

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO DE EMPRESAS
CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO EM NEGÓCIOS FINANCEIROS**

**IDENTIFICAÇÃO DO PERFIL DE POTENCIAIS
INVESTIDORES DO MERCADO DE AÇÕES NO
BANCO DO BRASIL EM CAXIAS DO SUL (RS)**

Porto Alegre, setembro de 2007.

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO DE EMPRESAS
CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO EM NEGÓCIOS FINANCEIROS**

**IDENTIFICAÇÃO DO PERFIL DE POTENCIAIS
INVESTIDORES DO MERCADO DE AÇÕES NO
BANCO DO BRASIL EM CAXIAS DO SUL (RS)**

Alexandre Matté

Monografia de conclusão do Curso de Especialização em Negócios Financeiros do Programa de Pós-Graduação Executivo de Negócios Financeiros da Universidade Federal do Rio Grande do Sul.

**Orientador: Professor Doutor Oscar
Claudino Galli**

Porto Alegre, setembro de 2007.

LISTA DE FIGURAS

Figura 01: Idade dos entrevistados

Figura 02: Sexo dos entrevistados

Figura 03: Renda dos entrevistados

Figura 04: Meio de comunicação mais usados pelos entrevistados

Figura 05: Perfil do investidores

Figura 06: Disposição ao risco

Figura 07: Conhecimento do Mercado de Capitais

Figura 08: Importâncias consideradas na hora de investir

Figura 09: Investimentos realizados no mercado acionário

Figura 10: Fatores que levariam ao investimento em ações

Figura 11: Frequência de utilização da internet

Figura 12: Utilização do Home Broker do Banco do Brasil

Figura 13: Idade do entrevistados

Figura 14: Sexo do entrevistados

Figura 15: Renda mensal do entrevistados

Figura 16: Meio de comunicação mais usada para se manter informado

Figura 17: Meio utilizado para comprar e vender ações

Figura 18: Canal de orientação Buscado pelo Investidor

RESUMO

A presente pesquisa aborda as finanças comportamentais, sendo baseada no perfil dos investidores que são clientes da agência Bairro Cruzeiro do Banco do Brasil e os que já atuam freqüentemente com investimentos em ações. A relevância deste estudo está, portanto, no fato de se fazer uma pesquisa diretamente com os investidores e na aplicação de um questionário específico para a coleta de informações. Estas informações possibilitaram um maior entendimento dos fatores que são relevantes e determinantes na escolha de um produto financeiro no que se refere ao grau de conhecimento do *portfólio* de opções e do perfil de risco dos investidores. A amostra foi obtida a partir dos usuários desta agência que freqüentavam cotidianamente ou não a mesma com o intuito de realizar operações de investimentos de seus investimentos particulares. Os resultados obtidos a partir dos cruzamentos dos dados mostram que foi possível estabelecer um perfil dos investidores, bem como confrontar informações quanto à insegurança dos investidores na mudança de investimento, principalmente no que diz respeito ao risco/retorno, o tipo de orientação adequada e, também, quanto à diversificação dos investimentos.

ABSTRACT

The present research approaches the compartmental finances, being based in the profile of the investors who are customers of the agency Bairro Cruzeiro do Banco do Brasil and the ones that already act frequently with investments in shares. The relevance of this study is, therefore, in the fact of if directly making a research with the investors and in the application of a specific questionnaire for the collection of information. These information make possible a bigger agreement of the factors that are excellent and determinative in the choice of a financial product as for the degree of knowledge of the portfolio of options and the profile of risk of the investors. The sample was gotten from the users of this agency who daily frequented or same it with intention not to carry through operations of investments of its particular investments. The results gotten from the crossings of the data show that it was possible to establish a profile of the investors, as well as collating information how much to the unreliability of the investors in the investment change, mainly in what return says respect to the risk, the type of adequate orientation e, also, how much to the diversification of the investments.

SUMÁRIO

LISTA DE FIGURAS	3
LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS	7
1. INTRODUÇÃO	8
1.1 Problemática e Problema de Pesquisa	9
2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	11
2.1 Histórico dos Mercados de Capitais	11
2.2 As Bolsas no Brasil	12
2.3 A Importância dos Mercados de Capitais	13
2.4 A Popularização dos Mercados de Ações	14
2.5 O Futuro das Taxas de Juros	15
2.6 A Moeda Virtual no Brasil	17
2.7 Home Broker	17
3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	19
3.1 Instrumento de coleta	21
3.2 Amostra e aplicação do instrumento	22
3.2.1 Cálculo da Amostra	22
4. RESULTADOS E DISCUSSÃO	22
4.1 Resultado de clientes não investidores no Mercado Acionário	23
4.2 Resultado de clientes investidores no Mercado Acionário	30
4.3 Resultados de pesquisa de campo realizada no Banco Santander	33
4.4 Discussão dos resultados de pesquisa	35
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS	397
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	39
ANEXOS	40

LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS

BB: Banco do Brasil;

BOVESPA: Bolsa de Valores de São Paulo;

BOVERJ: Bolsa de Valores do Rio de Janeiro

PIB; Produto Interno Bruto;

IR: Imposto de Renda;

BM&F: Bolsa de Mercadorias e Futuro;

1. INTRODUÇÃO

A virtualização da economia parece ser um processo inevitável, e cada vez mais se tem que estar preparado para ela. Este processo é sintetizado por um mundo no qual o dinheiro se transformou em um impulso eletrônico, uma combinação do código binário, que viaja à velocidade da luz através de fibras óticas, satélites, linhas telefônicas.

O dinheiro, tal como existe ainda, foi inventado há cerca de cinco mil anos na Suméria. No entanto, as primeiras moedas foram feitas no reino da Lídia, no ano 2.000 A.C: “Os lídios cunharam as primeiras moedas em electro, uma liga de ouro e prata. Moldaram o electro em forma de balas ovais várias vezes mais grossas do que as moedas modernas, ou aproximadamente do tamanho da digital do polegar de um adulto. Para assegurar sua autenticidade, o rei gravava em cada uma delas o emblema da cabeça de um leão” (WEATHERFORD, 1999 p.34).

O meio circulante, enquanto símbolo da síntese das mercadorias, conforme preconiza a Ciência Econômica, chega ao final do século XX transmutado em um complexo sistema de computadores, interativo, que tem uma lógica própria, funcionando à revelia dos governos e instituições públicas.

Na definição de Kurtzman (1995, p.11) “O dinheiro é uma rede formada por centenas de milhares de computadores de todos os tipos, conectados em lugares tão inacessíveis quanto o Federal Reserve. A rede inclui todos os mercados do mundo: ações, bônus, futuros, moedas, taxas de juros, opções e assim por diante”. Assim, essa é a configuração básica da nova ordem econômica virtual, que funciona às 24 horas do dia, em um território cujo controle por parte dos Estados é precário.

A criação da economia virtual, baseada no dinheiro eletrônico, dividiu o mundo em duas metades: de um lado, a economia real, na qual os produtos são fabricados, as pesquisas são feitas e os serviços prestados; de outro, a economia financeira, virtualizada, montada em ultra-tecnologia que movimentava alguns trilhões de dólares por dia entre os diversos “*nós*” das diferentes redes interligadas, sem qualquer controle ou regulamentação governamental. Esta segunda economia, de acordo com Kurtzman (1995), é de 20 a 50 vezes maior que a economia real. Não é uma economia de transações, mas de especulação. Ela comercializa instrumentos financeiros. Basicamente, lida com títulos patrimoniais como ações e títulos da dívida, como bônus e outros papéis. Com isso atuais formas de remuneração de investimentos como poupança e mesmo títulos de renda fixa começam a perder atratividade.

1.1 Problemática e Problema de Pesquisa

Ainda que boa parte dos investimentos aponte na direção da renda fixa, a tendência de queda nos juros deve impulsionar o mercado acionário, pois a taxa de juros é um forte concorrente ao mercado de ações. As aplicações em renda fixa, com os juros em alta, ficam muito atraentes, mas ocorre que as taxas de juro devem cair e a renda fixa tende a perder atratividade.

Além disso, a economia brasileira, nos últimos dez anos, mesmo em um cenário de juros em patamares elevados, apresentou atratividade para os investimentos em operações da bolsa de valores, as quais renderam a taxas superiores. Para se ter uma idéia, uma aplicação na bolsa de valores neste período rendeu 11% mais do que o CDI (a bolsa teve um rendimento de 663% no período contra 590% do CDI). Tendo como base um prazo menor, de três anos, período no qual a performance da Bolsa foi mais favorável, o rendimento foi 97% superior (a Bolsa rendeu 237% no período contra 71% do CDI).

Como os juros historicamente foram elevados no país, há uma ausência de familiaridade dos brasileiros com alternativas de investimento em renda variável, que poderiam aumentar a rentabilidade da sua poupança no longo prazo. Ainda assim, a participação dos pequenos investidores vem crescendo no volume de negócios da bolsa de valores. Em abril de 2006 esta modalidade ocupou a terceira posição na participação dos investimentos representando 23,76% do total, e com a tendência da queda juros cada vez mais baixa haverá procura por investimentos em ações, o que faz dos investimentos em ações um excelente negócio.

Tendo-se em vista a relevância de que a abordagem da temática pode representar para o Banco do Brasil, bem como para a sociedade na qual a instituição esta inserida, fez-se o questionamento de qual seria o perfil do investidor pessoa física que procura pelo mercado de ações e como estas características influenciariam e seriam influenciadas pelo comportamento do mercado de ações e taxa de juros ?

1.2 Objetivo Geral

Tendo em vista a problemática de pesquisa exposta na seção 1.1, o **objetivo geral** do trabalho aqui proposto é identificar o perfil de um grupo de investidores pessoa física de ações

da agência Bairro Cruzeiro do Banco do Brasil de Caxias do Sul, bem como apontar de que forma estas características são influenciadas pelo mercado de ações.

Os **objetivos específicos** decorrentes do objetivo geral são:

- Apontar os principais fatores que os clientes levam em consideração para a tomada de decisão na hora de investir seus recursos financeiros;
- Identificar as características pessoais comuns a um grupo de investidores pessoa física do mercado de ações;
- Apontar as atratividades e diferenciais do mercado de ações frente às demais opções de investimento.

1.3 Justificativa da Pesquisa

O presente estudo justifica-se pela necessidade de se criar um ambiente nas agências do BB, que vise incrementar a venda de ações, por meio da orientação, do suporte e de profissionais treinados atendendo aos clientes.

Uma vez que o mercado financeiro, através de outras Instituições Financeiras já dispõem de ambientes semelhantes, torna-se premente ao Banco do Brasil oferecer alternativas mais qualificadas a este serviço.

Em um segundo momento, esta iniciativa teria como reflexo um crescimento significativo de operações no Mercado de Capitais, o que permitiria ou seria bom para o banco, tanto em função da fidelização do cliente, que não necessitaria procurar outra instituição financeira para realizar esse tipo de operação, quanto pela rentabilidade auferida em função da corretagem das operações.

2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Este capítulo tem o objetivo de apresentar o conjunto de conceitos e teorias utilizados para o desenvolvimento da presente pesquisa. Basicamente, a exposição do referencial teórico estará dividida em três partes.

2.1 Histórico dos Mercados de Capitais

O surgimento do mercado de capitais, ainda que de forma bastante primitiva, é constatado no reinado de Luis VII, na França, com a criação da Bolsa de Paris, em 1141. Durante toda a Idade Média e até o século XVII, as operações em bolsa resumiam-se à compra e venda de moedas, letras de câmbio e metais preciosos. As limitações eram dadas pela escassez de capitais, ausência de crédito e dificuldades de comunicação. Esta idéia precursora, que era chamada de “A Bourse de Paris” foi implantada em 1141 e regulamentada em 1304. Nela os intermediadores eram intitulados de *agents de change*. “Estava situada na *Pont-aux-Change* sobre o Sena, sendo que nela se organizou a *corbeille*, espaço circular onde os corretores apregoavam seus negócios” (RUDGE E CAVALCANTE, 1998 p.137).

No século XVII, surgiram outras duas instituições cuja importância econômica atravessou os últimos séculos. A Bolsa de Valores de Amsterdã, inaugurada em 1631, quando “a palavra bilhão talvez não existisse, hoje negocia um bilhão de dólares a cada dois dias.” (RUDGE E CAVALCANTE, 1998 p.135).

Criada em 1698, a Bolsa de Fundos Públicos de Londres funcionava com acesso vedado ao público em geral. Um delegado orientava os associados ou *brokers* (corretores intermediários) e os *jobbers* (que negociavam por conta própria). O grande desenvolvimento dessas instituições, porém, só se daria no século 18, “quando as exigências de crédito público obrigaram os banqueiros a fracionar os empréstimos em títulos de participação. Com a expansão das sociedades por ações, permitindo grandes agrupamentos de recursos, elas assumiram um papel preponderante na oferta e procura de capitais” (RUDGE E CAVALCANTE, 1998 p.137).

2.2 As Bolsas no Brasil

No Brasil, a criação da primeira bolsa - Bolsa de Valores do Rio de Janeiro (Boverj) - foi precedida, em 1876, pela cotação de títulos em pregão. Só em 1877 “aconteceu à

regulamentação do pregão, considerada o marco inicial do funcionamento do pregão da Bolsa de Valores do Rio de Janeiro. Este decreto organizava a Corporação de Corretores de Fundos Públicos e dispunha sobre as operações por eles realizadas em Bolsa.” (RUDGE e CAVALCANTE, 1998:138).

Vinte anos mais tarde é criada a Bovespa: “Em São Paulo, em dezembro de 1894, foi aprovada uma tabela de corretagem para a embrionária Bolsa Livre de Valores, por ato do governo estadual. Este fato representou o passo inicial para a criação dos primeiros cargos de corretores de fundos públicos. Em 1897, o Governo Estadual instituía a Bolsa Oficial de Títulos de São Paulo.” (RUDGE e CAVALCANTE, 1998:138).

A rigor, as bolsas de valores são associações civis, sem fins lucrativos, cujo patrimônio é representado por títulos que pertencem às sociedades corretoras membros. Essas instituições possuem autonomia financeira, patrimonial e administrativa, embora estejam submetidas à supervisão do governo federal, através da Comissão de Valores Mobiliários (CVM). Por outro lado, as bolsas seguem as diretrizes e políticas determinadas pelo Conselho Monetário Nacional - hoje composto apenas pelos ministros da Fazenda e do Planejamento, e o presidente do Banco Central do Brasil. A Comissão de Valores Mobiliários “é o mais recente órgão normativo do sistema financeiro, especificamente voltado para o desenvolvimento, a disciplina e a fiscalização do mercado de valores mobiliários não emitidos pelo sistema financeiro e pelo Tesouro Nacional, basicamente o mercado de ações e debêntures.” (FILHO, 1998:25).

A outra grande bolsa do mercado brasileiro é a Bolsa de Mercadorias e Futuros (BM&F). O mercado de futuros no Brasil começa em 1917, com a criação da Bolsa de Mercadorias de São Paulo (BMSP), cujo objetivo principal era estimular a produção, comercialização e classificação de produtos agrícolas. Em 1983, é criada a Bolsa Brasileira de Futuros, patrocinada pela Boverj. A fusão aconteceria em 1986: “A principal bolsa de futuro surge em 1986, com a fundação da Bolsa Mercantil & Futuros, projeto que consolidou a introdução da indústria de futuros no Brasil. Foi implantado pela Bolsa de Valores de São Paulo. Com a fusão realizada entre a Bolsa Mercantil & Futuros e a Bolsa de Mercadorias de São Paulo surge a Bolsa de Mercadorias & Futuros (BM&F).” (FILHO, 1998:100).

Hoje, a BM&F tem um destaque mundial nos mercados de futuros. Segundo dados divulgados no mercado, de acordo com o número de contratos, a Bolsa de Mercadorias e Futuros ocupa hoje a sexta posição dentre as maiores do mundo.

2.3 A importância dos Mercados de Capitais

Torna-se mais evidente a cada dia a contribuição positiva do mercado de capitais e, especificamente, o destacado papel do mercado acionário para o desenvolvimento econômico. A idéia de que o mercado acionário, notadamente nos países em desenvolvimento, envolveria apenas negociações na esfera financeira, desprovidas de qualquer impacto sobre o setor real da economia, mostrou-se definitivamente superada. De acordo com estudos divulgados pelo Banco Mundial, foi encontrado um alto grau de correlação entre os indicadores dos mercados acionários e o crescimento médio verificado no período 1976-1996. A conclusão foi de que o mercado acionário não apenas seguiu o crescimento econômico, mas proporcionou os meios para prognosticar as taxas futuras de crescimento do capital, da produtividade e da renda per capita. São inúmeras as contribuições a serem citadas (BOVESPA, 2007):

- Ao carregar recursos dos poupadores e disponibilizá-los para o uso dos investidores, o mercado de ações incentiva não apenas a formação da poupança interna, mas, particularmente, a geração de poupança de longo prazo. É inegável a relação entre a formação de poupança com os processos de crescimento auto-sustentado e manutenção do desenvolvimento econômico;

- O mercado de ações, ao premiar, via maximização dos retornos, o uso eficiente dos recursos e o momento correto da tomada de decisão, torna o próprio mercado cada vez mais eficiente e esse efeito é transmitido aos demais setores da economia.

- Por sua vez, um mercado eficiente proporciona uma ampla gama de alternativas de financiamento, isoladamente ou pela combinação entre as diversas opções, reduzindo custos financeiros, o que contribui decisivamente para a saúde financeira das empresas, com conseqüente valorização do capital investido pelos acionistas;

- Um mercado acionário desenvolvido, com bom volume, liquidez e adequada regulamentação, facilita os negócios de mudança de controle/propriedade e privatização, o que tem contribuído para o aumento da produtividade econômica nos últimos anos, em nível global.

- A demanda por informações e demonstrações financeiras de qualidade, por parte do mercado acionário, é um fator que estimula a cultura empresarial e do público geral, com frutos para toda a atividade econômica;

- O mercado acionário reflete a opinião dos principais agentes sobre a conjuntura econômica doméstica e internacional e suas perspectivas, constituindo-se também em importante formador de opinião. Assim, os diagnósticos e recomendações originadas desse mercado são elementos que os condutores da política econômica costumam considerar na tomada de decisões;

- Finalmente, cabe destacar o papel fundamental de um mercado de ações eficiente e desenvolvido para atrair, maximizar e consolidar a presença e permanência do capital externo.

O bom funcionamento do mercado acionário, particularmente nos chamados países em desenvolvimento, traz à nação contribuições além de novos recursos para as empresas. Investimentos através do mercado acionário geram novos empregos e a expansão do setor privado. Isso possibilita a reorientação dos recursos do setor público para as camadas e setores menos favorecidos. Outro aspecto no qual é relevante a participação do mercado acionário hoje é a reforma previdenciária. Nos mais diversos países, a previdência pública entrou em crise e a solução tem sido substituí-la ou complementá-la com a previdência privada. Esse ganho em termos de bem-estar social reflete melhorias nos modelos de arrecadação e remuneração, na eficiência de gestão e na qualidade dos ativos que compõem os fundos de previdência, onde particularmente se destaca o crescimento das aplicações em ações.

2.4 A Popularização do Mercado de Ações

O investimento em ações é muito popular nos EUA, China e Japão e aos poucos vem se tornando por aqui também. Muita gente sempre pensou que investir em ações era coisa para quem tem muito dinheiro, quem trabalha no mercado financeiro ou mesmo para quem quer arriscar dinheiro. Felizmente não é bem assim.

Hoje em dia existe muita gente que investe em ações e nem mesmo sabe disso. Até bem pouco tempo atrás, quem assinava uma linha telefônica, através de planos de expansão, tornava-se acionista da companhia telefônica e automaticamente estava investindo em ações. Ainda há aquelas pessoas são sócias de empresas ou mesmo pequenos negócios, e que também podem ser consideradas acionistas através de sua participação no empreendimento. Como se vê, o investimento em ações não é uma coisa desconhecida de todos, havendo seguidamente certa figura mística envolta do investimento em ações, especificamente na Bolsa de Valores.

A Bovespa, maior Bolsa da América Latina, está empenhada em contribuir para que a legislação brasileira facilite o acesso de pequenos investidores ao mercado acionário. Para isso, defende duas propostas: a redução, de 20% para 10%, da alíquota de Imposto de Renda (IR) incidente sobre os ganhos de capital, e a possibilidade de o trabalhador brasileiro utilizar parte do FGTS para a compra de ações.

A primeira proposta já está sendo analisada por um grupo de estudo constituído pelo Ministério da Fazenda, por solicitação do Plano Diretor do Mercado de Capitais. Já o Projeto de Lei n° 2181/03, de autoria do deputado federal Paulo Bernardo (PT/PR), está em apreciação na Comissão de Trabalho, de Administração e Serviço Público da Câmara dos Deputados. O texto tem como principal objetivo oferecer ao trabalhador a opção de usar parte de seus recursos depositados no FGTS na compra de novas emissões de ações de empresas com boa governança, que contribuam para o desenvolvimento do país e criem empregos. Ele prevê que os empregados utilizem parte dos 8% referente à alíquota dos novos recolhimentos, sendo que a alíquota será anualmente definida pelo Conselho Curador do FGTS. Para que o trabalhador tenha segurança na operação, serão sempre usadas ações resgatáveis. Além disso, será oferecida uma opção de resgate, pelo rendimento do FGTS, entre o 2° e o 5° ano, caso a aplicação nesse período renda menos que a $TR + 3\%$ ano. (GAZETA MERCANTIL, 2006).

2.5 O Futuro das Taxas de Juros

Os juros não são invenção de banqueiros, ou de Bancos Centrais, estando presentes em todas as situações nas quais se dá alguma troca intertemporal. Os juros monetários são um aspecto muito particular desta realidade mais geral, sendo o termo de troca entre presente e futuro. Eles aparecem em duas situações: quando se abre mão de uma coisa agora em prol de alguma coisa no futuro ou quando se aceita pagar alguma coisa no futuro para antecipar um valor e desfrutá-lo agora. No primeiro caso, você tem juros auferidos e no segundo caso, na direção inversa, você tem juros devidos.

As taxas de juros constituem uma das variáveis macroeconômicas fundamentais para o bom funcionamento da economia. Calibrar bem a taxa de juros é tarefa de primordial importância, pois os juros têm um papel fundamental na determinação do nível de atividade, do emprego, da taxa de câmbio, e de várias outras variáveis econômicas. Esta tarefa é papel do Banco Central, tem como objetivo estabilizar a economia e, através da política monetária controlar o nível de demanda agregada para que não ultrapasse a capacidade de produção do

país, isto é chamado de PIB potencial. Se a demanda for excessiva em relação à capacidade de produção da economia, ou seja, capacidade das fábricas, dos campos agriculturáveis, da estrutura de transportes, energéticos etc, fatalmente haverá uma aceleração da inflação e posteriormente uma redução da demanda e da produção a níveis compatíveis com o PIB.

Segundo Domingues (2007), "o Brasil atingiu um novo patamar econômico, em que a redução das taxas de juros é um fato. Se está, ainda que de forma incipiente, rumando ao chamado grau de investimento que sinaliza aos investidores maior segurança para o retorno de suas aplicações, e dentre os principais impactos desse movimento de redução de juros, relaciona-se a distribuição dos recursos aos mercados de crédito e acionário".

No Brasil desde a criação do Plano Real, o Banco Central vem sendo competente nesse controle, a quem diga até muito conservador, mas a verdade, é que a taxa de juros já caiu significativamente e tendem a cair mais afetando o outro lado da ciranda financeira, o investidor, juros baixos podem espantar investidores externos que procuram grandes remunerações em países em fase de desenvolvimento, por outro lado abre portas para o investidor interno, que começa vislumbrar um ganho maior no mercado acionário, já que remunerações dos CDI e renda fixa devem diminuir na mesma proporção da queda de juros.

Para Kiraly (2006) "a taxa de juros é um forte concorrente ao mercado de ações, mas ocorre que as taxas de juros devem cair e a renda fixa tende a perder atratividade, além disso, a economia brasileira deve crescer, o que faz dos investimentos em ações um excelente negócio".

2.6 A moeda virtual no Brasil

Segundo Laranjeira (1993), a introdução da tecnologia de base microeletrônica no sistema financeiro brasileiro se deu em quatro períodos distintos, a partir da década de 1960. O primeiro período, no início dos anos 1960, com a criação dos Centros de Processamento de Dados (CPDs), baseados em computadores de grande porte. O segundo, chamado "automação de vanguarda", nos primeiros anos da década de 1980, com a implantação dos sistemas on-line, os quais permitiram a conexão das agências bancárias em tempo real. O terceiro, iniciado em meados dos anos 1980, consiste na utilização de terminais nas agências bancárias ligadas ao computador central, permitindo o fornecimento de dados, em rede, para o conjunto das agências do banco. O quarto, constituído a partir do final da década de 1980, caracterizado

pela captura e transferência eletrônica de dados externamente às agências bancárias, ou seja, nas residências, lojas e escritórios dos clientes.

Em especial, neste último período, os bancos brasileiros “passaram a oferecer serviços sofisticados, disponíveis para uma clientela seleta” (JINKINGS, 1995:58). Hoje, pessoas físicas ou jurídicas que são clientes dos maiores bancos têm alguns instrumentos de entrada no mundo do dinheiro eletrônico. Um dos principais instrumentos é a Internet, onde se pode realizar todo tipo de operação inclusive acesso ao Mercado de ações, disponível através dos Home Broker oferecidos entre outros, por quase todos os bancos comerciais.

2.7 Home Broker

Até o começo do ano de 2006, a Bolsa de Valores ficava restrita a um pequeno número de investidores, que tinham acesso à informação necessária para os investimentos e às corretoras de valores, e estas somente aceitavam clientes com ordens de grande valor. Com a introdução do "*Home Broker*", sistema de negociação pela internet da Bolsa de Valores de São Paulo (BOVESPA), todas as pessoas físicas podem ter acesso às informações necessárias aos investimentos, e, também, a um grande número de corretoras que aceitam ordens de qualquer valor, bastando escolher a que achar mais interessante e se cadastrar.

Segundo Rodrigues (2006), o *Home Broker* mudou a filosofia de operação do mercado, pois antes, “...realizar uma ordem de compra ou venda de um cliente pessoa física e de um cliente institucional levava o mesmo tempo, o que fazia com que acabasse tendo preferência quem operava com o maior volume financeiro”.

Tecnicamente, o sistema *Home Broker* possibilitou que os sites de cada corretora se ligassem diretamente ao Mega Bolsa. Na prática, eliminou a etapa da redigitação que era feita por um operador para validar a operação dentro do pregão eletrônico. Ou seja, o investidor pessoa física pode dar ordens de compra e venda de ações direto de seu computador para o pregão eletrônico, através do site da corretora de sua preferência.

À natureza de risco do mercado acionário agregam-se agora os riscos decorrentes da tecnologia da informação em tempo real via internet. Neste sentido menciona-se que a discussão sobre o risco tecnológico cresceu depois que a E-Trade, corretora dos EUA nascida na Internet que realiza 300 mil negócios por semana, em média, ficou fora do ar por até duas horas e meia, no começo de fevereiro de 1999, impedindo seus clientes de negociar. Um

exemplo disso foi o de Dar Hay, um investidor de Memphis, que perdeu perto de US\$ 12 mil pelo fato de não ter conseguido cancelar uma ordem de compra enviada às 4h50, do dia 4/02/99 (FOLHA DE SÃO PAULO, 1999, p. 3-3).

Para Borges (1999), gerente de Internet da Égide, uma corretora on-line com sede no Rio de Janeiro, "...o risco existe, mas é compensável e contornável. Por segurança, a corretora Égide realiza suas operações através de três provedores de acesso diferente, para que o investidor tenha opções de escape de engarrafamentos".

Atualmente, com o *Home Broker*, isso mudou e muitas corretoras trabalham com departamentos específicos para orientar e solucionar os problemas dos investidores que utilizam o sistema. Para Andersen (2005), "...o Home Broker vem arrebanhando cada vez mais investidores, que incentivados por campanhas de popularização e esclarecimentos que o Bovespa vem realizando, ganham confiança e conhecimento, desmistificando um mundo que antes parecia distante e inatingível.

Dentre as inúmeras vantagens do sistema, destacam-se os seguintes serviços: a) agilidade no cadastramento e no tramite de documentos; b) consulta, pelo investidor, a posição financeira e de custódia; c) acompanhamento de sua carteira de ações; d) acesso às cotações; e) envio de ordens imediatas, ou programadas, de compra e venda de ações, no Mercado a Vista (lote-padrão e fracionário) e no Mercado de Opções (compra e venda de opções); f) recebimento da confirmação de ordens executadas e resumo financeiro (nota de corretagem), entre outras.

Também apostando num crescimento significativo dos pequenos investidores, a Bovespa criou outro aliado à popularização das ações que é a Proteção do Investimento com Participação (POP), que é um produto de renda variável, negociado na BOVESPA. Este proporciona uma proteção contra eventuais perdas (desvalorização) do investimento em ações em troca de uma participação nos potenciais ganhos desse investimento. Isso é obtido por meio da combinação da aplicação em ações com a aplicação em seus derivativos. O investidor define o nível de proteção desejado ao escolher em que série de POP vai investir. Se a ação cair, ele recebe o valor do capital protegido, cobrindo assim o risco correspondente à desvalorização. Em contrapartida, se a ação subir, o aplicador abre mão de uma parte do lucro obtido com a valorização do papel (BOVESPA, 2007).

Segundo a teoria moderna de investimentos, o investimento em ações é sempre uma boa opção em longo prazo e todos deveriam ter, teoricamente, uma parcela de seus

investimentos em ações. As ações negociadas em Bolsa de Valores são de empresas obrigadas a informar periodicamente sua situação financeira e são acompanhadas por analistas especializados, e deste modo podem ser consideradas as mais interessantes para sermos acionistas, afinal de contas podemos saber exatamente o que está acontecendo com elas (SPINOLA, 1998).

Todos os indicadores pesquisados, tais como queda da taxa juros, risco associado a compra e venda de ações e facilidade de acesso as informações, levam a crer que o investimento em ações deve crescer significativamente. Neste sentido, banco comerciais como Banco Santander saiu na frente, já possuindo 90 salas de ações dentro das principais agências do país. Este é seguido pelo Bradesco, que anunciou que até o fim de ano deve inaugurar mais de 40 salas de ações para o pequeno investidor em sua rede de agência.

Com isso se faz necessário o estudo e conhecimento nessa área a fim de atender essa demanda crescente e estar preparado para satisfazer as necessidades desse clientes. Esta é uma demanda do Banco do Brasil, pois atualmente todo processo de orientação sobre investimentos é passada pelos Gerentes de Contas, que de uma forma geral não são especialistas em função das diversas atribuições exercidas, ficando uma lacuna entre a necessidade e a realidade.

3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

O trabalho foi dividido em três partes, sendo inicialmente feita uma análise bibliográfica sobre o Mercados de Capitais, Taxa de juros, Meios Eletrônicos de Negociação. A segunda parte contou com uma pesquisa de campo junto ao Banco Santander para avaliar e analisar os resultados alcançados com a implantação das Salas de Ações. A terceira é uma pesquisa Survey, a qual foi realizada junto a 50 clientes do BB com perfil de investidores da Agência Bairro Cruzeiro através de entrevistas pessoais e correio eletrônico, e seu resultado terá fins exploratórios, a fim de aprofundar e entender o perfil desse investidor.

Esta última etapa foi precedida de uma pesquisa exploratória junto a setor responsável no BB, onde chegou-se a um perfil já trabalhado pelo Banco, que são clientes de idade entre 30 a 45 anos, com alto nível de instrução, renda maior que R\$ 6.000,00 mês e que aplica até 30% do seu capital.

3.1 Instrumento de Coleta

O instrumento adotado, para a coleta de dados propriamente dita foi o questionário, que Gil (1999, p.128) define como técnica de investigação composta por um número mais ou menos elevado de questões apresentadas por escrito às pessoas, tendo por objetivo o conhecimento de opiniões, crenças, sentimentos, interesses, expectativas, situações vivenciadas.

Foram elaborados dois questionários (conforme anexos A e B), os quais contém respectivamente 12 questões e 8 questões, sendo o primeiro direcionado aos clientes com perfil de investidores, mas ainda não componentes deste grupo, e o segundo para os cliente que já investem no mercado de ações.

Na construção do questionário, foram considerados os componentes: idade, sexo, renda nas questões de 1 a 3 de ambos os questionários. Em relação às perguntas (quarta questão em diante), se procurou levantar os conhecimentos relacionados a informação, perfil dos investimentos, conhecimento dos sistemas de auto-atendimento.

O interesse dessa pesquisa foi o de verificar o nível de conhecimento dos clientes com mercados de capitais. Por meio desse instrumento, se possibilitou efetuar a mensuração dos dados de forma mais facilitada a fim de apurar clientes com o perfil desejado para esse tipo de investimento.

3.2 Amostra e aplicação do instrumento

Segundo Richardson et al (1985, pg. 103) população ou universo “É o conjunto de elementos que possuem determinadas características. Comumente, fala-se de população ao referir-se a todos os habitantes de determinado lugar.” Mais do que isso, as informações sobre esse universo devem permitir as disposições dos elementos adequados para a escolha e definição da amostra que deve ser representativa, e ao mesmo tempo significativa (OLIVEIRA, 1997).

Para Rudio (1986, p. 50), “Uma pesquisa geralmente, não é feita com todos os elementos que compõem uma população. Costuma-se nesse caso, selecionar uma parte representativa dela, denominada amostra”.

Sendo assim, o universo desta pesquisa compreendeu os clientes pessoas físicas da Agência Bairro Cruzeiro do Banco do Brasil, os quais compõem a “Carteira Exclusivo” do

Banco do Brasil. A população total dessa carteira é de 400 clientes, sendo que optou-se pela limitação de tempo, direcionar a pesquisa tomando-se como amostra 50 clientes, 35 com perfil de investidor, 15 já investidores em mercado de capitais.

Para estabelecer o tamanho da amostra e definir a quantidade de clientes a serem pesquisados utilizou-se os seguintes critérios estatísticos:

- grau de confiança 95%;
- margem de erro de $\pm 5\%$.

Tomando como base os 400 (quatrocentos clientes), chegou-se a uma amostra de 35 funcionários a serem pesquisados, utilizando-se a fórmula indicada por Richardson et al (1999, p.170):

Onde:

$$n = \frac{z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{E^2(N - 1) + z^2 \cdot p \cdot q}$$

n = tamanho da amostra;

z^2 = valor obtido em função do nível de confiança e da distribuição normal padrão;

p = proporção da característica pesquisada no universo;

q = 1 - p;

N = tamanho da população;

No que tange a pesquisa de campo, além da visita na sala de ações, foram entrevistados dois antigos funcionários hoje trabalhando como corretores em corretoras particulares, seis investidores que operam frequentemente nas salas de ações.

3.2.1 Cálculo da Amostra

Em virtude do desconhecimento total de uma estimativa para p, utilizou-se $p = 0,2$ e $q = 0,2$, que proporcionou a maximização do tamanho da amostra, tornando-a mais segura.

Aplicando a fórmula de cálculo da amostra:

$$n = \frac{22 \cdot 0,2 \cdot 0,2 \cdot 400}{0,022(400 - 1) + 22 \cdot 0,2 \cdot 0,2}$$

n = 55 clientes a serem pesquisados

3.3 Análise dos dados

A análise do trabalho foi embasada em uma análise estatística univariada. Os dados da pesquisa survey, foram apresentados em gráficos para facilitar apresentação dos resultados e sua interpretação. Já na pesquisa exploratória realizada junto ao Banco Santander, os dados obtidos foram qualitativos, motivo pelo qual a apresentação dos resultados alcançados com as chamadas Salas de Ações foi apresentada de forma descritiva.

Ainda, é possível qualificar esta pesquisa, quanto à natureza das variáveis estudadas. Conforme sugerido por Kirk e Miller *apud* Mattar (1999) e Richardson *et al* (1999), pode ser classificada como qualitativa, pois a pesquisa buscou compreender os significados e características situacionais apresentadas pelos entrevistados. Segundo Pereira (2001, p.21) “o dado qualitativo é a representação simbólica atribuída a manifestações de um evento qualitativo”.

Richardson *et al* (1999, p.90) diz que “a pesquisa qualitativa pode ser caracterizada como a tentativa de uma compreensão detalhada dos significados e características situacionais apresentadas pelos entrevistados, em lugar da produção de medidas quantitativas de características ou comportamentos”.

4. RESULTADOS E DISCUSSÃO

Teve-se como objetivo geral neste trabalho identificar o perfil de um grupo de investidores pessoa física de ações da agência Bairro Cruzeiro do Banco do Brasil de Caxias do Sul, bem como apontar de que forma estas características influenciam e são influenciadas pelo mercado de ações. A coleta dos dados foi realizada em julho/2007, com clientes da agência do bairro Cruzeiro do Banco do Brasil, os quais operam e participam do dia-a-dia da agência.

Nesta realizou-se um total de 50 entrevistas, sendo que inicialmente serão apresentados os resultados da aplicação do instrumento de pesquisa contido no **anexo A** com

35 clientes de perfil investidores do tipo “pessoa física”, o qual inclui questões que visam identifica: idade, sexo, renda mensal, veículo de comunicação que é usado no cotidiano para o manutenção de informações sobre o mercado econômico/financeiro, disposição de tomar riscos para tentar retornos mais altos, perfil do investidor, rentabilidade versus riscos, conhecimento do mercado de ações, fatores relevantes na hora de decidir por um investimento, acesso a Internet do Banco do Brasil, frequência de utilização e Home Broker.

4.2 Resultados de clientes não investidores do mercado acionário.

No que concerne à idade média pode-se verificar (conforme figura 1), considerando o somatório linear de idade dos 35 entrevistados, que a média de idade é de 41 anos. O mais jovem investidor entrevistado declarou ter 19 anos, empresário do comércio. O mais idoso declarou ter 81 anos, aposentado no ramo da agricultura.

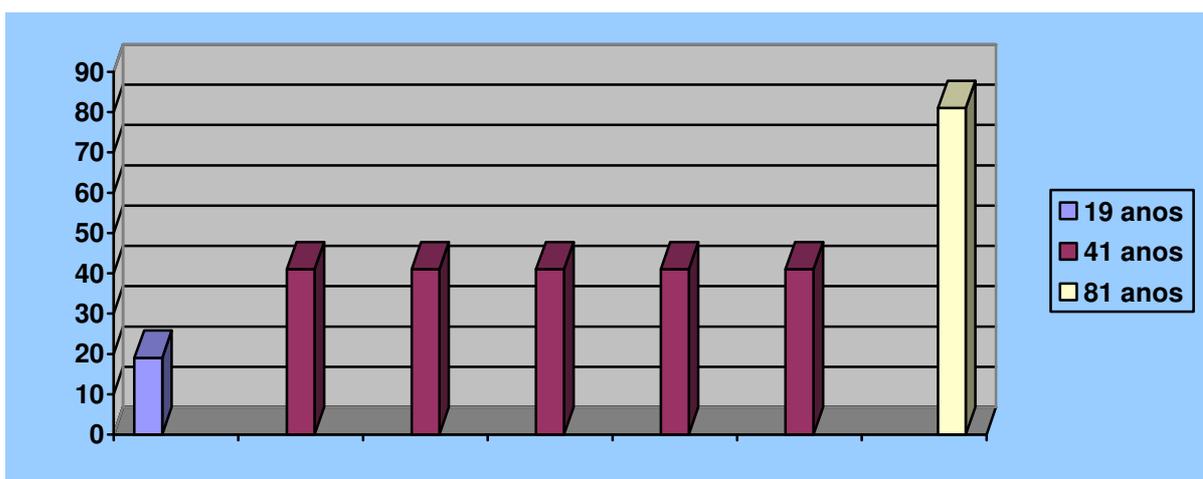


Figura 1: Idade dos Entrevistados

Fonte: Dados de pesquisa.

Já no que concerne ao sexo dos entrevistados, 94,4 % são do sexo masculino e 5,6% do sexo feminino, o que mostra haver uma preponderância do perfil de investidor masculino na amostra pesquisada (conforme figura 02).

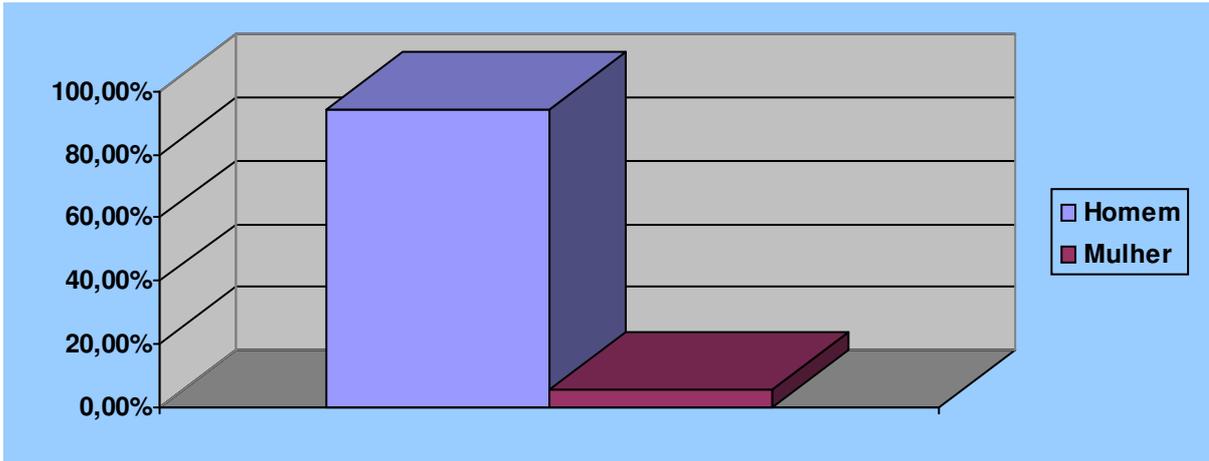


Figura 2: Sexo dos entrevistados

Fonte: Dados de pesquisa.

Quanto a renda mensal, pode-se perceber que 48% dos entrevistados possuem renda de R\$2.000,00 a R\$ 4.000,00, enquanto 8% possuem renda até R\$2.000,00, 32% renda de R\$ 4.000,00 a R8.000,00 e 12% renda superior a R\$8.000,00. (conforme Figura 03).

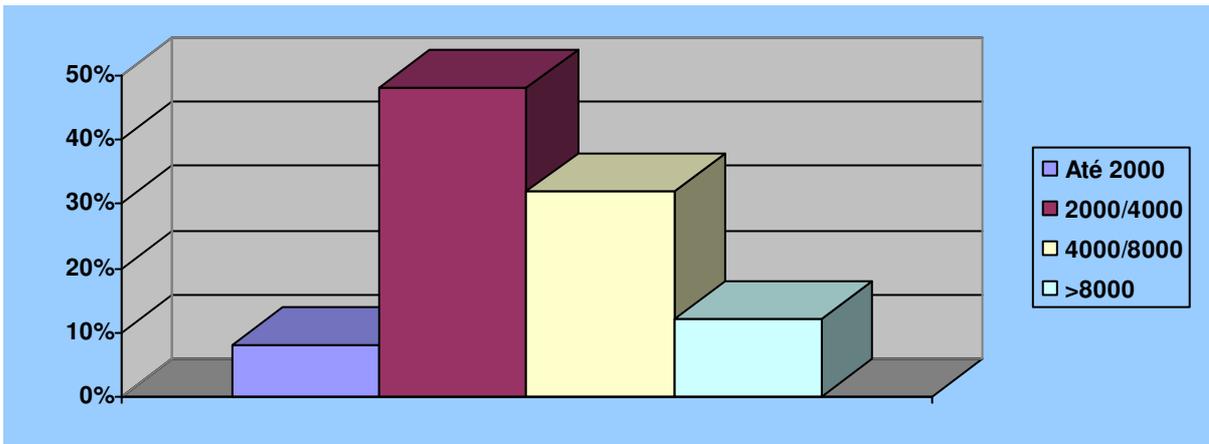


Figura 03: Renda dos Entrevistados

Fonte: Dados de pesquisa.

Já o veículo de comunicação mais usado pelos entrevistados, 62% buscam as informações relevantes do mercado econômico/financeiro na internet. Embora 95% dos afirmam ler jornal diariamente, apenas 15% utilizam o mesmo como principal fonte de informação do mercado econômico/financeiro, enquanto 10% utilizam à televisão, 11% revistas e outros apenas 2% do total (conforme Figura 4).

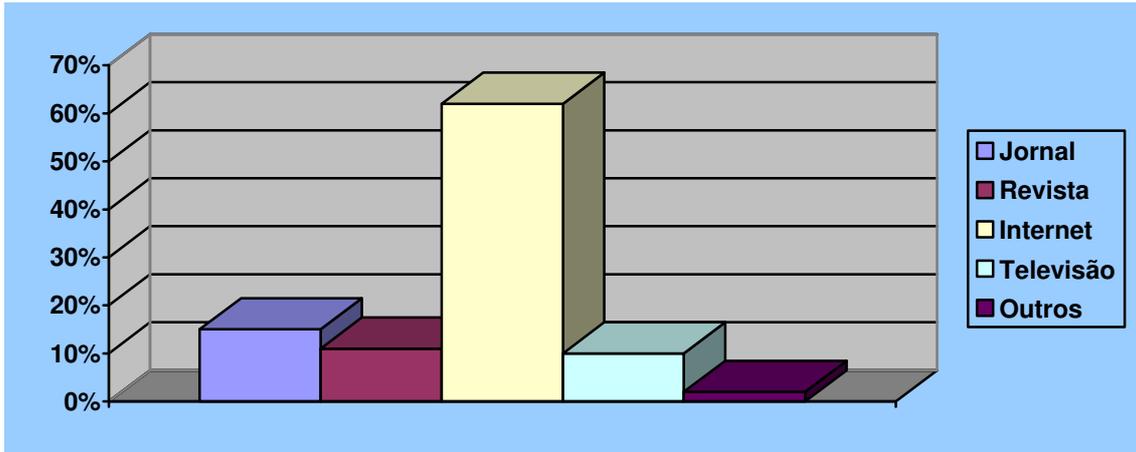


Figura 04: Meio de comunicação mais usado pelos entrevistados

Fonte: Dados de pesquisa.

Em relação à disposição de tomar riscos para tentar retornos mais altos, 90% dos investidores se consideram conservadores, 2% agressivos e 8% moderado (conforme Figura 5).

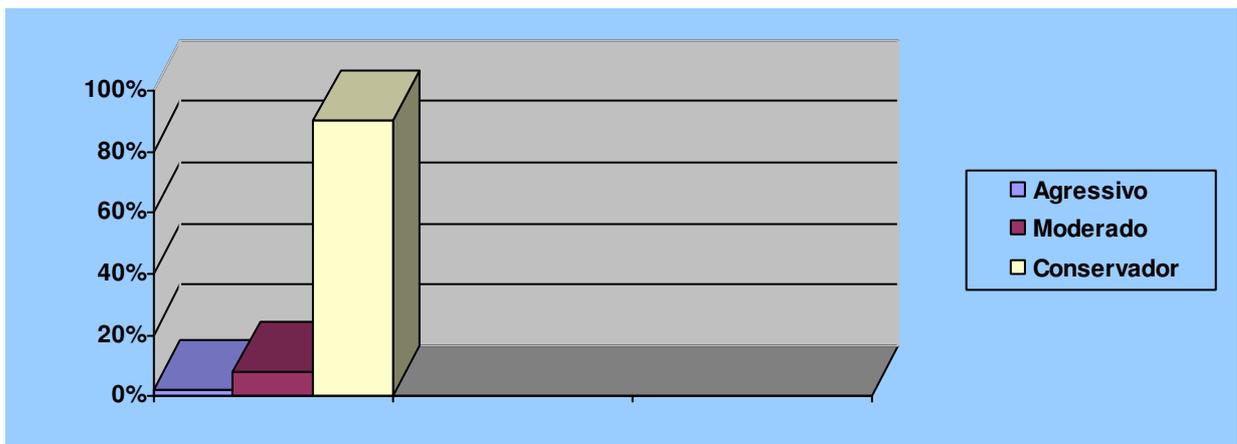


Figura 05: Perfil dos investidores

Fonte: Dados da Pesquisa

Em seqüência, pôde-se obter que 60% dos entrevistados preferem deixar seu capital investido em uma opção de baixo risco, mesmo que com isso ganhem menos rentabilidade, 30% investem parte do capital numa opção de maior risco, 8% em uma opção de baixo risco, e apenas 2 % investem todo seu capital numa opção de maior risco (conforme figura 06).

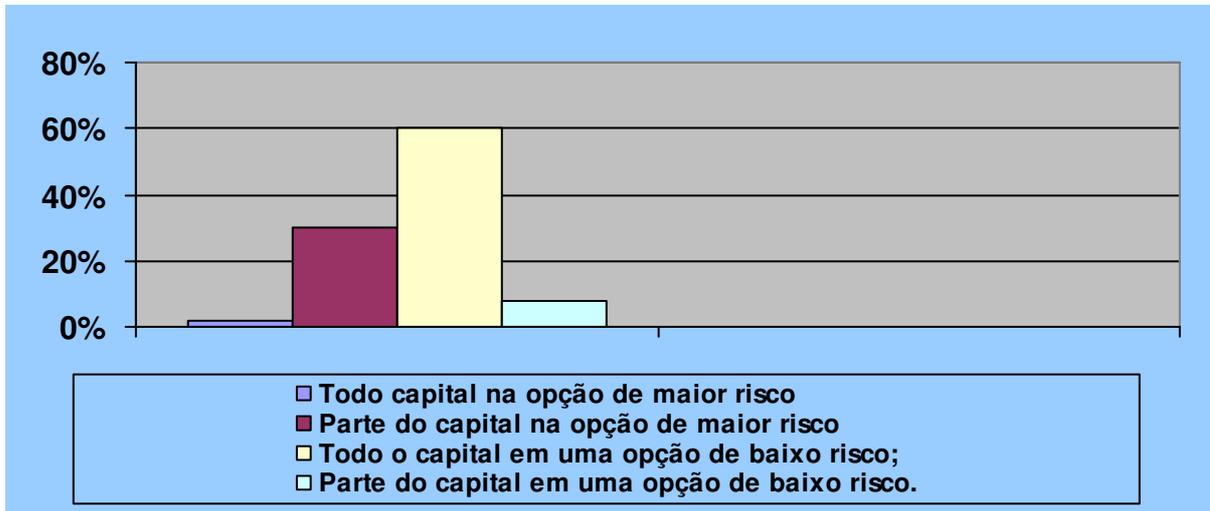


Figura 06: Disposição ao Risco

Fonte: Dados da pesquisa

Conforme dados apurados na pesquisa 72% dos entrevistado não possuem nenhum conhecimento relevante á área de mercado de capitais, 20% possuem pequeno conhecimento e 6% qualificam seus conhecimentos como médio, nenhum entrevistado disse possuir grande conhecimento sobre o mercado de capitais, como mostra a figura 07.

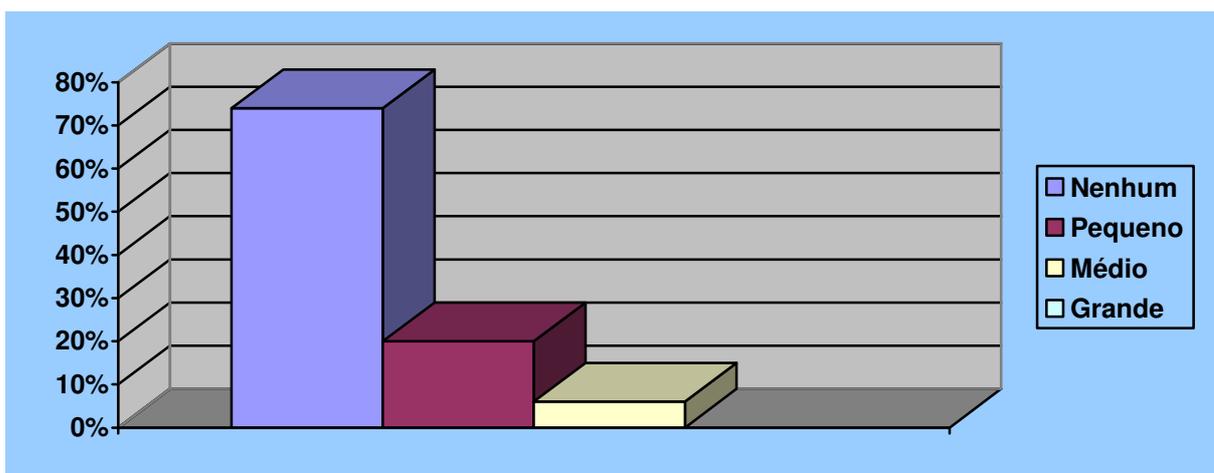


Figura 07: Conhecimento do Mercado de Capitais

Fonte: Dados da Pesquisa

A maioria dos entrevistados considera que segurança, disponibilidade e rentabilidade são o conjunto ideal a ser considerado na hora de se fazer uma aplicação financeira, mas quando considerado apenas um dos itens, a segurança foi a mais importante para 45% dos entrevistados, para 33% rentabilidade é mais importante, enquanto para 20% a disponibilidade é fundamental e para 2% outras opções são mais importantes (conforme figura 08).

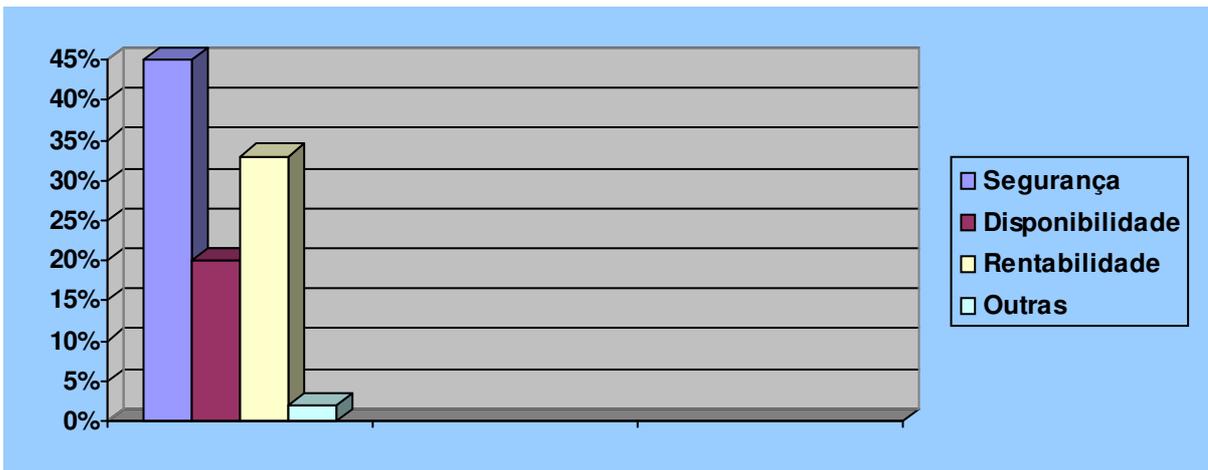


Figura 08: Conjunto de variáveis importantes a serem consideradas na hora de investir.

Fonte: Dados da Pesquisa

Quanto a já ter realizado algum investimento em ações ou fundos de ações, 80% dos entrevistados já fizeram algum tipo de aplicação no mercado acionário (conforme figura 09).

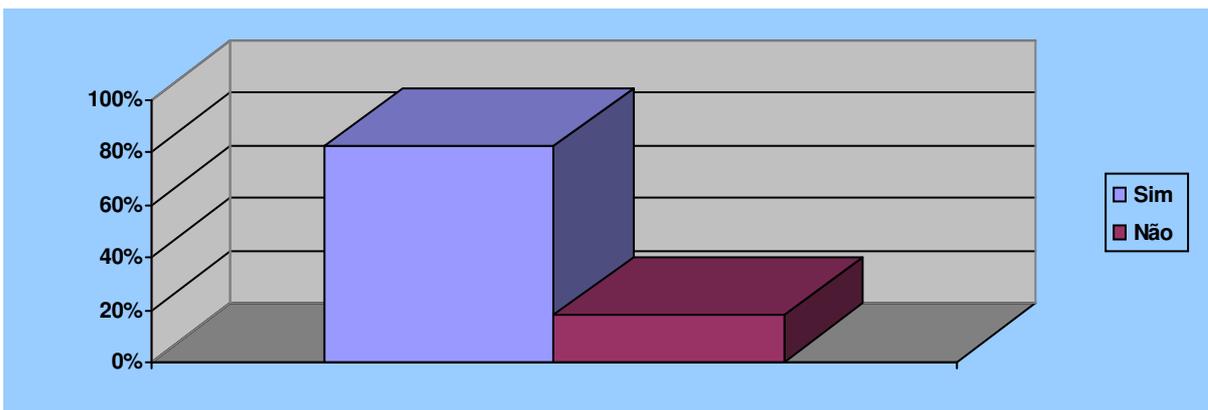


Figura 09: Investimentos realizados no mercado acionário

Fonte: Dados da Pesquisa

Quando questionou-se o principal fator a ser considerado na hora de investir em ações, 38% dos entrevistados apontam uma orientação especializada, 31% levariam em consideração a queda de juros, 19% a possibilidade de utilizar o FGTS, 2% por outros fatores e 10% não investiriam em ações independente desses fatores, conforme figura 10.

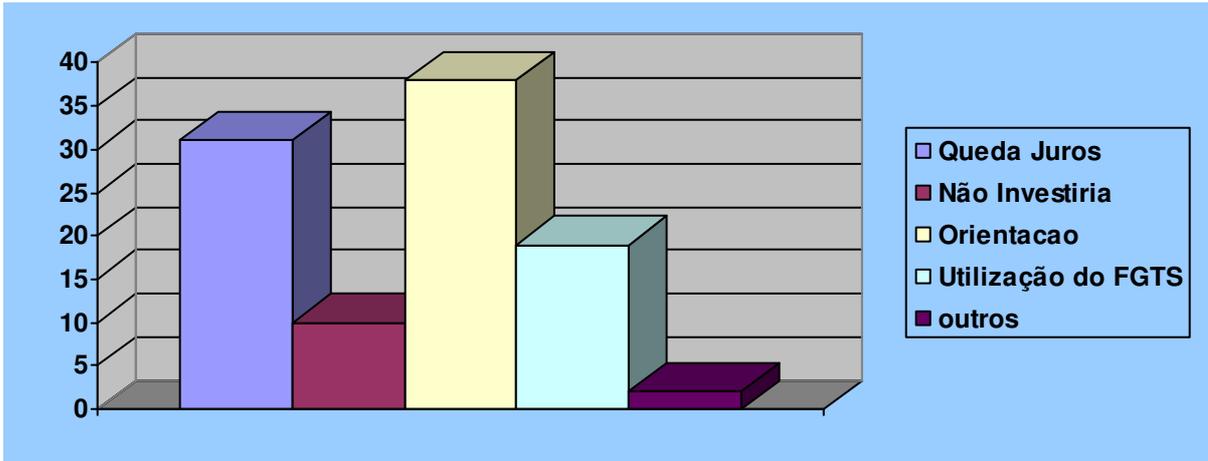


Figura 10: Fatores que levam ao investimento em ações

Fonte: Dados da pesquisa

No que se refere a utilização de canais alternativos como a Internet, 51% dos entrevistados nunca acessaram o site do Banco do Brasil, 29% acessam a até três vezes ao mês, e 20% utilizam mais de três vezes ao mês.

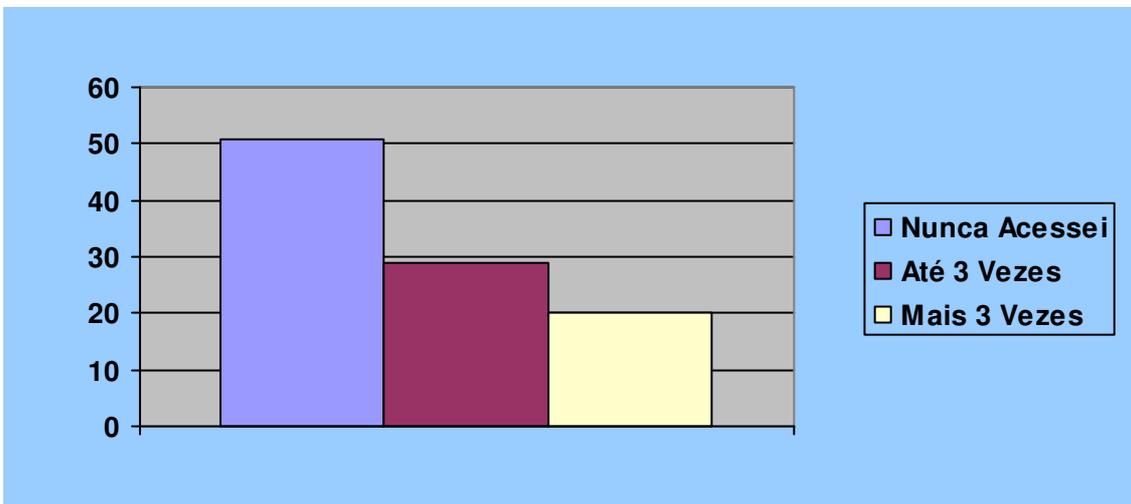


Figura 11: Frequência de utilização da Internet

Fonte: Dados da Pesquisa

Quanto a conhecer o sistema de compra e venda de ações pela Internet no BB, 91% dos entrevistados não conhecem o sistema Home Broker na Internet, 9% conhecem destes 2% através de pesquisa pela WEB, 5% por indicação do Banco e 2% por indicação de um amigo (conforme figura 12).

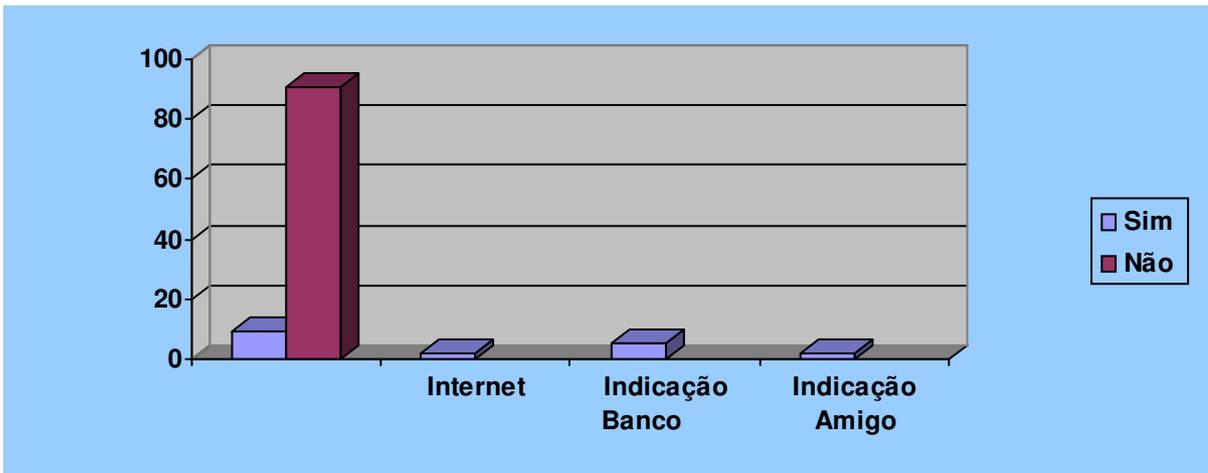


Figura 12: Utilização Home Broker Banco do Brasil

Fonte: Dados da Pesquisa

4.2 Resultados de clientes já investidores do mercado acionário.

No segundo questionário buscou-se identificar tanto o perfil dos investidores que já fazem aplicações no mercado acionário, quanto o tipo de canal usado para as negociações.

Quanto a idade dos entrevistados, 75% dos entrevistados possuem até 35 anos, 25% idade entre 36 a 45 anos (conforme figura 13).

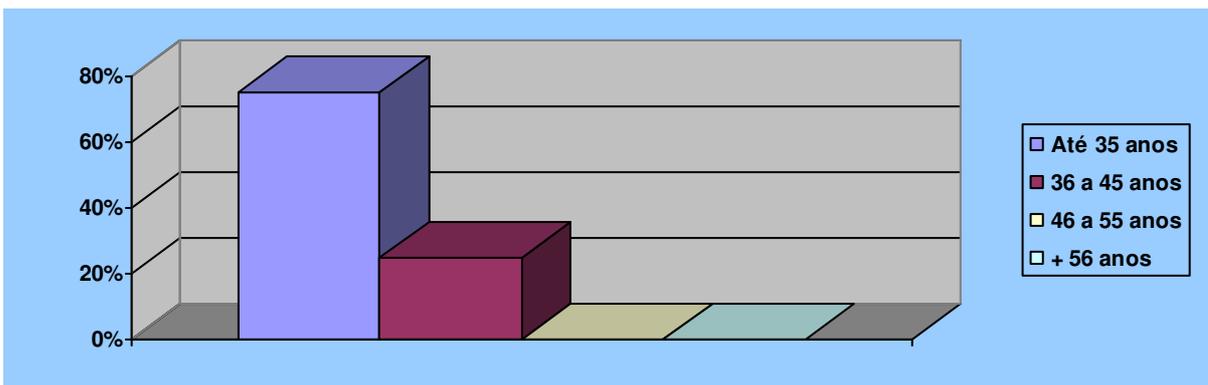


Figura 13: Idade dos entrevistados

Fonte: Dados de pesquisa

Quanto ao sexo dos entrevistados, 93,33% são homens e 6,67% mulheres (conforme figura 14).

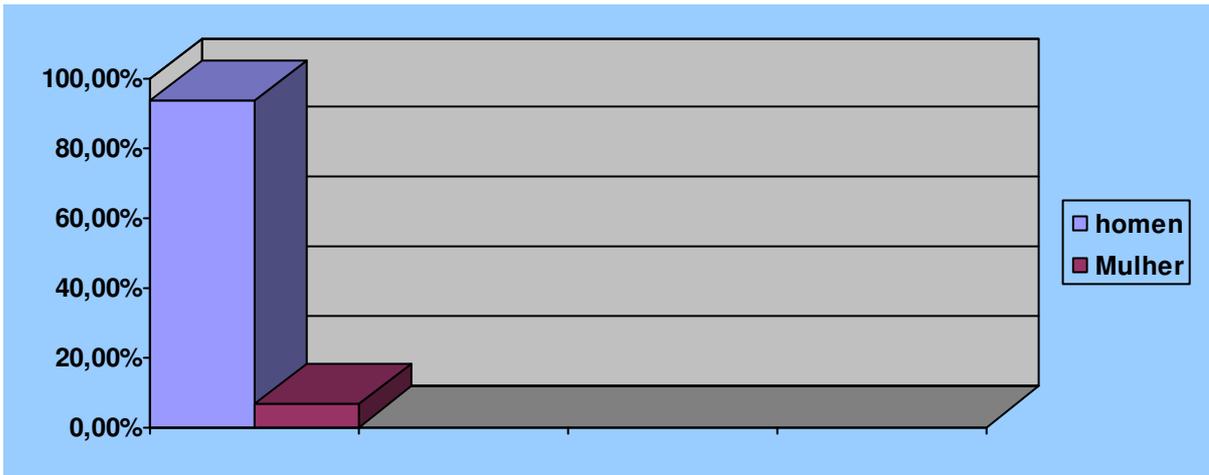


Figura 14: Sexo dos entrevistados

Fonte: Dados da Pesquisa

No que se refere a renda mensal, 53,34% do investidores entrevistados declaram possuir renda de R\$ 2.000,00 a R\$ 4.000,00, 13,33% possuem renda de até R\$ 2.000,00, 20% recebem de R\$ 4.000,00 a R\$ 8.000,00, enquanto 13,33 possuem renda superior a R\$8.000,00 mês.

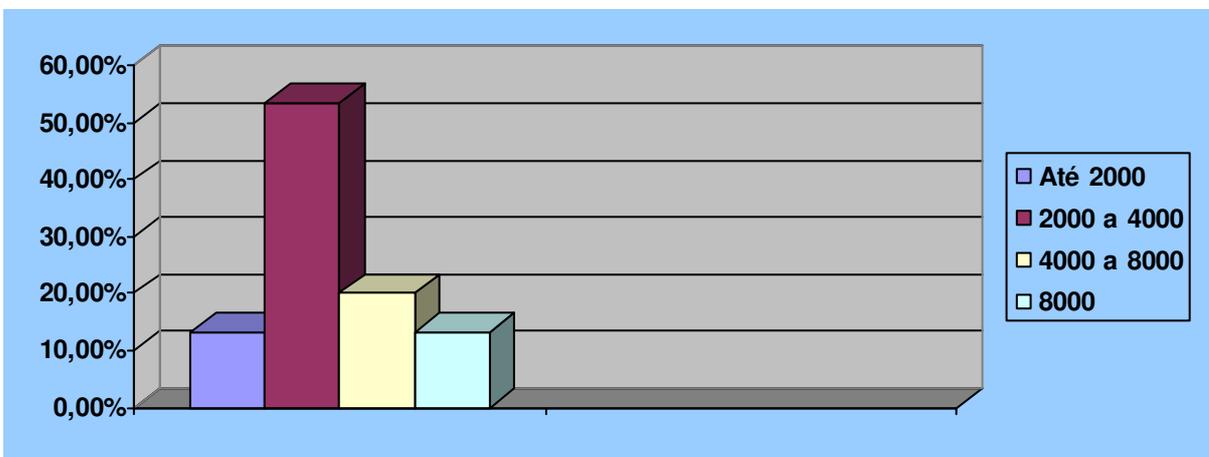


Figura 15: Renda Mensal dos entrevistados

Fonte: Dados da Pesquisa

Quanto ao veículo de comunicação mais usado no cotidiano para se manter informado sobre o mercado econômico/financeiro, 100% dos entrevistados pesquisam e buscam orientação na internet, conforme demonstra figura 16.

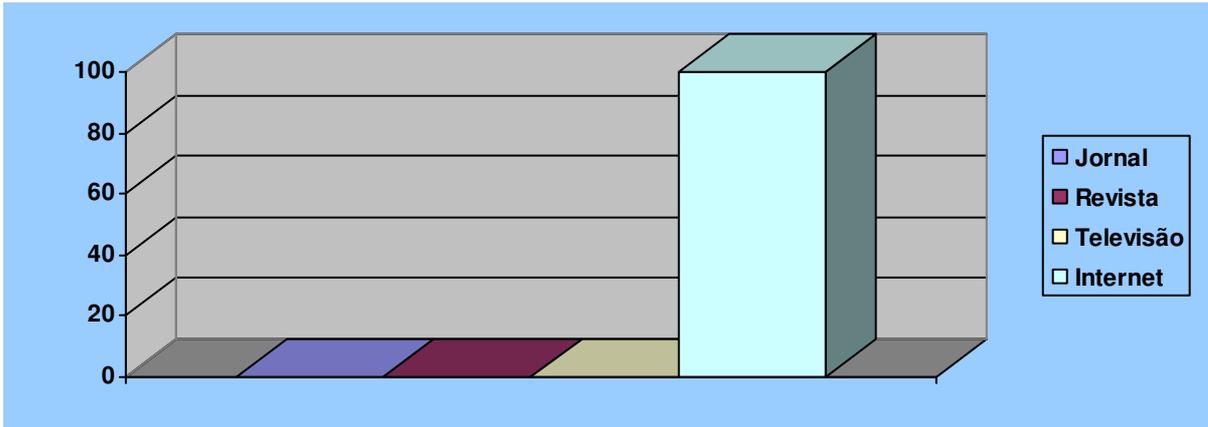


Figura 16: Meio de Comunicação usado para se manter informado

Fonte: Dados da pesquisa

Quando perguntado sobre qual o meio utilizado para realizar a aplicação no mercado de capitais, verificou-se que 93,34% dos entrevistados compram e vendem ações pelo Home-Broker, apenas 6,66% utilizam a Agência para esse tipo de transação, não sendo citadas nenhuma utilização do TAA – Terminal de Auto-Atendimento, nem a CABB Central de Atendimento por Telefone (conforme Figura 17).

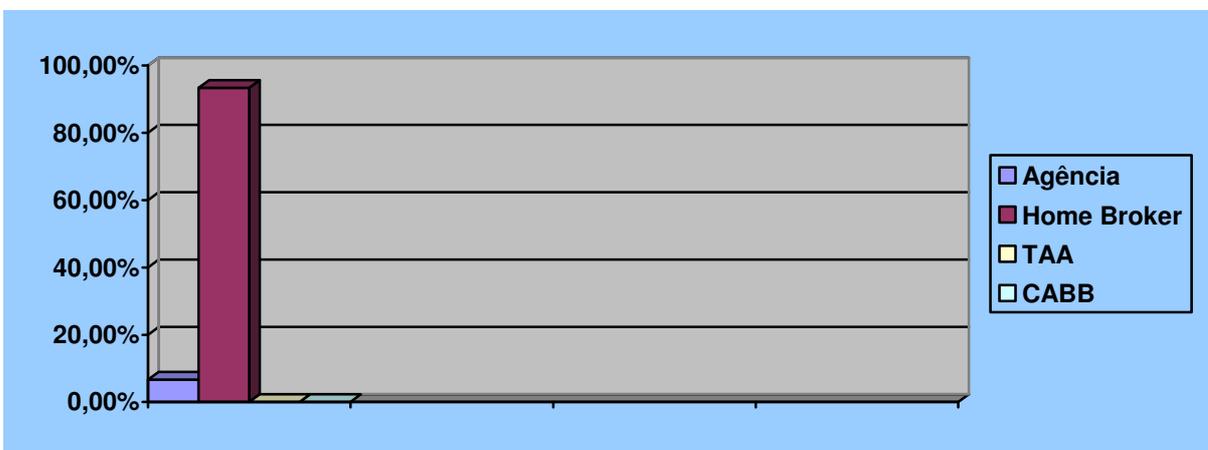


Figura 17 – Meio Utilizado para Comprar e Vender Ações

Fonte: Dados da Pesquisa

Já no que se relaciona à opinião sobre o serviço de orientação disponibilizado pelo Banco do Brasil para investimentos, 86,66% dos entrevistados declararam buscar orientações disponibilizadas na internet, pois desconhecem um canal adequado para orientação sobre investimento em ações nas agências (figura 18).

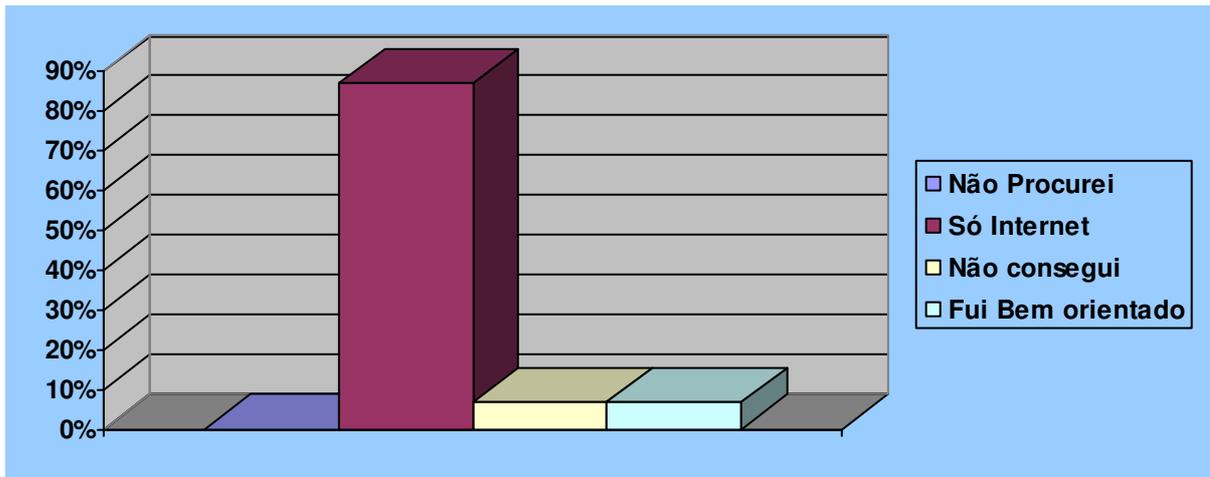


Figura 18: Canal de orientação buscado pelo investidor

Fonte: Dados da Pesquisa

Já quando perguntado aos entrevistados qual o percentual de seu capital costuma investir em ações ou fundo de ações, mais de 40% responderam que investem mais de 50% de suas disponibilidades, enquanto 33,34 % investem entre 10 e 30% de suas disponibilidades, 20% afirmam investir de 30 a 50% de suas disponibilidades, apenas 6,66% responderam que investem até 10% de suas disponibilidades.

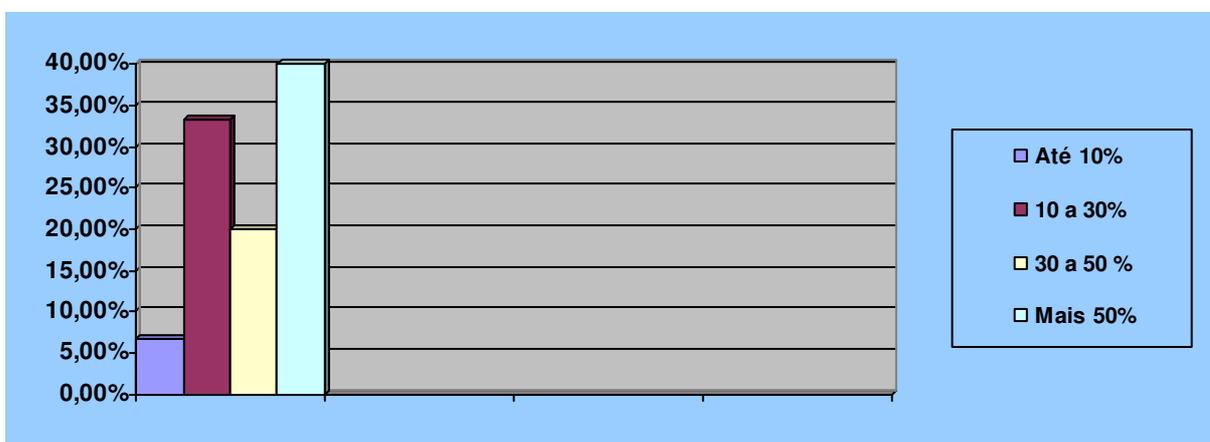


Figura 19: Percentual de capital investido em ações

Fonte: Dados da Pesquisa

No que se refere a achar necessário a criação de um espaço adequado com profissionais treinados para orientação ao mercado de capitais, todos os entrevistados foram unânimes na resposta, sinalizando para essa necessidade.

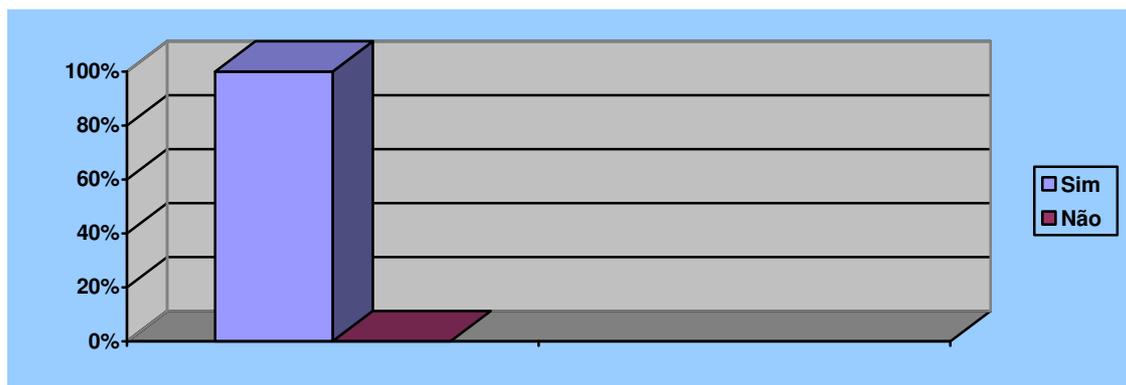


Figura 20: Necessidade de ambiente nas agência do Banco do Brasil, com orientação ao Mercado Acionário.

Fonte: Dados da Pesquisa

4.3 Resultado da pesquisa de campo realizada junto ao Banco Santander

Com a pesquisa de campo buscou-se identificar alguma instituição que possui o serviço de Sala de Ações, suas vantagens, desvantagens e qual o meio pelo qual utiliza para aproximar o investidor desse mercado especialista e de alta volatilidade.

A pesquisa foi realizada junto a uma agência do Banco Santander de Caxias do Sul/RS, onde este vem tentando diminuir a distância entre investidores “normais e profissionais” por meio da criação da Sala de Ações, serviço que se constitui de uma orientação especializada para o mercado de capitais e que não é oferecido pelas instituições financeiras.

De maneira inovadora, essa instituição começa a oferecer o serviço de corretores de mercado aos clientes, o que em teoria parece ser positivo, mas na prática não tem sido tão eficiente. Pôde-se constatar isso após ter sido realizada entrevista com dois antigos funcionários, bem como visita à sala de ações a uma agência de Caxias do Sul do Banco Santander, com fins de se perceber o nível de satisfação dos clientes do banco, para o qual foram entrevistados seis investidores que utilizam à sala de ações.

Têm-se como resultados dessa pesquisa pontos positivos e negativos do serviço, os quais são discriminados no quadro 1.

Quadro 1: Pontos negativos e positivos da implantação da Sala de Ações do Banco Santander.

<p>Pontos Positivos</p>	<ul style="list-style-type: none"> - A sala de ações esta despertando o interesse de muitos clientes para o mercado de capitais; - Num mercado crescente de investidores, o banco Santander acaba se tornando inicialmente uma referência ao pequeno investidor pela implantação da Sala de Ações; - Carteira de Clientes com boa rentabilidade: com a compra e venda de ações a corretagens proveniente dessa negociação ajudam a rentabilizar as carteiras de clientes das agências.
<p>Pontos Negativos</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Os funcionários que são corretores na sala de ações, não são profissionais de mercado de capitais, mas funcionários que recebem treinamento para atuar na área.; - Quando estes atingem um estágio de conhecimento razoável são absorvidos pelo mercado em corretoras de renome com salários mais atraentes. Nesse caso o banco trabalha como formador de mão de obra especializada e acaba com o ônus de quando o profissional esta pronto tenha que começar tudo de novo, perdendo clientes da carteira que migram junto com o antigo funcionário para a corretora; - Com essas mudanças constantes, os clientes ficam sempre com novos funcionários em processo de treinamento, não tendo um profissional de fato para orientação e acompanhamento; - O retorno dos investimentos, segundo um dos clientes entrevistados, alcançou 24% no ultimo ano, acima de fundos multimercados, que ficaram em 22% a.a, no entanto bem abaixo de ações como Petrobras 55% a.a ou o próprio índice IBOVESPA que atingiu 57% no ano; - O atendimento com orientação quase que diária, se dá para clientes com grandes valores aplicados (mais de R\$ 100.000,00), para valores menores é mais massificado. (não é regra o Banco de em suas instruções no WEB diz que é para todos os clientes) mas na prática funciona assim segundo os entrevistados.Se da preferência para clientes com maior rentabilidade. - Outro fato levantado pelos entrevistados, foi à necessidade de se efetuar a compra e venda como forma de rentabilizar o serviço, com isso pode-se não vender no momento certo e sim no momento mais adequado a certas metas uma vez que todas as salas de ações são medidas pelo volume de negócios ali realizados.

Fonte: Dados de pesquisa.

Num momento de redução da taxa de juros, onde a insatisfação do cliente torna-se latente em relação seus ganhos financeiros por estes não estarem acostumados com juros tão baixos, em função dos dados históricos praticados, a salas de ações do Santander, tem se tornado grande referência de diversificação de investimentos, sendo citadas por grande parte de investidores que buscam entender seu funcionamento e suas práticas de investimentos.

Por outro lado a mudança constante de funcionários dessas salas não conseguem atingir grande parte dos investidores conservadores que necessitam estar confiantes e seguros,

tanto na Instituição financeira como nos funcionários, o qual mantém um grau considerável de confiança e relacionamento.

4.4 Discussão dos resultados de pesquisa

Dentre os questionários respondidos foi possível a identificação do perfil de investidor da agência Bairro Cruzeiro do Banco do Brasil. No grupo de clientes não investidores no mercado acionário se observou, preponderantemente, investidores com perfil conservador, com idade média 41 anos, do sexo masculino, com renda entre R\$ 2.000,00 e R\$ 4000,00 reais, sem muito conhecimento do mercado de capitais.

Já, no segundo grupo de clientes, qual seja de investidores ativos do mercado de capitais, chegou-se a um perfil de investidor arrojado, com idade até 35 anos, sexo masculino com renda R\$ 2.000,00 a R\$ 4.000,00 que aplica na sua maioria mais de 50% de seu capital em ações.

Um fato em comum citado nos dois questionários, por 100% dos entrevistados, é de que para se investir no mercado de capitais é necessária a orientação especializada. Tal fato está de acordo com o que orienta o portal do investidor, que na hora de investir em ações é necessário com que o cliente conte com instituições e profissionais de competência que conheçam os serviços e produtos financeiros que melhor se adaptam às suas necessidades (PORTAL DO INVESTIDOR, 2007).

Essa orientação especializada seria a de corretores profissionais de mercado, com acesso à informações. A informação é a origem de tudo no mercado de capitais, se verificando a existência de sensíveis diferenciais entre o investidor pessoa física normal e os investidores profissionais, especialmente no que concerne à velocidade de recebimento de informações, favorável ao investidor profissional, o qual tem acesso a informações quase que instantâneas.

Nada mais apropriado para os mercados financeiros que essa definição, à qual também se pode acrescentar o conceito de informação instantânea, a qual segundo Santos et al. (1997, p. 165). “ A Informação instantânea expõe a dimensão tecnológica da sua produção e expansão levando-nos a acreditar, num raciocínio precipitado e superficial, que o acesso a ela é automaticamente comandado a distância na geração do produto e do processo, igualando todas as aldeias do mundo numa comunidade humana, social e cultura”.

O investidor pessoa física geralmente recebe uma informação atrasada, quando o fato já aconteceu. Já o investidor profissional normalmente recebe a informação em tempo real, via assinaturas em terminais *on-line*, analistas de riscos, ou agências de informação que atuam no mercado (*Reuters, Bloomberg, Broadcast*, etc.), cujo preço só é acessível a essa categoria de investidores. Essa passagem da informação em um dado econômico é que o ponto central da problemática. Conforme Gates (1995), define “a informação como sendo a redução da incerteza”.

Uma coisa é ter uma informação solta, isolada do contexto e outra coisa é ter uma informação que se transforma em dado que vai gerar uma ação sua no mercado (compra, venda ou permanência em determinada posição).

No breve histórico do mercado de capitais, concluiu-se que a origem de todo o processo é uma informação oriunda dos investidores, destinada às instituições credenciadas a operar no mercado (vide capítulo 2.1). Em um mercado de capitais mundializado, sobrevive quem tiver tecnologia da informação e telecomunicações de ponta, disponíveis para acompanhar o funcionamento dos mercados, na escala de fusos horários planetária, além de recursos disponíveis para comprar o que de melhor existe em termos de talento analítico e informativo.

Segundo a afirmação de Kiraly (2006) a taxa de juros é um forte concorrente ao mercado de ações, mas os juros devem cair e a renda fixa tende a perder atratividade tornando o investimento em ações um excelente negócio, fato comprovado na pesquisa realizada onde 31% dos entrevistados consideram que poderiam investir em ações numa possível redução dos juros.

Também, fora confirmado a representatividade do *Home Broker* já utilizado por 93,34% dos entrevistados que já operam no mercado acionário vindo de encontro ao que Andersen (2005:02), afirma quando diz que, “*Home Broker* vem arrebanhando cada vez mais investidores, que incentivados por campanhas de popularização, ganham confiança e conhecimento, desmistificando um mundo que antes parecia distante e inatingível”.

Já no que tange às salas de ações, pôde-se constatar que estas têm tido um papel importante na iniciação de novos clientes no mercado de capitais, e principalmente, alcançando bons resultados em rentabilidade nas carteiras de clientes investidores. No entanto sua atuação é bastante limitada no relacionamento entre funcionários e clientes prejudicando a confiança que é fundamental no mercado financeiro.

De acordo com a pesquisa que se realizou, seria uma boa alternativa para o Banco do Brasil, investir nas Salas de ações, ou em ambientes com especialista no mercado de capitais a fim de abrir portas para investidores tradicionalmente conservadores. No que tange o assédio aos profissionais desse mercado, o Banco estaria de certa maneira protegido da investidura da concorrência pela pouca rotatividade, em função dos benefícios e a segurança conquistada por funcionários concursados.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O objetivo geral deste trabalho foi identificar o perfil de um grupo de investidores pessoa física de ações da agência Bairro Cruzeiro do Banco do Brasil de Caxias do Sul, bem como apontar de que forma estas características influenciaram na hora de decidir por alguma modalidade de investimento.

A presente investigação entrevistou dois tipos de clientes, primeiro clientes que tradicionalmente não investem no mercado acionário, centralizando seus investimentos em poupança, CDB, e fundos de investimentos de renda fixa, ou atrelados ao CDI.. Este grupo de resultados apontou que esses clientes possuem um perfil conservador, mas que com uma orientação especializada pode fazer com que esses venham a mudar seu tipo de investimento. Tal fato é coroado em virtude de que somente 10% dos entrevistados desse grupo manifestaram-se desfavoráveis a investir no mercado acionário sobre qualquer circunstância.

Já no segundo grupo, constituído de clientes que já investem no mercado acionário, concluiu-se que este perfil é composto por clientes mais jovens, com acesso a Internet, que na sua maioria investem mais 50% de seu capital, o que demonstra um perfil arrojado de investidor.

No que tange os resultados alcançados confirmou-se a necessidade de se criar um ambiente, ou ter um profissional preparado a orientar os clientes para essa tendência crescente de investimento voltada ao mercado de capitais, dentro de cada agência do Banco do Brasil. Essas salas teriam uma função de assessoramento aos clientes, não estando vinculadas a metas de captação e nem de rentabilidade isoladas, mas sim vinculadas ao planejamento orçamentário da agência a qual esta inserida, com principal intuito de não se cair na tentação da realização do lucro afim de atender as necessidades de resultados, deixando-se de lado a

orientação correta e mais vantajosa ao cliente, como demonstrado na pesquisa de campo a Sala de Ações do Santander.

A pesquisa conseguiu servir de informativo que na agência Bairro Cruzeiro os clientes tinham algum tipo de orientação, fazendo que nas últimas semanas aumenta-se a procura por investimentos diretos em ações.

Embora os resultados alcançados sejam satisfatórios para se iniciar uma mudança de visão, se faz necessário um estudo mais amplo nas quase três mil agência do BB, que possuem públicos diferentes além diferenças regionais e culturais gritantes em todo Brasil. Também em novos trabalhos poderia se aprofundar ainda mais a operacionalização das salas de ações nas instituições financeiras e corretoras tradicionais que operam na Bovespa, ou até mesmo em outros mercados como o Bolsa de Nova York ou mesmo Bolsa de Tóquio.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANDERSEN, Carlos Eduardo, *Home Broker Como investir em ações*, Rio de Janeiro: Editora Ciências Moderna Ltda., 2005.

BOVESPA. Bolsa de Valores de São Paulo. *Revista BOVESPA*. Disponível em <http://www.bovespa.com.br/Principal.asp>. Acesso em 27/07/2007;

DOMINGUES, Ronald, Entrevista: www.bovespa.com.br/InstSites/RevistaBovespa/101/Mercado.shtml. Edição janeiro/março 2007, acesso 15/07/2007.

FILHO, Armando Mellagi, *Mercado Financeiro e de Capitais (Uma Introdução)*, Editora Atlas, São Paulo, 1998.

JORNAL, Folha de São Paulo, FolhaInvest, 01/03/99, p.1-3.

JORNAL, Gazeta Mercantil, Edição 22/03/99, p. B-4

JINKINGS, Nise. *O Mister de fazer Dinheiro: Automatização e Subjetividade no trabalho Bancário*, Boitempo Editora, São Paulo, 1995.

KIRALY Alberto, Mercado em movimento, disponível em www.comoinvestir.com.br/anbid, acesso em 21/05/2007

MATTAR, Fauze N. Pesquisa de marketing: metodologia e planejamento. São Paulo: Atlas, 1999. v. 1.

LARANJEIRA, Sonia, *Automação no Setor Bancário. Emprego e Organização do Trabalho*. Encontro Internacional do GT Processo de Trabalhos e Reivindicação Sociais da ANPOCS. Porto Alegre, 1990.

RICHARDSON, R. J. Pesquisa social: Métodos e Técnicas. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

RODRIGUES, Gregório Mancebo, Home Broker, disponível www.financenter.terra.com.br Acesso em 21/05/2007

RUDGE, Luiz Fernando; CAVALCANTE, Francisco. *Mercado de Capitais - 4º Edição*, comissão Nacional de Bolsa de Valores (CNBV), belo Horizonte 1998.

RUDIO, F. V. Introdução ao projeto de pesquisa científica. Petrópolis: Vozes, 1986.

SANTOS, Milton (Organizador) et al. *O Novo Mapa do Mundo - Fim de Século e Globalização*, Hucitec-ANPUR, São Paulo (1997).

SPINOLA, Noemio, *O futuro do futuro*, Editora Futura 1998.,

ANEXO A - Questionário aplicado aos clientes com perfil de investidores.

1 - Qual é a sua idade? <input type="checkbox"/> acima de 56 anos <input type="checkbox"/> de 46 a 55 anos <input type="checkbox"/> de 36 a 45 anos <input type="checkbox"/> até 35 anos.
2 - Sexo <input type="checkbox"/> Masculino <input type="checkbox"/> Feminino
3 - Renda Mensal: <input type="checkbox"/> Até R\$ 2.000,00 <input type="checkbox"/> R\$ 2.000,00 a R\$ 4.000,00 <input type="checkbox"/> R\$ 4.000,00 a R\$ 8.000,00 <input type="checkbox"/> Mais de R\$ 8.000,00.
4 - Qual o veículo de comunicação é usado no cotidiano para se manter informado sobre o mercado econômico/financeiro? <input type="checkbox"/> jornal <input type="checkbox"/> Revista <input type="checkbox"/> Televisão <input type="checkbox"/> Internet <input type="checkbox"/> nenhum <input type="checkbox"/> outros. Qual: _____
5 - Em relação à disposição de tomar riscos para tentar retornos mais altos, você se considera um investidor: <input type="checkbox"/> agressivo <input type="checkbox"/> moderado <input type="checkbox"/> conservador.
6 - Para aumentar sua rentabilidade, você estaria disposto a correr que nível de risco? <input type="checkbox"/> investiria todo meu capital na opção de maior risco; <input type="checkbox"/> investiria parte do meu capital na opção de maior risco; <input type="checkbox"/> investiria todo o meu capital em uma opção de baixo risco; <input type="checkbox"/> investiria somente parte do capital em uma opção de baixo risco.
7- Qual o seu grau de conhecimento do mercado de ações <input type="checkbox"/> nenhum <input type="checkbox"/> Pequeno <input type="checkbox"/> Médio <input type="checkbox"/> Alto. Por que _____
8- O que você considera mais importante na hora de decidir por um investimento <input type="checkbox"/> Segurança <input type="checkbox"/> Rentabilidade <input type="checkbox"/> Disponibilidade <input type="checkbox"/> Outras: _____
9 – Você já fez algum investimento em ações ou fundos de ações <input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não
10 - O que levaria você a investir em ações : <input type="checkbox"/> A queda de juros <input type="checkbox"/> Não investiria <input type="checkbox"/> Possibilidade de utilização de parte do FGTS para aplicação. <input type="checkbox"/> Serviço de orientação especializada. <input type="checkbox"/> Outros. _____.
11 - Você acessa a Internet do BB? Com que frequência? <input type="checkbox"/> nunca acessei <input type="checkbox"/> até 3 vezes mês <input type="checkbox"/> Mais de três vezes ao mês
12 - Você conhece o sistema de compra e venda de ações pela Internet no BB (Home Broker): <input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não. Como conhece: <input type="checkbox"/> Internet <input type="checkbox"/> Jornais <input type="checkbox"/> Indicação de amigos <input type="checkbox"/> Indicação do banco. <input type="checkbox"/> Outras. Quais _____

ANEXO B: Questionário aplicado para clientes do BB que já investem em ações.

1 - Qual é a sua idade? () acima de 56 anos () de 46 a 55 anos () de 36 a 45 anos () até 35 anos.
2 - Sexo () Masculino () Feminino
3 - Renda Mensal: () Até R\$ 2.000,00 () R\$ 2.000,00 a R\$ 4.000,00 () R\$ 4.000,00 a R\$ 8.000,00 () Mais de R\$ 8.000,00.
4 - Qual o veículo de comunicação é usado no cotidiano para se manter informado sobre o mercado econômico/financeiro? () jornal () Revista () Televisão () Internet () nenhum () outros.
5 – Qual o meio utilizado para realizar a aplicação no mercado de Capitais? () Na agência de relacionamento () Home Broker na Internet () Terminal de Auto Atendimento () Central Atendimento por Telefone.
6 – Qual a sua opinião sobre o serviço de orientação disponibilizado pelo BB, para Investimentos? () Nunca procurei orientação () Nunca consegui orientação () Só procurei orientações disponibilizadas na Internet/folders. () Tive orientações erradas/inadequadas () Fui bem orientado.
7 – Qual o percentual de seu capital você investe em ações ou fundo de ações () Até 10% () 10 a 30% () 30 a 50 % () mais 50 % e menos de 100% () Todo meu capital disponível .
8 - Você acha necessário a criação de um espaço adequado com profissionais treinados para orientação ao mercado de Capitais? () Sim () Não () Preferia orientação por telefone. Por que? _____.