

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL - UFRGS
ESCOLA DE ADMINISTRAÇÃO
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO

ÁTILA JOSÉ FREITAS DE OLIVEIRA

ADEQUAÇÃO DO PERFIL DE INVESTIMENTO DOS CLIENTES DA
AGÊNCIA ZONA NORTE

Porto Alegre

2011

ÁTILA JOSÉ FREITAS DE OLIVEIRA

**ADEQUAÇÃO DO PERFIL DE INVESTIMENTO DOS CLIENTES DA
AGÊNCIA ZONA NORTE**

Trabalho de conclusão de curso de Especialização apresentado ao Programa de Pós-Graduação em Administração da Escola de Administração da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, como requisito parcial para a obtenção do título de Especialista em Gestão de Negócios Financeiros.

Orientador: Dr Jairo Laser Procianoy

Tutor: Ricardo Grings

Porto Alegre

2011

ÁTILA JOSÉ FREITAS DE OLIVEIRA

**ADEQUAÇÃO DO PERFIL DE INVESTIMENTO DOS CLIENTES DA
AGÊNCIA ZONA NORTE**

Trabalho de conclusão de curso de Especialização apresentado ao Programa de Pós-Graduação em Administração da Escola de Administração da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, como requisito parcial para a obtenção do título de Especialista em Gestão de Negócios Financeiros.

Conceito final: _____

Aprovado em: _____ de _____ de 2011.

BANCA EXAMINADORA:

Prof.(a) - Nome: _____

Assinatura: _____

Prof.(a) - Nome: _____

Assinatura: _____

Prof.(a) - Nome: _____

Assinatura: _____

Dedico este trabalho à minha família, base de tudo,
ao meu pai pelos bons momentos e
à minha esposa pelo amor.

"Todas as riquezas do mundo não valem um bom amigo."

Voltaire

RESUMO

A presente pesquisa analisou uma das carteiras de clientes do Banco do Brasil S/A, da agência Zona Norte, situada no bairro Sarandi, em Porto Alegre, que possuem atendimento personalizado, segmentadas pela renda - entre quatro mil a seis mil reais e investimentos entre quarenta a cem mil reais - no nível de relacionamento C. Dessa maneira, percebeu-se que, em um universo de, aproximadamente, quatrocentos e sessenta clientes, a sua quase totalidade não possuía claramente definido o seu perfil de investidor, além de não saberem quais eram os produtos normalmente indicados pelo BB para que atingissem seus objetivos. Frente às constatações, surge a questão problema de pesquisa: analisar a alocação de investimentos dos clientes de acordo com o direcionamento de recursos constatado na análise de perfil e verificar quais são os produtos mais adequados para esses clientes. O objetivo principal da pesquisa é analisar o comportamento dos clientes do Banco do Brasil pertencentes à carteira de nível de relacionamento C em relação aos seus investimentos e demonstrar, através do estudo, que a assessoria financeira do banco segue estratégias de investimento eficazes para a satisfação das necessidades dos seus clientes. A pesquisa responderá a quatro objetivos específicos da questão problema apresentada: 1) Examinar a alocação de investimentos dos clientes no nível de relacionamento C; 2) Identificar o perfil dos clientes, através da análise do perfil do investidor; 3) Avaliar se os produtos indicados pelo Banco podem melhorar o padrão de alocação de recursos dos clientes; 4) Propor ações para prestar assessoria financeira eficaz a esses clientes. Os instrumentos de coletas de dados selecionados foram: o método 5w 2h, onde foram mapeadas as atividades de investigação da alocação de investimentos, a aplicação do questionário API, a análise e a interpretação dos questionários, o enquadramento de perfil e as sugestões de investimento para os investidores e interessados em investir.

Palavras-chave:

Análise de Investimentos, Diversificação, Perfil do Investidor.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 -	Instrumentos Financeiros.....	23
Figura 2 -	Modalidades de CDB oferecidas pelo BB.....	25
Figura 3-	Classes de Fundos de Investimento oferecidas pelo BB.....	31
Figura 4 -	Tributação do Imposto de Renda para aplicações em renda fixa.....	33
Figura 5 -	Tributação do IOF e IR sobre as aplicações financeiras.....	33
Figura 6 -	Classificação de Risco dos Fundos do Banco do Brasil.....	40
Figura 7 -	Evolução do saldo dos Produtos Financeiros da Carteira.....	45
Figura 8 -	Clientes com o papel de investidor cadastrado.....	47
Figura 9-	Clientes com aplicações não aderentes ao perfil.....	47
Figura 10 -	Faixa etária dos clientes com perfil do investidor cadastrado.....	48
Figura 11-	Percentual do Patrimônio em relação aos investimentos.....	49
Figura 12 -	Prazo médio dos investimentos.....	49
Figura 13 -	Objetivos.....	50
Figura 14 -	Referência de Rentabilidade.....	51
Figura 15 -	Referência de Rentabilidade de não aderentes.....	51
Figura 16 -	Aplicações que possuem maior experiência.....	52
Figura 17 -	Aplicações que possuem maior experiência pelos não aderentes.....	53
Figura 18 -	Já investiu em fundo de ações.....	54
Figura 19 -	Já investiu em fundo de ações não aderentes.....	54
Figura 20 -	Percentual de Perdas aceitável.....	55
Figura 21 -	Percentual de Perdas aceitável pelos não aderentes.....	55
Figura 22 -	Rendimento nominal em junho e no primeiro semestre de 2011 das aplicações financeiras.....	56

LISTA DE SIGLAS

ANDIMA -	Associação Brasileira das Entidades dos Mercados Financeiros e de Capitais
API -	Análise de Perfil do Investidor
BACEN -	Banco Central do Brasil
BB -	Banco de Brasil
BM&FBOVESPA	Bolsa de Valores de São Paulo e da Bolsa de Mercadorias & Futuros
CBLC -	Companhia Brasileira de Liquidação e Custódia
CDB -	Certificado de Depósito Bancário
CDI -	Certificado de Depósito Bancário
CETIP -	Central de Liquidação e Custódia
CMN -	Conselho Monetário Nacional
Copom -	Comitê de Política Econômica
CVM -	Comissão de Valores Imobiliários
FGTS -	Fundo de Garantia do Tempo de Serviço
Fiergs –	Fundação da Indústrias e Comércio do RGS
IbrX -	Índice Brasil
IGPM -	Índice Geral de Preços do Mercado
IOF -	Imposto sobre Operações Financeiras
IPO -	<i>Initial Public Offerring</i>
LFTs -	Letras Financeiras do Tesouro
LTNs -	Letras do Tesouro Nacional
NTNs -	Notas do Tesouro Nacional
Selic -	Sistema Especial de Liquidação e Custódia
SFH -	Sistema Financeiro da Habitação
SISBACEN -	Sistema de Informações do Banco Central
PTAX –	Taxa Cambial
STN -	Secretaria do Tesouro Nacional
TBF -	Taxa Básica Financeira
TMS –	Taxa Média Selic
TPF -	Títulos de Crédito para Finalidades Especificadas

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	11
2	QUADRO TEÓRICO	14
2.1	A INTERMEDIACÃO FINANCEIRA.....	14
2.2	O MERCADO FINANCEIRO.....	15
2.2.1	A Política Monetária	16
2.2.2	Índices de Inflação	18
2.2.2.1	IGP-M.....	18
2.2.2.2	IPCA.....	19
2.2.3	Taxas de juros e Índices no mercado brasileiro	19
2.2.3.1	Taxa Selic.....	19
2.2.3.2	Taxa DI.....	20
2.2.3.3	Taxa Referencial.....	21
2.2.3.4	Taxa PTAX.....	21
2.2.3.5	Índice Ibovespa.....	22
2.2.3.6	Índice Brasil (IbrX).....	22
2.3	ENTENDENDO OS INSTRUMENTOS FINANCEIROS.....	23
2.3.1	Aplicações em Renda Fixa	23
2.3.1.1	Poupança.....	24
2.3.1.2	Certificados de Depósito Bancário.....	24
2.3.1.3	Títulos Públicos.....	26
2.3.1.4	Debêntures.....	27
2.3.2	Aplicações em Renda Variável	27
2.3.2.1	Ações.....	28
2.3.2.2	Oferta Pública de Ativos – IPO.....	28
2.3.2.3	Ouro.....	29
2.3.3	Derivativos	29
2.3.4	Fundos de Investimento	30
2.3.5	Tributação	32
2.4	MODELOS DE ANÁLISE – <i>SUITABILITY</i>	34
2.4.1	Perfis do Investidor	34

2.4.2	Fatores que influenciam a escolha do investimento.....	36
2.4.2.1	Objetivos do investimento e horizonte de tempo.....	37
2.4.2.2	Liquidez, Segurança e Rentabilidade.....	37
2.5	RISCOS.....	37
2.5.1	Risco de mercado.....	38
2.5.2	Risco de Crédito.....	38
2.5.3	Risco País.....	38
2.5.4	Risco Operacional.....	39
2.5.5	Risco Sistêmico.....	39
2.5.6	Risco de Legal e Risco de Liquidez.....	39
2.5.7	A classificação de risco dos fundos de investimento do Banco do Brasil.....	40
3	METODOLOGIA.....	41
3.1	DELIENEAMENTO DA PESQUISA.....	41
3.2	DEFINIÇÕES DA AMOSTRA.....	42
4	ANÁLISE DA PESQUISA.....	44
4.1	ALOCAÇÃO DOS INVESTIMENTOS DOS CLIENTES.....	44
4.2	ANÁLISE DO PERFIL DOS INVESTIDORES.....	46
4.3	O PANORAMA DO MERCADO EM RELAÇÃO À ALOCAÇÃO DOS INVESTIMENTOS DOS CLIENTES.....	56
4.4	A ALOCAÇÃO DOS INVESTIMENTOS DOS CLIENTES NÃO ADERENTES.....	57
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	59
	REFERÊNCIAS.....	62
	APÊNDICE A - QUESTIONÁRIO: Análise do Perfil do Investidor.....	63
	APÊNDICE B – ROTEIRO DE ENTREVISTA – Plano de Ação.....	64

1. INTRODUÇÃO

A concepção de investimento remete às experiências intimamente ligadas ao planejamento financeiro e às formas de multiplicar recursos excedentes, de maneira que seja possível viver com qualidade, bem estar, conforto e tranquilidade, adiando ou abdicando de um consumo presente e momentâneo, com o intuito de obter um montante ainda maior de recursos, para a sua utilização em uma data futura.

Segundo Bodie (2000), investimento é o comprometimento atual de dinheiro ou de outros recursos na expectativa de colher resultados futuros. A questão em si remete ao emprego da palavra poupar e à sua relação para com o consumo. Sendo assim, é contextualizado o problema da tomada de decisões dos indivíduos, empresas e governos frente à falta de recursos versus as necessidades ilimitadas dos agentes econômicos. Investir significa adiar um consumo presente para que, futuramente, obtenha-se mais dinheiro para consumir.

Para Luquet (2007, p. 16), algumas razões para investir são: comprar uma casa, dar uma boa educação para seus filhos, trocar de carro, fazer uma viagem ou mesmo manter um estilo de vida após a aposentadoria. Elucida Cerbasi (2008), investir significa multiplicar, além de acumular e de alocar o dinheiro onde se obtém maiores ganhos monetários, da mesma maneira como quando se compra algo barato e se vende caro.

Conforme Xavier (2009, p. 12), a quase totalidade do trabalho do investidor que almeja obter ganhos conscientes está relacionada à administração do capital. Afirma ainda que nada pode ser mais difícil e estressante do que realizar operações responsáveis no mercado financeiro. Sendo que, o investidor que deseja agir de maneira equilibrada substitui o otimismo irracional ou o pânico absurdo pela confiança pautada na correta mensuração do risco, mediante qualquer oportunidade de negócio. Justamente, os ganhos consistentes implicam em uma curva de crescimento positiva do patrimônio e, para tanto, é necessário ter clareza de que perdas também são prováveis.

Com o propósito de auxiliar seus clientes na realização de seus investimentos no mercado financeiro, as instituições financeiras possuem profissionais capacitados especificamente nessa área, que são os intermediários financeiros. Esses, devido à atual estabilidade econômica do Brasil e, portanto, às suas condições favoráveis, são constantemente solicitados, pois, através de seus conhecimentos, analisará o perfil do investidor e irá orientá-lo para que atinja seus objetivos.

A presente pesquisa analisou a seguinte instituição financeira: o Banco do Brasil S/A. Esse oferece aos seus correntistas um amplo e diferenciado portfólio de produtos de investimento que podem ser adequados aos seus objetivos específicos. Dentre as suas aplicações financeiras, incluem-se diferentes alternativas, que podem ser elencadas, tais como: os mais variados fundos de investimento em renda fixa e renda variável, os fundos multimercados, os certificados de depósito bancário, além, é claro, da tradicional caderneta de poupança.

Diante da análise específica de uma das carteiras de clientes do Banco do Brasil S/A, da agência Zona Norte, situada no bairro Sarandi, em Porto Alegre, que possuem atendimento personalizado, segmentadas pela renda - entre quatro mil a seis mil reais e investimentos entre quarenta a cem mil reais - no nível de relacionamento C, foi possível perceber que, em um universo de, aproximadamente, quatrocentos e sessenta clientes, a sua quase totalidade não possuía claramente definido o seu perfil de investidor, além de não saberem quais eram os produtos normalmente indicados pelo BB para que atingissem seus objetivos.

Frente às constatações citadas à cima, surge a questão problema de pesquisa: analisar a alocação de investimentos dos clientes de acordo com o direcionamento de recursos constatado na análise de perfil e verificar quais são os produtos mais adequados para esses clientes.

O objetivo principal da pesquisa é analisar o comportamento dos clientes do Banco do Brasil pertencentes à carteira de nível de relacionamento C em relação aos seus investimentos e demonstrar, através do estudo, que a assessoria financeira do banco segue estratégias de investimento eficazes para a satisfação das necessidades dos seus clientes.

A pesquisa responderá a quatro objetivos específicos da questão problema apresentada: 1) Examinar a alocação de investimentos dos clientes no nível de relacionamento C; 2) Identificar o perfil dos clientes, através da análise do perfil do investidor; 3) Avaliar se os produtos indicados pelo Banco podem melhorar o padrão de alocação de recursos dos clientes; 4) Propor ações para prestar assessoria financeira eficaz a esses clientes.

Os instrumentos de coletas de dados selecionados foram: o método 5w 2h, onde foram mapeadas as atividades de investigação da alocação de investimentos, a aplicação do questionário API, a análise e a interpretação dos questionários, o enquadramento de perfil e as sugestões de investimento para os investidores e interessados em investir.

Diante do exposto e das análises efetuadas ao longo da pesquisa, poder-se-á adquirir motivação e meios para discutir a lógica do mercado e consolidar o aumento da

saatistação das necessidades dos clientes frente às opções de investimento oferecidas pelo Banco do Brasil como parceiro nessas escolhas.

2. QUADRO TEÓRICO

2.1 A INTERMEDIÇÃO FINANCEIRA

O alicerce da intermediação financeira está na premissa de que existem pessoas com disponibilidades de recursos financeiros, intituladas de poupadores, doadores ou agentes superavitários, e de pessoas que possuem carência desses recursos, os chamados tomadores ou agentes superavitários.

A riqueza em geral é determinada pelos bens e serviços que esses agentes conseguem criar através do capital ou do conhecimento, sendo essa materializada em ativos, tais como terras, produtos agrícolas, imóveis, metais preciosos, máquinas e equipamentos, os quais são intitulados como ativos reais. No mercado financeiro, o que existe, porém, são ativos financeiros, os quais são as obrigações resultantes da oferta e da procura por dinheiro, que definem a alocação da renda entre os investidores.

Segundo Bodie (2000), é possível distinguir, basicamente, três tipos gerais de ativos financeiros: os de renda fixa, os patrimoniais e os derivativos. Os ativos de renda fixa promovem um fluxo de renda; os ativos de patrimônio representam a participação na propriedade de uma corporação; os títulos derivativos são determinados pelos preços de outros ativos, como obrigações ou preços de ações.

Nesse contexto, a ação dos intermediários financeiros é justamente promover, de maneira racional, segura e transparente, o encontro entre tomadores e poupadores, com o intuito de alinhar a satisfação da necessidade de ambos. E, para que isso ocorra, pode ser realizada a intermediação financeira de forma direta ou indireta, posto que sua divisão é basicamente essa.

Conforme a Apostila Orientando Investimentos Financeiros do BB (2007), na Intermediação Indireta, a instituição financeira aplica os recursos dos investidores diretamente nos ativos financeiros (Títulos Públicos Federais, Debêntures, CDB, ações e outros), registrando no seu balanço apenas a receita pela prestação do serviço referente à operação. Isso acontece na intermediação dos fundos de investimento, na venda definitiva de títulos públicos e nas carteiras administradas. E, nessa situação, quem assume o risco pela falta de pagamento do tomador final dos recursos é o próprio investidor, onde os recursos entregues

ao Banco são destinados exclusivamente à aquisição desses ativos e não servem de *funding* para a instituição trabalhar com linhas de crédito para clientes.

Já na Intermediação Direta, os recursos são emprestados para instituição financeira de maneira que essa os repassa em seu próprio nome. Isso pode ser exemplificado através dos depósitos: à vista, a prazo e de poupança, além dos contratos de recompra de títulos e nas operações compromissadas. Esses recursos captados são *funding* para as instituições financeiras, pois podem ser aplicados em linhas de crédito para outros clientes, sendo que, quem fica devendo ao cliente é o próprio banco e não o tomador final.

No Brasil, a regulação do Sistema Financeiro é promovida por instituições normativas, compostas pelo Conselho Monetário Nacional (CMN), pelo Banco Central do Brasil (BACEN), pela Comissão de Valores Imobiliários (CVM), pelo Conselho Nacional de Seguros Privados e pela Superintendência de Seguros Privados. É relevante salientar que o país possui uma regulamentação rigorosa perante os padrões internacionais e que foi severamente testada após a crise de 2008. Nesse período, nenhuma instituição financeira foi liquidada e, também, não foi necessária a utilização de recursos públicos para solvência das mesmas.

Outra instituição que possui representatividade no mercado financeiro é a Associação Brasileira das Entidades dos Mercados Financeiros e de Capitais (ANDIMA). Criada em outubro de 2009, tem como funções o acompanhamento e a regulamentação das informações relativas à indústria dos fundos de investimento e é alinhada com a CVM. Os seus objetivos são: incentivar a adoção das melhores práticas financeiras, o respeito aos direitos dos investidores e prover os membros do mercado de informações e estatísticas, relativas às suas áreas de atuação. Entre seus associados, figuram-se bancos comerciais, bancos múltiplos e de investimento, *asset managements*, corretoras, distribuidoras de valores imobiliários e consultores de investimento.

2.2 O MERCADO FINANCEIRO

O mercado financeiro é peça fundamental na economia de um país, pois é nele onde circulam os recursos excedentes da economia e onde os mesmos são direcionados para o financiamento de empresas e de novos projetos.

De acordo com Assaf Neto (2008), o mercado financeiro é segmentado em quatro subdivisões: o mercado monetário, o mercado de crédito, o mercado de capitais e o mercado cambial.

O mercado monetário visa o controle da liquidez da economia e das taxas básicas de juros pretendidas pela política econômica das suas autoridades, através de operações de curto e de curtíssimo prazo. Nesse mercado, os papéis são negociados, tendo como parâmetro de referência a taxa de juros, que constitui a sua mais importante moeda de transação.

O mercado de crédito, constituído basicamente pelos bancos comerciais e pelas sociedades financeiras, busca completar as necessidades de caixa de curto e de médio prazo das pessoas físicas, além de financiar ativos permanentes e capitais de giro para as empresas.

O mercado de capitais engloba operações com ações, com debêntures, com títulos de dívida e de direitos. Visa suprir as necessidades de capital das empresas a médio, a longo prazo e, também, por prazo indeterminado, através da emissão e subscrição de novas ações.

No mercado cambial, ocorrem as negociações com a compra e com a venda de moedas, através da conversão da moeda nacional em estrangeira e vice-versa, para prática do comércio internacional.

2.2.1 A Política Monetária

A política monetária é de fundamental importância em relação à análise de investimentos. De acordo com Oliveira (2005), representa a política que mais afeta as decisões de investimento, o nível de inflação, a taxa de desemprego e a decisão entre consumir ou poupar, além de muitas outras decisões significativas no cotidiano das pessoas.

A partir de 1999, ela é subordinada ao conceito de meta de inflação e toda a sistemática é estabelecida por meio de decreto presidencial. Nesse momento, o centro da questão passa a ser a contenção do processo inflacionário, buscando a estabilização dos preços dos bens, dos serviços e, conseqüentemente, do poder aquisitivo da população.

Para exercer o controle da oferta de moeda e garantir a liquidez ideal de cada momento econômico, o Banco Central institui, em junho de 1996, o Comitê de Política Econômica (Copom). Por proposta do Ministro da Fazenda, as metas de inflação são definidas conjuntamente com o Copom.

O escopo do comitê é obter crescimento econômico com a menor taxa de inflação possível. Neles são realizadas reuniões mensais, uma a cada mês, especificamente, com o objetivo de definir a taxa meta para o financiamento dos Títulos Públicos, a popular “SELIC meta”, assim, com o viés que a acompanhará. Esse viés indicará, durante o mês de vigência, a tendência de comportamento dessa taxa e poderá ser “de baixa”, “de alta” ou “de neutro”. Se for “de baixa ou de alta”, significa dizer que o presidente do BACEN pode alterar a taxa, dentro dos limites definidos, sem necessitar de uma convocação extraordinária do Comitê. Se for “de neutro”, somente haverá alteração na próxima reunião.

O Copom toma as decisões avaliando, basicamente, o comportamento do mercado cambial, no que tange as reservas internacionais, do ambiente externo e, também, a evolução do mercado financeiro, tendo como referência as variáveis que representam a liquidez do sistema bancário e o comportamento do mercado aberto.

No mercado monetário, o Banco Central compatibiliza a liquidez econômica junto aos intermediários financeiros, retirando ou injetando recursos, mediante o controle e a limitação da quantidade de moeda em circulação e as taxas de juros de curto prazo. Conforme Newlands JR (2010), se ocorre um aumento excessivo da quantidade de moeda em relação ao estoque de riqueza existente no país, essa perde seu valor em relação aos outros ativos, pois esses sobem de preço, ocasionando, dessa forma, inflação. Porém, se, pelo contrário, há uma forte contração da oferta de moeda, essa se valoriza em relação aos demais ativos econômicos, que caem de preço, ocasionando a deflação.

O BACEN utiliza-se dos seguintes instrumentos para executar e controlar a política monetária:

a) As operações de mercado aberto (*open market* ou mercado secundário), que são caracterizadas pela compra e pela venda de títulos públicos, através de instituições financeiras credenciadas, os *dealers*.

b) O depósito compulsório, uma parcela do depósito à vista ou de recursos de terceiros dos bancos em moeda ou em títulos públicos, obrigatoriamente recolhidos ao BACEN, que restringe o processo de expansão dos meios de pagamento. Desta forma, regula o efeito do multiplicador bancário, capacidade dos bancos de criar moeda.

c) O redesconto, caracterizado como um empréstimo de assistência à liquidez, caso o banco não consiga captar junto ao público ou no mercado interbancário recursos para manter sua posição credora ou zerada. Possui caráter punitivo e taxas mais altas que a do mercado.

d) O controle seletivo do crédito, que ocorre quando o BACEN seleciona quais as atividades produtivas serão ou não beneficiadas, e qual volume e preço das operações de financiamento.

A política monetária pode ser restritiva ou expansiva e, diante de uma ou de outra situação, são utilizados os instrumentos citados acima.. Quando produz um aumento nas taxas de juros, caracteriza-se como restritiva, e, nesse caso, O BACEN pode vender títulos públicos no *open market*, elevar o empréstimo compulsório ou ainda elevar a taxa de juros do redesconto, retirando o dinheiro de circulação e diminuindo a liquidez da economia.

Caso a política seja expansiva, a taxa de juros diminui. Nesse caso, o BACEN realiza a compra de títulos públicos, além da redução do percentual do depósito compulsório e da taxa de redesconto.

Na prática, para conter a inflação, o Copom aumenta as taxas de juros e, se a inflação desce, diminui as mesmas. Seus objetivos formais são: "implementar a política monetária; definir a meta da Taxa Selic e seu eventual viés; e analisar o “Relatório de Inflação”.

2.2.2 Índices de Inflação

O mercado brasileiro possui uma grande quantidade de índices e indexadores que refletem o aumento dos preços. Quando o índice é positivo, dizemos que ocorreu inflação e, quando o índice é negativo, denominamos deflação. Dessa forma, são exemplificados, a seguir, os principais índices que mostram o comportamento da variação dos preços de uma cesta de bens e de serviços.

2.2.2.1 IGP-M

O Índice Geral de Preços do Mercado (IGPM) é calculado pela Fundação Getúlio Vargas, divulgado mensalmente e é o parâmetro de inflação do mercado financeiro. Sua formação é uma composição percentual de outros três índices: o Índice de Preços por Atacado em sessenta por cento, o índice de Preços ao Consumidor em trinta por cento e o Índice

Nacional de Custo da Construção Civil em dez por cento. Até o plano real, atualizava as Notas do Tesouro Nacional (NTN) séries B e C, títulos privados e os aluguéis comerciais e residenciais.

2.2.2.2 IPCA

No Brasil, o índice oficial de sistema de metas da inflação em vigor é calculado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística e mede a evolução da cesta de consumo das famílias com renda entre um e quarenta salários mínimos, nas onze regiões metropolitanas: Belém, Fortaleza, Recife, Salvador, Belo Horizonte, Brasília, Goiânia, Rio de Janeiro, São Paulo, Curitiba e Porto Alegre.

2.2.3 Taxas de juros e Índices no mercado brasileiro

Por intermédio do conceito de política monetária, percebe-se que as taxas de juros influenciam nas decisões entre poupar, consumir ou investir. Segundo Oliveira (2005), o acompanhamento das taxas de juros existentes no sistema financeiro torna-se fundamental, tanto para compreender o seu funcionamento, quanto para as formas de captação de recursos via títulos públicos e privados e seus diversos indexadores. Na realidade, essas taxas servem como parâmetros ou referências de retorno para o mercado, pois são considerados balizadores dos negócios, os chamados *benchmarks*.

2.2.3.1 Taxa Selic

O Sistema Especial de Liquidação e Custódia (Selic) é o sistema eletrônico destinado à custódia de títulos escriturais de emissão do Tesouro Nacional, bem como ao registro e à liquidação dos mesmos.

A taxa Selic é a taxa básica de juros da economia, determinada pela oferta e pela procura por liquidez nas operações de mercado aberto entre instituições financeiras e o Banco Central, a qual é fixada nas reuniões do Copom. A meta para a Taxa Selic (taxa média dos financiamentos diários, com lastro em títulos federais) vigora por todo o período entre reuniões ordinárias do Comitê. Interessante lembrar que, se for o caso, o Copom também pode definir o viés, que é a prerrogativa dada ao presidente do Banco Central para alterar, na direção do viés, a meta para a Taxa Selic. Isso pode ocorrer a qualquer momento, entre as reuniões ordinárias.

A taxa Selic *over* ou *overnight* (por um dia útil) é a taxa registrada no sistema Selic e obtida mediante a média ponderada e ajustada das operações de financiamento por um dia na forma de operações compromissadas. Ela é expressa na forma anual, com base em 252 dias útil e efetivamente, praticada no mercado, que irá remunerar os títulos indexados à taxa Selic.

2.2.3.2 Taxa DI

As instituições bancárias devem ter o caixa zerado no fim do dia e, para controle da reserva bancária, devem repassar ao BACEN o depósito compulsório. Porém, rotineiramente, diversas operações de captação e de aplicação são efetuadas, o que pode gerar sobra ou falta de recursos.

Quando uma instituição necessita captar recursos no fim do dia, essa efetua um empréstimo de curtíssimo prazo de outro banco, lastreado em títulos, denominados Certificado de Depósito Bancário (CDI). Esses são títulos privados, registrados no sistema da Central de Liquidação e Custódia (CETIP), a qual é responsável por anunciar ao mercado a taxa média ponderada dessas operações no dia seguinte. Essa taxa é expressa ao ano, considerando 252 dias úteis.

Para o mercado brasileiro, ela é uma taxa livre de risco e passou a expressar o custo de oportunidade, ou seja, o quanto um investidor deixa de obter em um investimento para ganhar em outra aplicação. Da mesma maneira, ela é um referencial ou *benchmark* utilizado na análise de rentabilidade dos fundos de renda fixa.

2.2.3.3 Taxa Referencial

De acordo com Fortuna (2006), a taxa referencial foi elaborada no plano Collor, em 1991, para suprir diversos indexadores existentes até então. É definida por intermédio da aplicação de um redutor em outra taxa, a Taxa Básica Financeira (TBF), apurada através da média dos CDBs dos trinta maiores bancos, excluindo-se as duas maiores e as duas menores taxas. Essa taxa serve para correção da caderneta de poupança e de diversos títulos e operações, como as do Sistema Financeiro da Habitação (SFH) e das contas do Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS).

2.2.3.4 Taxa PTAX

Segundo Newlands JR (2010), a taxa cambial é a conexão ou a relação de valor existente entre duas moedas e, mediante isso, determina o preço da moeda de um país em relação ao outro. Mais especificamente, é o preço de uma unidade monetária de uma moeda, em unidades monetárias de uma moeda diferente.

No Brasil, a moeda mais utilizada é o dólar dos Estados Unidos e as taxas de câmbio são livremente pactuadas entre as partes contratantes. As informações das operações realizadas no mercado interbancário são registradas no Sistema de Informações do Banco Central (SISBACEN), o qual coleta e divulga a média das taxas praticadas. Sendo que essa serve como referência, e não como taxa obrigatória.

Desta forma, se origina a PTAX, a informação oficial sobre a cotação da moeda estrangeira, que é estabelecida através da média ponderada das negociações no decorrer do dia para liquidação em dois dias úteis e serve como parâmetro para indexação de títulos e de fundos de investimento, atrelada à variação cambial.

2.2.3.5 Índice Ibovespa

O Índice Ibovespa é um indicador do desempenho médio das cotações do mercado de ações do Brasil. Além de ser um índice tradicional, pois mantém a integridade de sua série histórica e não sofre alterações metodológicas, reflete o valor atual de uma carteira teórica de ações elaborada em 02/01/1968, com valor base de cem pontos.

O alicerce do Ibovespa é servir como indicador médio do comportamento do mercado. A Bolsa de Valores de São Paulo e a Bolsa de Mercadorias & Futuros (BM&FBOVESPA) são responsáveis pelo cálculo, gestão, difusão e manutenção do índice. Em termos de liquidez, as ações integrantes da carteira teórica do Índice Bovespa respondem por mais de 80% do número de negócios e do volume financeiro verificados no mercado à vista (lote-padrão) da BM&FBOVESPA. Em termos de capitalização bursátil, as empresas emissoras das ações integrantes da carteira teórica do Índice Bovespa são responsáveis, por, aproximadamente, 70% do somatório da capitalização em bolsa de todas as empresas com ações negociáveis na BM&FBOVESPA.

É o *benchmark* na análise de retorno da maior parte dos fundos de ações, pois possui uma metodologia de fácil acompanhamento pelo mercado e é extremamente confiável.

2.2.3.6 Índice Brasil (IbrX)

O Índice Brasil (IBrX) é um índice de preços que afere o retorno de uma carteira teórica, composta por 100 ações, selecionadas entre as mais negociadas na BOVESPA, de acordo com o número de negócios e de volume financeiro. Essas ações são ponderadas na carteira do índice pelo seu respectivo número de ações disponíveis à negociação no mercado. Assim como o Índice Ibovespa, o IBrX é utilizado, também, como *benchmark* na análise de retorno dos fundos de ações.

2.3. ENTENDENDO OS INSTRUMENTOS FINANCEIROS

O mercado financeiro disponibiliza inúmeras alternativas de investimento, sendo que os instrumentos financeiros são os meios empregados para se alcançar o objetivo de investir. Esses podem ser ativos ou derivativos e ambos, conforme os papéis que lhes dão origem, podem ser de renda fixa ou variável (BB, 2007).

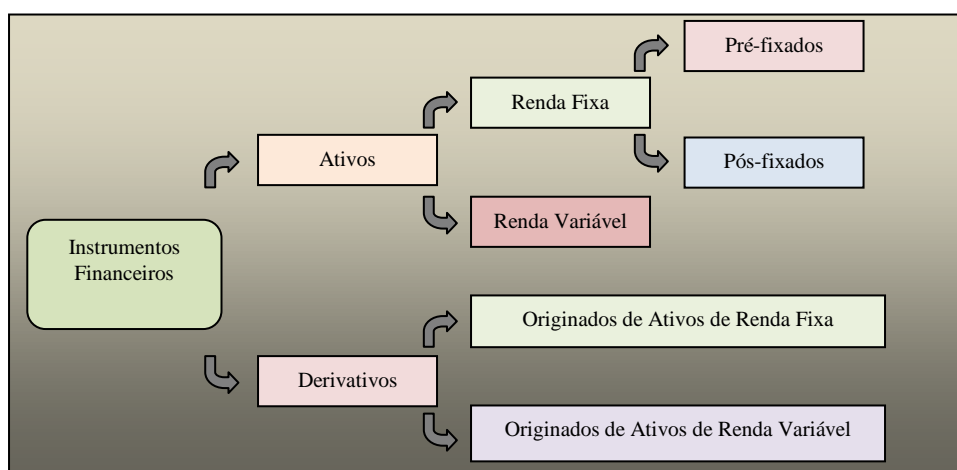


Figura 1- Instrumentos Financeiros

Fonte: Cartilha Orientando Investimentos Financeiros do BB (2011), adaptada pelo autor.

Para facilitar a compreensão dos diversos instrumentos existentes, serão utilizados conceitos disponíveis no site de investimentos do Banco do Brasil e na Cartilha de Investimentos do BB, que estão descritos a seguir.

2.3.1 Aplicações em Renda Fixa

Os instrumentos de renda fixa têm sua remuneração dimensionada no momento da aplicação e a sua remuneração pode ser prefixada, a qual é determinada uma taxa de juros no momento da aplicação ou pós-fixada, onde, no início da aplicação, é possível escolher um índice a partir do qual o rendimento será calculado. Para ser considerado um título de renda fixa, o mesmo deve apresentar valor de face, data de vencimento e a remuneração deve ser previamente pactuada (referenciada em uma taxa de juros ou em índice de preços).

2.3.1.1 Poupança

A poupança é a aplicação tradicional que apresenta liquidez diária e isenção de imposto de renda. O prazo para crédito dos rendimentos é mensal, pós-fixado em 0,5% ao mês, mais a variação da TR.

O Banco do Brasil oferece duas modalidades de poupança: a Poupança Ouro e a Pouplex. Os recursos são destinados, basicamente, para o crédito rural, para o agrícola e para o financiamento imobiliário, sendo que o risco o qual a modalidade oferece é o de crédito. Porém, ainda assim, a modalidade conta com a garantia do Fundo Garantidor de Crédito, o qual consiste em uma instituição privada, sem fins lucrativos, que presta garantia de crédito para os clientes de instituições financeiras, na hipótese da decretação da intervenção, da liquidação extrajudicial ou da falência das mesmas. A garantia envolve os produtos de poupança, de depósitos à vista e de depósitos a prazo, sendo, no máximo, setenta mil reais por CPF e por CNPJ por instituição financeira.

Cabe ressaltar que, para pessoas físicas e jurídicas sem fins lucrativos, o prazo para crédito dos rendimentos é mensal e a rentabilidade corresponde a Taxa Referencial mais juros de 0,5 por cento ao mês. No entanto, para pessoas jurídicas com fins lucrativos, o prazo é trimestral e os rendimentos correspondem a Taxa Referencial mais juros de 1,5 por cento ao trimestre. Pessoas jurídicas, exceto as isentas, pagam imposto de renda sobre os rendimentos auferidos a partir de primeiro de janeiro de dois mil e cinco, alíquota de 22,5% sobre o rendimento nominal, pois a poupança é considerada uma modalidade de investimento de curto prazo para efeitos tributários. Já o setor público, esse é isento de imposto de renda.

2.3.1.2 Certificados de Depósito Bancário

Os Certificados de Depósito Bancário são títulos privados de captação emitidos por bancos comerciais, de desenvolvimento, de investimento e caixas econômicas, onde recursos são repassados aos clientes na forma de empréstimos. O prazo e a remuneração são determinados no momento da aplicação. A remuneração pode ser pré-fixada, determinada no momento da aplicação ou pós-fixada, conhecida posteriormente, conforme a variação do indexador escolhido e o percentual contratado naquele momento.

É importante estar atento para a definição das taxas negociadas pelos bancos, como é destacado neste trecho:

[...] Cuidado com os CDBs que pagam taxas muito acima do mercado. A taxa de um CDB é proporcional à percepção de risco que o mercado tem em relação ao banco que emite o papel. Um banco que esteja pagando taxas muito altas, talvez esteja com problemas de captação no mercado, o que pode ser um indicador de problemas com a saúde financeira. [...] (LUQUET, 2007, p. 66)

Ainda é possível aplicar em modalidades diferentes de CDB para prazos mais longos. O CDB com SWAP, por exemplo, é um título pré ou pós-fixado que pode ter sua rentabilidade modificada mediante um contrato de Swap. Existe a possibilidade de se trocar a remuneração original por um índice, tendo como objetivo se obter ganhos maiores ou, simplesmente, se proteger quanto às oscilações do índice anteriormente escolhido. Algumas instituições também oferecem CDBs a taxas crescentes de remuneração, em função do prazo que o capital permanece aplicado.

Tendo como referência o curso Sinapse Depósito a Prazo do BB, seguem definições sobre as diferentes modalidades de CDB oferecidas pela instituição financeira.

O depósito a prazo é uma promessa de pagamento, à ordem, da importância depositada, acrescida da remuneração convencional. Nesse caso, existem basicamente dois tipos: o CDB, Certificado de Depósito Bancário, que é um Título nominativo e transferível, com emissão de certificado e o RDB, Título nominativo e intransferível, sem emissão de certificado.

No Banco do Brasil, não é permitida a transferência de titularidade de CDBs e ele é quem emite CDBs e RDBs, apenas na forma escritural, ou seja, exclusivamente na forma eletrônica.

As características de cada modalidade oferecidas pelo BB são expostas no quadro abaixo.

BB CDB DI	Modalidade que proporciona rendimentos em percentuais do CDI. De acordo com o valor investido, o cliente receberá um percentual fixo do indexador. Ao efetuar a aplicação, o valor é dividido automaticamente em parcelas de R\$ 500,00, possibilitando resgates parciais ao longo da operação. Essa modalidade oferece liquidez, rentabilidade diária e possibilidade de adesão ao resgate automático.
BB CDB DI Swap	É uma modalidade de investimento que proporciona rendimentos em percentuais do CDI, tem liquidez diária e ainda oferece a possibilidade de trocar a remuneração do CDI por uma taxa prefixada ou pelo dólar. O prazo do BB CDB DI SWAP é de 1 a 1800 dias.

BB CDB DI Parceria	<p>O produto BB CDB DI Parceria foi lançado em 2009 como um diferencial para aqueles clientes que prezam seu relacionamento com o Banco e investem a longo prazo.</p> <p>Sua principal característica é a oferta de taxas crescentes de remuneração, ou seja, na medida em que o prazo da aplicação aumenta, a taxa que o remunera também cresce.</p> <p>A progressão de taxa acontece de forma automatizada, sem a necessidade de negociação ou qualquer outro tipo de intervenção por parte da agência e contempla todo o período aplicado.</p>
BB CDB Pré	<p>Aplicação ideal para clientes que desejam saber, no momento da aplicação, quanto o investimento irá render.</p> <p>O valor é remunerado por uma taxa de juros prefixada e o vencimento é definido na contratação.</p> <p>O prazo do BB CDB Pré é de 1 a 360 dias.</p>
RDB Pré	<p>RDB prefixado com vencimento na data escolhida pelo cliente. A data de vencimento é definida na aplicação de forma que recaia em dia útil. A operação não pode ser liquidada antes dessa data.</p> <p>O prazo do RDB Pré é de 1 a 360 dias.</p>
CDB Prefixado com Swap	<p>Modalidade de CDB prefixado com troca de indexador - Swap.</p> <p>Os indexadores disponíveis são: Certificado de Depósito Interfinanceiro - CDI, Taxa Média Selic - TMS, Dólar, Taxa Referencial por Data Base - TR, Iene, Euro e Ouro.</p> <p>O valor mínimo para aplicação é de R\$ 500 mil.</p> <p>O prazo do CDB Prefixado com Swap é de 1 a 360 dias. A data de vencimento é definida no ato da aplicação de forma que recaia em dia útil.</p>

Figura 2- Modalidades de CDB oferecidas pelo BB

Fonte: Curso Sinapse CDB do BB (2011), adaptado pelo autor.

2.3.1.3 Títulos Públicos

Emitidos pelo Tesouro Nacional, os Títulos Públicos servem para captar recursos no mercado financeiro e, dessa forma, financiar as dívidas do governo. A Secretaria do Tesouro Nacional atua como caixa do governo, captando recursos no mercado financeiro, via emissão primária de TPF, títulos de crédito para finalidades especificadas em Lei. Desta maneira, para lançar um título no mercado primário, o Bacen realiza o chamado leilão primário ou leilão formal, onde os títulos são vendidos para as instituições financeiras que os revendem, no mercado secundário, a pessoas físicas e jurídicas interessadas em adquirir os papéis.

Os títulos também são utilizados pelo Bacen para a execução de sua política monetária, com o objetivo de regular a base monetária. Enfim, a missão básica dos Títulos é a rolagem da dívida interna pelo tesouro. Os mais comuns são: as LTNs, Letras do Tesouro Nacional, com taxas prefixadas, as LFTs, Letras Financeiras do Tesouro, com taxas pós-

fixadas e as NTNs, Notas do Tesouro Nacional, com rentabilidade corrigida por indexadores, como o IGPM, a variação cambial e a TR mais juros.

Torna-se relevante destacar que o Tesouro Nacional disponibiliza o programa Tesouro Direto via Internet, de maneira a tornar possível a venda de Títulos Públicos para pessoas físicas. O seu sistema é administrado pela Companhia Brasileira de Liquidação e Custódia – CBLC, e o valor mínimo de compra são de 0,2% das partes de um título, limitado a R\$ 400 mil por CPF. O BB oferece esse serviço dentro do seu próprio Portal de Investimentos.

2.3.1.4 Debêntures

Segundo a Apostila Orientando Investimentos Financeiros do BB (2007), as debêntures são títulos de longo prazo, emitidos por Sociedades Anônimas não financeiras, de capital aberto, com ou sem garantia da instituição financeira que faz a colocação desses papéis no mercado.

Uma empresa, geralmente, distribui debêntures no mercado para financiar projetos de investimentos ou alongar o perfil de suas dívidas. Elas podem ser conversíveis em ações e os compradores são credores que esperam receber juros periódicos e reembolso específico do principal (valor nominal da Debênture) na data do seu vencimento.

2.3.2 Aplicações em Renda Variável

De acordo com a Cartilha de Investimentos BB (2007), as aplicações em renda variável são os investimentos que não possuem remuneração ou vencimento previamente acordados, também chamados de ativos reais. O rendimento desses investimentos é definido pela diferença entre o preço de aquisição e de venda. Neles não há garantia quanto ao retorno dos recursos aplicados.

2.3.2.1 Ações

Conforme Assaf (2008), ações são títulos que representam a menor parcela do capital social em que se divide uma empresa constituída sob a forma jurídica de Sociedade Anônima e o acionista é um co-proprietário, com direito a participação em seus resultados.

Existem, basicamente, dois tipos de ações, as ordinárias e as preferenciais. Luquet (2005, p. 24), ressalta que as ações ordinárias conferem aos seus detentores direito a voto nas assembleias da empresa e esses usufruem do *tag along*, que é o direito de receber pelas ações oitenta por cento do valor pago ao controlador, no caso de venda da empresa. Já as ações preferenciais são típicas do mercado brasileiro, não dão direito a voto, possuem maior liquidez e os acionistas têm prioridade no recebimento dos dividendos da companhia, quando essa obtém lucro.

2.3.2.2 Oferta Pública de Ativos – IPO

Conforme a Apostila Orientando Investimentos Financeiros do BB (2007, p. 48) as ofertas públicas são realizadas por empresas de capital aberto, por intermédio de instituições financeiras intermediadoras, as quais se responsabilizam pela coordenação da colocação dos títulos junto aos investidores e, normalmente, têm prazos a serem respeitados, tanto na abertura, quanto no fechamento das ofertas. Isso acontece por ocasião da abertura de capital das empresas, isto é, quando, pela primeira vez, as ações da companhia são registradas no mercado de balcão organizado ou nas bolsas de valores.

A sigla IPO significa *Initial Public Offering* e pode determinar, tanto a emissão de novas ações – emissão primária, como a venda de ações dos sócios da empresa, essas já existentes – emissão secundária.

2.3.2.3 Ouro

O ouro é um ativo real considerado como reserva inviolável de valor e faz parte dos mercados de risco. Os negócios com ouro crescem geralmente em tempos de crise.

No Banco do Brasil, o ouro pode ser comercializado em duas modalidades: Lingotes e Escritural. O Ouro Lingote é uma modalidade de comercialização do Ouro em barras de 250 gramas, padrão de negociação da BM&FBovespa. Já o Ouro Escritural é a modalidade criada pelo BB, especialmente para os seus correntistas que desejam investir em ouro em quantidades múltiplas de 25g, permitindo a diversificação dos investimentos sem a necessidade de alocar recursos no padrão de negociação de 250g. O BB garante a recompra desse ouro vendido aos seus clientes, proporcionando liquidez diária, com liquidação no mesmo dia (d + 0), bastando que o ouro adquirido pelo cliente esteja custodiado no Banco.

Para se comercializar Ouro na Bolsa de Valores, é necessário contratar uma corretora credenciada para intermediar a operação, pois a Bolsa não acata ordens diretamente dos investidores, com liquidação somente em D+1.

2.3.3 Derivativos

Os derivativos são instrumentos financeiros negociados com datas futuras, nos quais os valores e as características estão ancorados aos títulos ou aos ativos que lhes servem de referência. Destaca Luquet (2007, p. 134), que o mercado de derivativos abrange um amplo leque de operações que estão sempre inseridas nos mercados a termo, de futuro, de opções e de swaps. O investidor pode negociar tanto *comodities*, quanto ativos financeiros, como taxas de juros ou índices de mercado, sendo seu objetivo a especulação ou a proteção, nesse caso, o *hedge*.

2.3.4 Fundos de Investimento

De acordo com a Apostila Orientando Investimentos Financeiros (BB 2007) , um fundo de investimento é uma carteira de títulos gerida por um administrador profissional. É, por assim dizer, uma aglutinação de recursos constituída sob a forma de condomínio e destinada à aplicação em vários valores mobiliários. Os fundos podem ser classificados de maneira generalizada em:

- a) Fundos de renda fixa: investem em papéis de renda fixa;
- b) Fundos de renda variável: investem em papéis de renda variável;
- c) Fundos imobiliários: investem em papéis que representam direitos ou direitos sobre direitos de aluguéis e financiamentos imobiliários;
- d) Fundos de investimento em direitos creditórios: investem em papéis que representam direitos ou direitos sobre direitos de vendas;
- e) Fundos de investimento em derivativos: investem em papéis que representam direitos ou direitos sobre direitos de derivativos;
- f) Fundos de renda fixa e renda variável: fazem combinações entre os dois tipos de papéis e são classificados de acordo com a composição da carteira;
- g) Fundos multimercados: permitem ao administrador compor a carteira do fundo, conforme as expectativas de momento do mercado.

Segundo o site do Banco do Brasil (2011), no Guia dos Fundos de Investimento, são três as características principais de um fundo de investimento: acesso a mercados que seriam inviáveis, no caso de investimento individual; diversificação, através da transferência da administração de recursos e da alocação de ativos de renda fixa e variável por profissionais especializados; e a liquidez diária proporcionada pela maioria dos fundos. Os resgates dos fundos podem ser feitos em qualquer data, sem perda de rendimentos, deduzidos apenas o IOF e IR, quando devidos.

Os fundos de investimento possuem objetivos e políticas de investimento pré-determinadas, as quais estabelecem os riscos envolvidos, os direitos e as responsabilidades dos cotistas. O objetivo do fundo é uma meta a ser alcançada, sendo isso o que determina o risco do mesmo. A sua política de investimento indica como os objetivos serão alcançados, detalhando-se os papéis, os mercados, os limites, os percentuais e o risco ao qual o fundo será exposto.

As estratégias de gestão podem ser passivas ou ativas. Na gestão passiva, o retorno do fundo é determinado por um referencial ou *benchmark* e o gestor procura reproduzir o retorno e o risco do índice escolhido. Na gestão ativa, o gestor compra e vende ativos, tentando obter rentabilidades superiores as do índice estabelecido como referência, mas não, necessariamente, investe em ativos que compõem esse índice. Todas estas informações devem estar contidas no prospecto do fundo.

O Banco do Brasil dispõem seus fundos de investimento em sete classes, de acordo com a Instrução 409 da CVM, demonstrados no quadro abaixo.

Classe	Definição	Indicação
Classe Curto Prazo	Carteira composta por títulos públicos federais e/ou privados de baixo risco de crédito, pós-fixados ou prefixados, desde que indexados e/ou sintetizados para CDI/Selic, via derivativos, com prazo máximo de vencimento dos papéis de 375 dias e prazo médio da carteira inferior a 60 dias.	Devido a sua política de investimento e composição da carteira, está menos sujeito às oscilações do mercado financeiro, sendo mais utilizado por clientes de perfil conservador, que busquem estabilidade na variação das cotas. Indicado para objetivos de curto prazo e para investidores que necessitem do serviço de resgate automático. Essa classe é a que atende às necessidades do cliente Governo (Setor Público).
Classe Referenciado DI	Possuem 80% de seu patrimônio líquido, no mínimo, aplicado em títulos públicos federais e/ou títulos de renda fixa privados, classificados como de baixo risco de crédito (com certificação por agência de classificação de risco) e 95%, no mínimo, composta por ativos que acompanhem a variação do indicador de desempenho (<i>benchmark</i>) escolhido como, por exemplo, CDI (pós-fixado).	Os fundos da Classe “referenciado DI”, tanto com carteira de curto prazo, quanto com carteira de longo prazo, são mais utilizados por clientes de perfil conservador e, também, por aqueles que queiram diversificar seus investimentos. Podem ser utilizados em cenário com tendência de alta da taxa de juros como estratégias de investimento.
Classe Renda fixa	Fundos cuja carteira possui no mínimo 80% de seu patrimônio líquido, aplicado em títulos públicos federais e/ou títulos de renda fixa privados, pré ou pós-fixados, cujo principal fator de risco seja a variação da taxa de juros doméstica ou de índice de preços, ou ambos. São aceitos títulos sintetizados, através do uso de derivativos.	Os fundos da classe “renda fixa” com carteira de curto prazo são mais utilizados por clientes de perfil conservador e, os de longo prazo, dependendo dos desdobramentos da política de investimentos, podem ser utilizados por clientes de perfil conservador, moderado e arrojado; indicado para cenário com queda da taxa de juros, como alternativa para diversificação e objetivos de médio a longo prazo.
Classe Ações	Fundos cuja carteira possui 67% de seu patrimônio líquido, no mínimo, aplicado em ações admitidas à negociação no mercado à vista de bolsa de valores ou entidade do mercado de balcão organizado – SOMA. O principal fator de risco é a variação de preços das ações.	São mais utilizados por clientes de perfil arrojado, pois, embora acenem com a possibilidade de maiores ganhos, também apresentam maiores riscos de perdas e, na maioria das vezes, precisa-se de um horizonte temporal de longo prazo para se trabalhar com essa modalidade.

Classe Cambial	Fundos cuja carteira possui, no mínimo, 80% de seu patrimônio líquido aplicados, direta ou indiretamente por meio de derivativos, em títulos relacionados à moeda estrangeira (Dólar ou Euro). O principal fator de risco da carteira do fundo deve ser a variação da taxa de câmbio.	São mais utilizados por clientes que desejam se proteger contra oscilações da moeda, por terem dívidas na moeda estrangeira, por possuírem projetos de viagem, ou mesmo por acreditarem em um cenário de desvalorização do real ou para diversificação dos investimentos. Indicado para investidores considerados de perfil moderado a arrojado. Cabe ressaltar que, historicamente, observa-se melhor performance do investimento em fundo cambial do que o obtido pela compra direta da moeda.
Classe Multimercado	Fundos cuja carteira é composta por diversos tipos de ativos, tais como títulos públicos e privados, pré e pós-fixados, inclusive cambiais, ações e derivativos, não sendo necessário definir em regulamento os percentuais de concentração dos ativos. Em função deste <i>mix</i> de ativos, também ficam sujeitos a vários fatores de risco, como taxa de juros, variação cambial, preço das ações, etc. A ANBID, por meio de subclasses, especifica um pouco mais os possíveis tipos de fundos multimercado, tais como: “com renda variável”, “sem renda variável”, “com alavancagem” e “sem alavancagem”.	Alternativa de investimento para quem quer diversificação. Cenário com tendência de queda da taxa de juros e tendência de alta na Bolsa. Utilizados por clientes com perfil arrojado, quando o objetivo do investimento for diversificação. Pode ser utilizado, também, por clientes de perfil moderado, com tolerância a risco.
Classe Dívida Externa	Fundos cuja carteira possui, no mínimo, 80% de seu patrimônio líquido aplicado em títulos representativos da dívida externa brasileira de responsabilidade da União, como, por exemplo, o C-Bond. Até 20% do patrimônio podem ser aplicados em outros títulos de créditos transacionados no mercado internacional.	Em cenário com tendência de queda do risco País, credibilidade na aquisição da classificação do Brasil como “ <i>Investment Grade</i> ”. Procurado por investidores com perfil arrojado, como alternativa para diversificação da carteira de investimentos.

Figura 3 - Classes de Fundos de Investimento oferecidas pelo BB
Adaptado da Apostila Orientando Investimentos Financeiros do BB, Módulo I (2011).

2.3.5 Tributação

Atualmente, nos fundos de investimento sobre o CDB incide o IOF, Imposto sobre Operações Financeiras, à alíquota de 1% ao dia sobre o valor do resgate, limitado ao rendimento da operação, em função do prazo. O valor do IOF cobrado é deduzido da base de cálculo para cobrança do Imposto de Renda e os recursos que permanecerem aplicados por prazo igual ou superior a 30 dias estão livres da cobrança IOF. Incide, também, o IR, Imposto

de Renda para aplicações em renda fixa, cobrado no resgate da operação, de acordo com o prazo de aplicação do produto, como demonstra o quadro a seguir.

Tempo de permanência	Alíquotas regressivas
até 180 dias	22,5%
de 181 a 360 dias	20,0%
de 361 a 720 dias	17,5%
acima de 720 dias	15,0%

Figura 4: Tributação do Imposto de Renda para aplicações em renda fixa

Fonte: Banco do Brasil (2011)

Como o objetivo de melhor vislumbrar a tributação sobre os diferentes tipos de investimento, segue o quadro demonstrativo.

Tipo de Aplicação	IOF	IR
Ações	Não incide.	Incide na venda, quando há ganho de capital.
CDB	Incide o percentual de 96% a 0% sobre o ganho, dependendo do número de dias restantes para a aplicação completar 30 dias.	Incide no vencimento ou no resgate antecipado.
Debêntures	Incide o percentual de 96% a 0% sobre o ganho, dependendo do número de dias restantes para a aplicação completar 30 dias.	Incide no vencimento, no pagamento dos juros ou na cessão.
Fundos de Investimentos	Incide o percentual de 96% a 0% sobre o ganho, dependendo do número de dias restantes para a aplicação completar 30 dias.	Fundos de ações: Incide no momento do resgate. Demais fundos: Incide no último dia útil de maio e novembro e no resgate, se houver rendimento
Títulos Públicos	Incide o percentual de 96% a 0% sobre o ganho, dependendo do número de dias restantes para a aplicação completar 30 dias.	Incide no vencimento, no pagamento dos juros ou na cessão.

Figura 5: Tributação do IOF e IR sobre as aplicações financeiras

Fonte: Guia dos fundos de Investimento do Banco do Brasil (2011)

2. 4. MODELOS DE ANÁLISE – *SUITABILITY*

Conforme a Cartilha Investimento do BB (2011), *Suitability* significa adequação, compatibilidade, (tradução livre). Dentro de um contexto financeiro, esse conceito representa

adequar produtos financeiros ao perfil do investidor, ou seja, oferecer produtos e serviços financeiros compatíveis com os objetivos do cliente e de sua tolerância ao risco.

O *Suitability* é uma prática instituída nos principais mercados internacionais, que vem garantindo espaço no mercado brasileiro. Essa nova política iniciou-se no Banco do Brasil em julho de 2008, para o segmento *Private* e, em janeiro de 2010, para os demais clientes - pessoa física. Ele é um mecanismo que tem por objetivo coletar informações do investidor, através de um questionário específico para definição do perfil de risco e adotar procedimentos, nos casos de divergência entre o perfil do investidor e o produto selecionado.

A fim de identificar o Perfil de Investidor, o cliente deverá responder um questionário, que é disponibilizado na Internet ou na agência de relacionamento. As respostas são compiladas, de acordo com uma métrica definida pelo Banco, que indicará o perfil desse investidor. Esses dados serão armazenados nos sistemas corporativos. Quando o cliente for realizar aplicações em fundos das classes de ações, multimercados ou de renda fixa – crédito privado, será verificado a adequação do investimento selecionado ao perfil de investidor cadastrado.

A finalidade dessa ação é conscientizar o investidor, para que realize aplicações em fundos de investimento que estejam aderentes ao seu perfil. Entretanto, o cliente possui total liberdade para optar por qualquer tipo de investimento, mas, nesse caso, o Banco estará resguardado, uma vez que o alertará em casos de inadequação.

Os benefícios desse processo, para o cliente, são: a possibilidade de reconhecer o seu respectivo perfil de investidor, (o que o auxiliará na escolha de produtos mais adequados no momento de investir), maior informação e conhecimento quanto à adequação de seus investimentos ao perfil de risco cadastrado na Instituição e a transparência nas aplicações em fundos de maior risco. Para o Banco, esse processo agrega valor aos serviços prestados, pois se compartilha com o cliente a responsabilidade na escolha dos fundos e se obtém um melhor conhecimento dos clientes.

2.4.1 Perfil do Investidor

De acordo com Damodaran (2006), para um gerente de carteira, a primeira parte do processo de investimento é a compreensão das necessidades do cliente, seu enquadramento

tributário e o seu perfil de risco. Dessa forma, ele consegue proporcionar mais segurança a ele, frente a problemas que envolvam a proteção do cliente e a estabilidade financeira.

Com o intuito de sugerir produtos mais adequados e eficientes para investidores que possuam maior propensão a riscos, as apostilas do curso Orientando Investimentos Financeiros e a Análise de Perfil do Investidor (2011) classificam os investidores, basicamente, em três perfis, de acordo com as seguintes definições e recomendações:

a) Conservador: O investidor conservador é aquele que, definitivamente, não gosta de correr riscos. Não possui tendência a aplicar em investimentos que oscilam muito, ou o seu momento de vida não o permite. A pessoa tida por conservadora tende a manter as coisas ao seu alcance e sob sua supervisão plena. Entre algumas características, está a aposta em ativos reais (como imóveis e carros), onde esse opta pela compra à vista, ao invés de crédito, tem um bom seguro para os seus bens e planeja a sua vida a longo prazo.

O cliente conservador tem a segurança como ponto decisivo para as suas aplicações e não tolerando perda de patrimônio. O ideal para esse tipo de investidor é manter um alto percentual em renda fixa, ou seja, 100% dos investimentos em CDB ou em Fundos das categorias a Curto Prazo, Referenciados DI ou Renda Fixa, exceto crédito privado e longo prazo;

b) Moderado: Aceita correr pouco risco em troca de uma rentabilidade maior. Tende a estudar muito bem as possibilidades antes de fechar um negócio. Geralmente é bastante preocupado com o futuro, mantém um colchão financeiro suficiente para sobreviver por um tempo, procura cursos de aperfeiçoamento e não vê barreiras em montar um pequeno negócio. Mudar de emprego, comprar imóveis na planta, fazer financiamento de automóveis e usar o cheque especial fazem parte da sua dinâmica. É o investidor que deseja a segurança da renda fixa, mas também quer participar de investimentos em renda variável, com probabilidade de ganhos melhores.

Para esse investidor, a segurança é importante, porém ele também busca retornos acima da média, sendo aceitável um risco médio. As estratégias de investimentos para esse tipo de perfil consistem em diversificar os recursos em Fundos de Investimento com risco mínimo ou moderado, como Fundos de Renda Fixa, de longo prazo ou em crédito privado e Fundos Multimercados ou Balanceados;

c) Arrojado: O risco é facilmente assimilado. Na maioria das vezes, conhece muito bem onde está pisando ou conta com a assessoria de pessoas bem informadas ou profissionais do mercado financeiro. Traça uma estratégia, considerando todos os pontos positivos e

negativos, o que lhe dá confiança para conviver com as oscilações do mercado, sem se sentir ameaçado ou desesperado.

Em geral, uma pessoa tida arrojada tem uma personalidade bastante dinâmica, aceita mudar para um emprego com potencial ou busca ser o seu próprio patrão. Virar milionário em uma tacada de sorte é seu desejo de consumo. Setores novos lhe atraem por estarem repletos de possibilidades. Ele é aquele investidor que busca a possibilidade de ganhos elevados, que a renda variável pode oferecer no médio e no longo prazo, além de ter disposição para suportar os riscos, na busca de resultados melhores. Convém lembrar que, mesmo as estratégias mais agressivas de investimento, apresentam uma boa fatia de investimento em renda fixa, para a proteção do patrimônio e que os clientes que investem seus recursos em renda variável estão sujeitos a grandes perdas em seus investimentos.

2.4.2 Fatores que influenciam a escolha do investimento

Para a correta alocação dos investimentos, faz-se necessário refletir sobre questões específicas, como o montante ou valor aplicado, o horizonte de tempo de que se dispõem para que os recursos fiquem aplicados, a liquidez da modalidade, a propensão individual ao risco e a sua relação com o retorno almejado, o objetivo do investimento e o momento do ciclo de vida.

2.4.2.1 Objetivos do investimento e horizonte de tempo

Segundo Luquet (2007), quando você não sabe a razão pela qual está guardando dinheiro, as suas economias podem ser aplicadas de maneira errada. De acordo com essa premissa, é interessante separar os objetivos por prazos: curto, médio e longo. Os de curto prazo são aqueles possíveis de alcançar em até um ano como, por exemplo, uma viagem de férias; os de médio prazo giram em torno de cinco anos, pode ser, por exemplo, a compra de um carro; e os de longo prazo têm horizonte de mais de cinco anos e são aqueles destinados a aposentadoria ou ao pagamento da faculdade dos filhos.

Importante frisar que a definição do horizonte de tempo para os investimentos está estritamente correlacionada aos dos objetivos do cliente e ao momento do ciclo de vida do mesmo, o que engloba dados atuais do investidor, como idade, estado civil e grau de despesas familiar.

2.4.2.2 Liquidez, Segurança e Rentabilidade

Para Oliveira (2005), toda e qualquer alternativa de investimento pode ser analisada sob estes três aspectos fundamentais: liquidez, segurança e rentabilidade. Pode-se dizer, ainda, que não existe um único investimento o qual maximize esses três componentes, sendo que o investidor deve escolher a característica a qual está mais arraigada ao seu perfil, sua maior ou menor propensão a riscos e ao horizonte de tempo que poderá dispor de seus recursos.

De acordo com a Apostila Orientando Investimentos Financeiros do BB (2007), liquidez é a capacidade de transformar um ativo em dinheiro a qualquer tempo. A agilidade de conversão desse ativo, sem perda significativa de seu valor, mede a sua liquidez. Rentabilidade significa o retorno obtido, o rendimento. Essa, geralmente, é calculada em termos percentuais e pode ser apurada através da divisão do valor de resgate pelo valor de entrada na aplicação, acrescido dos ganhos de capital intermediários, como juros e dividendos. Enquanto que a segurança está relacionada à preservação do capital, à confiança do retorno do dinheiro investido e, no seu oposto, está a medida de risco.

2.5 RISCOS

Conforme Oliveira (2005), risco é definido como a incerteza quanto ao resultado futuro de um investimento e pode ser medido matematicamente. Pode-se afirmar que risco é a probabilidade de ocorrer algo diferente do esperado, ou algo não esperado quanto ao retorno do investimento. Luquet (2007) aconselha ser primordial ao investidor perguntar-se qual é a perda máxima que determinada aplicação pode incorrer e nunca entrar em um mercado sem

conhecer os seus riscos, porque, desta forma, enumeram-se os diversos tipos de riscos existentes no ambiente financeiro.

2.5.1 Risco de mercado

Afirma Newlands JR (2010), o risco de mercado está associado ao preço e ao valor de ativos, aos valores mobiliários, aos bens, aos serviços e às *commodities*. Ele é a possibilidade de oscilação dos preços de um ativo financeiro, devido às alterações do mercado. As expectativas de retorno esperado do bem ou do derivativo podem ser modificadas por fatores governamentais, políticos ou econômicos, tais como alterações nas taxas de juros, de câmbio, de expectativa de liquidez, de prazo, de capacidade de pagamento ou, ainda, do decorrer de uma situação específica de uma empresa. Para se compreender esse risco, é essencial avaliar o comportamento do mercado, analisar as mudanças e a sua interação dinâmica com o ambiente.

2.5.2 Risco de Crédito

De acordo com Newlands JR (2010), o risco de crédito está diretamente relacionado às possíveis perdas, quando o emissor de um título opta por não honrar o pagamento do principal ou dos juros, no prazo e nas condições pactuadas. Os títulos e os valores mobiliários podem ser emitidos por empresas do setor público ou privados, como nos Certificados de Depósitos bancários ou nos *debêntures*.

2.5.3 Risco País

O risco país foi criado pelo banco americano J.P Morgan, em 1995, e, a partir dessa data, passou a ser amplamente divulgado ao público. Esse concebe uma fórmula numérica para comparar a capacidade de um país honrar seus compromissos, tomando como

base a cotação dos ativos da dívida externa e dos títulos soberanos. Quanto menor é o índice, menor o risco.

2.5.4 Risco Operacional

Para Oliveira (2005), o risco operacional está ligado à administração da empresa, tanto no que tange a execução, quanto ao gerenciamento e ao controle das operações. Ele é o risco de ocorrerem falhas humanas, inadequação de processos ou de sistemas corporativos, que podem ser evidenciados em problemas de equipamentos, em programas de informática ou em sistemas de telecomunicações e, ainda, em fraudes praticadas por empregados ou terceiros.

2.5.5 Risco Sistêmico

Oliveira (2005) o conceitua como sendo aquele decorrente de dificuldades financeiras de uma ou mais instituições, em âmbito local ou, até mesmo, entre países em que ocorram danos substanciais a outros ou numa ruptura na condução operacional da normalidade do sistema financeiro. Isso se deve à probabilidade de ocorrerem perdas quando uma instituição não liquida suas obrigações no vencimento, inviabilizando outras instituições, causando o efeito chamado “dominó”.

2.5.6 Risco de Legal e Risco de Liquidez

Segundo Newlands JR (2010), o risco legal conglobera possíveis perdas, quando um contrato ou negócio não pode ser legalmente amparado. Isso pode surgir da aplicação de legislação pouco clara ou de contratos mal formulados, além do descumprimento da legislação vigente.

O risco de liquidez é a probabilidade de não haver compradores ou vendedores para a comercialização de certos ativos, em face da pequena quantidade de negócios realizados com ele.

2.5.7 A classificação de risco dos fundos de investimento do Banco do Brasil

O Banco do Brasil, para classificar seus fundos de investimento, adota como princípio que os principais riscos que englobam esses produtos são os riscos de mercado e o de crédito. No quadro abaixo, estão expostas as definições das classes.

Classificação de Risco	Produto
Muito Baixo	Fundos que possuem risco de mercado muito baixo cujo principal fator é a variação de preço de títulos pós-fixados. Suas carteiras possuem prazo médio de até três anos. Possuem muito baixo risco de crédito.
Baixo	Fundos que possuem risco de mercado baixo cujos principais fatores são a variação de preço de títulos pós-fixados e/ou prefixados. O prazo médio de suas carteiras está limitado há cinco anos. Possuem baixo risco de crédito.
Médio	Fundos cujo risco de mercado pode ser médio e têm como principais fatores a variação de preço de títulos pós-fixados, prefixados e/ou vinculados a índices de inflação. O prazo médio de suas carteiras pode superar cinco anos. Podem ter médio risco de crédito.
Alto	Fundos cujo risco de mercado pode ser alto e têm como principais fatores a variação de preço de títulos pós-fixados, prefixados, vinculados a índices de inflação, de moedas estrangeiras, de variação de preços de ações e de derivativos. O prazo médio de suas carteiras pode superar cinco anos. Podem ter alto risco de crédito.
Muito Alto	Fundos cujo risco de mercado pode ser muito alto e têm como principais fatores a variação de preços de ações e de preços de títulos atrelados a moedas estrangeiras e de derivativos. Podem também aplicar em títulos pós-fixados, prefixados ou vinculados a índices de inflação. O prazo médio de suas carteiras pode superar cinco anos. Podem ter alto risco de crédito.

Figura 6: Classificação de Risco dos Fundos do Banco do Brasil

Fonte: Banco do Brasil 2011

3. METODOLOGIA

O estágio de prática profissional é uma oportunidade para combinar teoria e prática, adaptar e desenvolver os modelos e conceitos discutidos na Universidade, tendo em vista uma experiência concreta, cita Roesh (1999). Dessa forma, a presente pesquisa se propõe a analisar uma carteira específica de clientes - pessoa física, do Banco do Brasil, pertencente à agência Zona Norte, situada no bairro Sarandi, em Porto Alegre.

O Banco do Brasil é considerado uma instituição sólida e moderna, que tem como missão institucional ser um banco competitivo e rentável, promover o desenvolvimento sustentável do Brasil e cumprir sua função pública com eficiência.

A agência Zona Norte está situada em Porto Alegre, em um bairro de classe média, o bairro Sarandi. Esse é bastante populoso e predominantemente residencial, onde é possível observar novos condomínios residenciais em construção, um comércio bastante ativo e empresas dos mais variados ramos de atividade.

Por ser o primeiro bairro acessível para as pessoas que vêm da Rodovia BR - 290 (*Freeway*) em direção a Porto Alegre, instalou-se, nessa região, o Complexo Porto Seco, no qual estão localizadas muitas empresas que atuam no ramo de transporte e de logística, caracterizando, dessa forma, o bairro como um centro de distribuição para a cidade e adjacências metropolitanas. A região também é considerada como um grande centro de eventos culturais, pois abriga um dos maiores teatros da América Latina, o Teatro do Sesi, localizado no Centro de Convenções da Federação das Indústrias do Estado do Rio Grande do Sul - Fiergs.

3.1 DELIENEAMENTO DA PESQUISA

De acordo com Roesh (1999), espera-se que o método escolhido seja coerente com a maneira como o problema foi formulado, com os objetivos do projeto e com outras limitações práticas de tempo, de custo e de disponibilidade dos dados.

Os objetivos deste trabalho são: examinar a alocação de investimentos, ou seja, descobrir evidências sobre o que está acontecendo em relação às escolhas dos investimentos financeiros dos clientes; identificar o perfil dos clientes, através da análise do perfil do

investidor; avaliar se os produtos indicados pelo BB podem melhorar o padrão de alocação de recursos dos clientes, utilizando-se de questões do tipo “O quê?” e “Quanto?”; e, por fim, propor ações para prestar assessoria financeira eficaz a esses clientes.

Para tanto, foi realizada uma pesquisa quantitativa, utilizando o método *Survey*. Esse método foi escolhido porque proporciona descrições quantitativas de determinadas características da população, é um instrumento relativamente simples de aplicar, possui redução na variabilidade dos resultados e representa com fidedignidade a realidade vivenciada. Dessa forma, foi utilizado o processo API (análise de perfil do investidor), que tem por objetivo avaliar o perfil de investidor do cliente e verificar a adequação dos investimentos ao perfil identificado.

O emprego do questionário API é um procedimento amplamente utilizado no mercado internacional, incluindo países como os Estados Unidos e Europa. Esse processo é conhecido como *Suitability* que, em uma tradução livre, significa adequação, compatibilidade.

No Brasil, a Associação Brasileira das Entidades dos Mercados Financeiros e de Capitais (Andima) definiu, em janeiro de 2010, esse procedimento como uma boa prática, pois representa uma maneira de oferecer maior transparência às transações entre as instituições financeiras e aos investidores, além de oferecer informações fundamentais para estratégias de investimento, tomada de decisões conscientes e assegurar que o ato de investir torne-se mais simples, transparente e seguro.

Conforme orientação do professor para o planejamento e execução da pesquisa, foi elaborado um plano de ação e utilizado o método 5w 2h, onde foram mapeadas as atividades de investigação da alocação de investimentos, a aplicação do questionário API, a análise e a interpretação dos questionários, o enquadramento de perfil e as sugestões de investimento para os investidores e interessados em investir. Os meios de comunicação disponibilizados foram a internet, o telefone e a presencial, sendo o processo iniciado no mês de março e terminado em junho do ano corrente.

3.2 DEFINIÇÕES DA AMOSTRA

O Banco do Brasil possui uma segmentação clara dos seus clientes, ou seja, os agrupa segundo um ou mais critérios relevantes, de modo a facilitar a definição de suas estratégias de abordagem. Os parâmetros utilizados na segmentação dos clientes - pessoa

física - envolvem renda individual, saldo de investimentos e, quando for o caso, renda bruta agropecuária anual. Essa segmentação direciona o atendimento de acordo com a complexidade, com o potencial de negócios e com a oferta de produtos e de serviços bancários.

Dadas as definições inerentes ao porte da agência, a amostragem foi realizada por conveniência, o questionário foi aplicado a uma amostra não probabilística e os entrevistados foram escolhidos por estarem, no momento certo e na hora certa, com o entrevistador. Esses clientes - pessoa física - pertencentes ao nível de relacionamento C, direcionados ao atendimento personalizado e segmentados através da renda, entre quatro mil a seis mil reais e/ou investimentos entre quarenta a cem mil reais.

Em suma, em uma população de, aproximadamente, quatrocentos e sessenta clientes, cinquenta e três clientes estavam com o perfil de investidor cadastrado, constituindo uma amostra que representa perto de doze por cento da população.

4. ANÁLISE DA PESQUISA

Neste capítulo, serão apresentados os resultados da pesquisa realizada referente aos clientes com o perfil de investidor cadastrado. Na análise e no acompanhamento dos dados, foi empregado o uso do *software Excel* em conjunto com os sistemas e controles internos do banco, além do emprego da técnica de monitoramento.

Segundo o site de Inteligência Competitiva do Banco do Brasil, o monitoramento é o método ou a técnica de observação e de acompanhamento constante de dados e de informações para a formação de conhecimentos relevantes aos negócios da organização, tendo por critérios principais o foco, a frequência, a relevância e a abrangência.

A partir da avaliação de como estão alocados os recursos em conta corrente e nas diversas aplicações financeiras (como poupança, certificado de depósito bancário, fundos de investimentos em renda fixa e variável), da sua análise de resultados e dos índices de mercado, no primeiro semestre, serão feitas considerações sobre o perfil dos clientes. Esses serão classificados como conservadores, moderados ou arrojados, além de ser elaborada a adequação dos investimentos do correntista ao seu perfil, em consonância ao portfólio de produtos oferecidos pela instituição financeira.

4.1 ALOCAÇÃO DOS INVESTIMENTOS DOS CLIENTES

Para analisar o comportamento dos clientes no nível de relacionamento C em relação aos seus investimentos, tornou-se necessário compreender o conceito, o funcionamento e a importância de uma ferramenta de gestão construída com base na metodologia *Balance Score Card*, a qual possibilita uma visão integrada da agência, através de indicadores, e auxilia o efetivo gerenciamento das carteiras de negócios, o ATB.

Analisando os dados da carteira no ATB, através da perspectiva estratégia e operações, foi possível perceber a evolução percentual nos saldos totais dos produtos administrados nos meses de março a junho. O incremento no volume do saldo do indicador captação, referente ao produto depósito a prazo, foi da ordem de 24,12 % positivo, no indicador poupança, houve uma evolução de somente 0,31% e, no indicador recursos

administrados, o qual engloba todos fundos de investimento, foi possível perceber um incremento maior, na ordem de 35%.

Os fundos de investimento que tiveram maior incremento, no volume de aplicações, foram os das classes referenciado DI e Renda Fixa. Importante observar o incremento de saldo no fundo Renda Fixa Lp 100, que possui resgate automático, aplicações a partir de cem reais, uma taxa de administração de 4% e promoções que podem render prêmios, o que denota uma clara estratégia de captação do banco.

Outros fundos que obtiveram boa aceitação foram o de Referenciado DI 200, o de Referenciado Di 5.000 e o de Renda Fixa 5.000, o de Referenciado DI e o de Renda Fixa 5.000 e 90.000 respectivamente. Mediante isso, pode-se clarificar uma tendência bastante conservadora dos investidores naquele momento.

Nos fundos das classes a curto prazo e nas ações, foi possível observar um decréscimo nos saldos em geral. Isso ocorreu, provavelmente, pela pouca procura em novas aplicações e nas rentabilidades negativas, em certos casos, como demonstra o quadro seguinte.

Produtos Financeiros	Evolução percentual dos saldos
Poupança	0,31%
CDB	24,12%
Fundos de Investimento	
Curto Prazo	
BB CURTO PRAZO 200	-71,25%
BB CURTO PRAZO 50 MIL	-4,27%
Referenciado DI	
BB REFERENCIADO DI BONUS 200	1104,16%
BB REFERENCIADO DI 200	-23,91%
BB REFERENCIADO DI LP MIL	153,66%
BB REFERENCIADO DI LP CLASSE 200	-54,83%
BB REFERENCIADO DI 5 MIL	317,20%
BB REFERENCIADO DI LP 50 MIL	30,20%
BB REFERENCIADO DI LP 90 MIL	Primeira aplicação ou cliente migrado
Renda Fixa	
BB RENDA FIXA 50	Primeira aplicação ou cliente migrado
BB RENDA FIXA LP 100	434,54%
BB RENDA FIXA LP PARCERIA 200	Primeira aplicação ou cliente migrado
BB RENDA FIXA BONUS 200	116,95%
BB RENDA FIXA 200	-3,26%
BB RENDA FIXA 5 MIL	18,32%
BB RENDA FIXA LP 5 MIL	-4,68%
BB RENDA FIXA LP INDICE DE PRECO 20	3,22%
BB RENDA FIXA LP PREMIUM 50 MIL	70,03%
BB RENDA FIXA LP 50 MIL	64,27%
BB RENDA FIXA LP 90 MIL	261,27%

BB RENDA FIXA LP PLUS ESTILO	-97,04%
BB RENDA FIXA LP PREMIUM ESTILO	-0,32%
Ações	
BB ACOES BB	-9,34%
BB ACOES BANCO DO BRASIL II	Primeira aplicação ou cliente migrado
BB ACOES PIBB	-10,88%
CIN CLUBE DE INVESTIMENTO DOS FUNCIONÁRIOS	-27,48%
BB ACOES PETROBRAS	-57,56%
BB FMP FGTS PETROBRAS	-13,38%
BB ACOES ENERGIA	53,93%
BB ACOES TRANSPORTE E LOGISTICA	-56,78%
BB ACOES VALE DO RIO DOCE	-10,31%
BB FMP-FGTS VALE DO RIO DOCE	122,25%
BB ACOES DIVIDENDOS	-87,97%
BB ACOES CONSUMO	-33,00%
BB ACOES SIDERURGIA	-72,39%
BB ACOES SETOR FINANCEIRO	-18,44%
BB ACOES CONSTRUCAO CIVIL	-39,99%
BB ACOES SMALL CAPS	11,10%
BB ACOES IBOVESPA ATIVO	Saldo zerado

Figura 7 - Evolução do saldo dos Produtos Financeiros da Carteira

Fonte: Banco do Brasil

4.2 ANÁLISE DO PERFIL DOS INVESTIDORES

Neste tópico da análise será realizado um comparativo da amostra dos investidores com perfil cadastrado e aqueles que possuem aplicações não aderentes ao perfil de risco procurando, na medida do possível, estabelecer e correlacionar percepções e características desde grupo menor.

Dos quatrocentos e sessenta clientes cadastrados na carteira, cinquenta e três clientes possuíam o perfil do investidor cadastrado ao final do prazo da pesquisa, um se recusou a responder ao questionário e oito possuíam aplicações não aderentes ao seu perfil de risco.

Abaixo, a figura 7 mostra que, dos clientes com análise do perfil do investidor cadastrado, 66 % possuem o perfil conservador, 28% moderado e 6% arrojado.

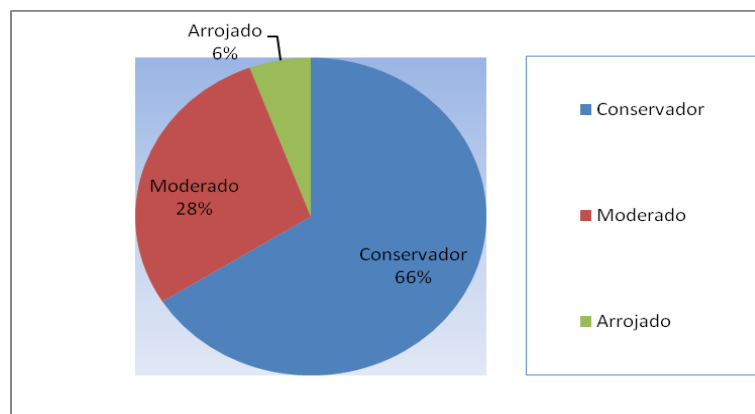


Figura 8 – Clientes com o perfil do investidor cadastrado.

Fonte: Elaborado pelo autor, conforme dados da pesquisa.

Dos clientes com aplicações não aderentes ao perfil, conforma a figura 7, vislumbra-se que 25% possuem o perfil conservador, entretanto, os outros 75% apontam para um perfil moderado, no qual o banco identifica como investidor que conta com a segurança da renda fixa. Porém, aceitam correr riscos na busca de melhores rentabilidades a médio e a longo prazo.

No padrão de alocação dos recursos indicado pelo banco, esses clientes, normalmente, direcionam 80% do volume de seus recursos para os produtos, como poupança, CDB, Fundos a Curto Prazo, Referenciados DI e Renda fixa, sendo, no máximo, 20% do total aplicados em Fundo de Renda Fixa. O que realmente pode-se perceber é que esses clientes possuem algum tipo de aplicação em fundos de renda variável (BB Ações Petrobrás, Vale do Rio Doce, Fgts Vale do Rio Doce, Construção Civil, Siderurgia e Small Caps) e realizam ou realizaram a compra e a venda de ações. No entanto, em algum momento, apresentam-se receosos, devido a atual conjuntura econômica, as crises financeiras internacionais e a própria volatilidade dos mercados.

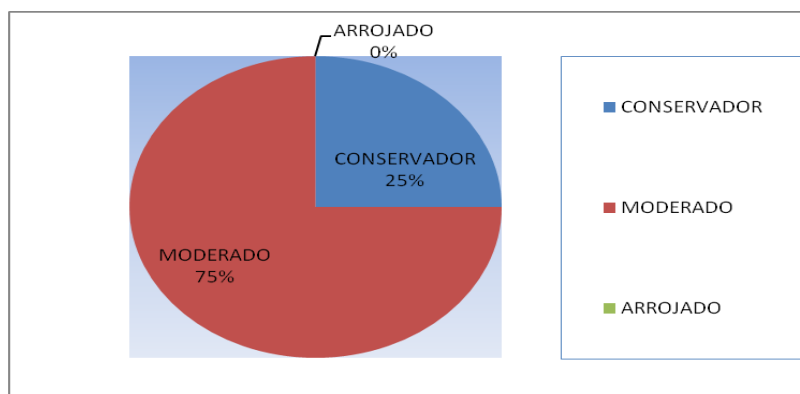


Figura 9 – Clientes com aplicações não aderentes ao perfil.

Fonte: Elaborado pelo autor, conforme dados da pesquisa.

Outro fator determinante, quando se fala em perfil para investimentos, é a faixa etária do cliente. De acordo com a Cartilha Investidor BB (2011), pela idade é possível analisar o grau de risco que ele suportaria e a sua visão de curto e de longo prazo. O cliente que está construindo sua carreira está disposto a correr um pouco mais de risco e de buscar investimentos com prazo maior, para obter maiores retornos. O cliente de meia idade trabalha para a consolidação de sua carreira e tende a arriscar-se menos. Aquele cliente com idade mais avançada, a partir dos sessenta, procura, acima de tudo, segurança ao investir, preferindo as aplicações de menor risco.

Como se percebe na figura 8, 6% dos clientes possuem idade abaixo dos 25 anos, 30% entre 25 e 40 anos, 28% entre 41 a 55 anos e 36% acima de 56 anos. Para os clientes não aderentes ao perfil, os percentuais encontrados foram muito próximos, porém, não foram localizados clientes na faixa etária menor que 25 anos.

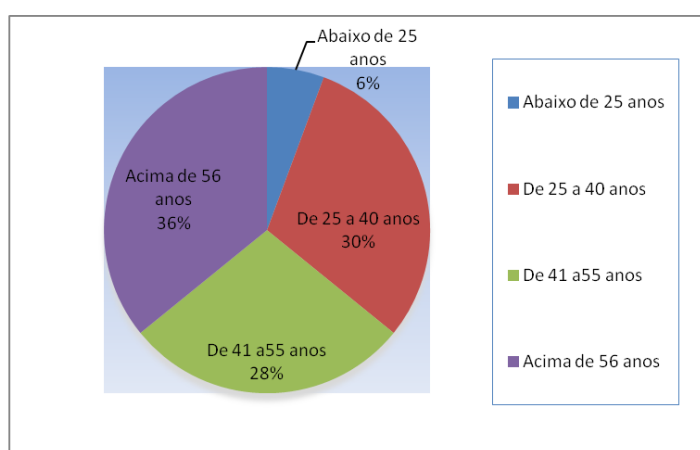


Figura 10 – Faixa etária dos clientes com perfil do investidor cadastrado.

Fonte: Elaborado pelo autor, conforme dados da pesquisa.

Possuir a percepção de quanto o total dos seus investimentos representa em relação ao patrimônio adquirido, é essencial para refletir ou para orientar-se a respeito dos tipos de investimentos disponíveis. Torna-se extremamente atraente verificar quais os produtos que o cliente já possui aplicações e abordar a questão da diversificação como uma alternativa para abrandar os riscos.

O valor do investimento define o leque ou a cesta de produtos disponíveis para esse cliente e o seu potencial para investimentos, adequados ao seu perfil. Conforme a figura 9, para 79% dos clientes, os investimentos representam 25% do total do patrimônio, e, para 17% dos clientes, os investimentos representam entre 26% e 50%. É relevante ressaltar que,

para os clientes com aplicações não aderentes ao perfil, a distribuição foi muito parecida, porém, para 75% dos clientes, os investimentos representam 25% do total do patrimônio, e, para 25% dos clientes, os investimentos representam entre 26% e 50%.

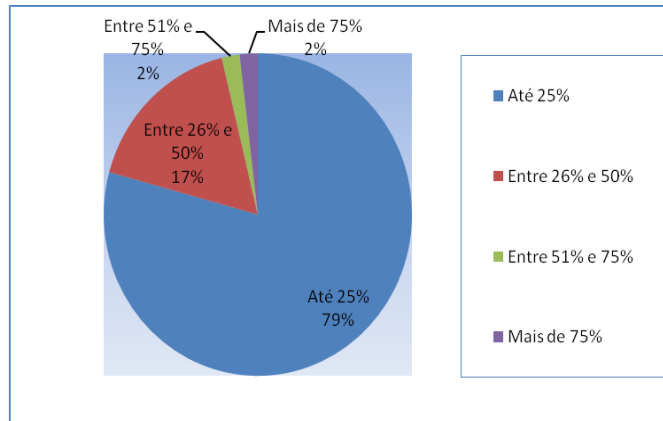


Figura 11 - Percentual do Patrimônio em relação aos investimentos.

Fonte: Elaborado pelo autor, conforme dados da pesquisa.

Obter a consciência de que, quanto maior a disponibilidade de prazo de alocação para os investimentos, maior pode ser a perspectiva de rentabilidade, e de que o risco poderá ser diluído ao longo do tempo, é de fundamental importância para o investidor. É necessário possuir a discernimento claro acerca dos objetivos de curto, de médio e de longo prazo.

Na figura 10, é possível perceber que 45% dos investidores não possuem planos para utilização futura dos valores aplicados, 21% deixará o dinheiro aplicado por, no máximo, um ano, 19% por, no máximo dois anos, e 15% por, no máximo, cinco anos.

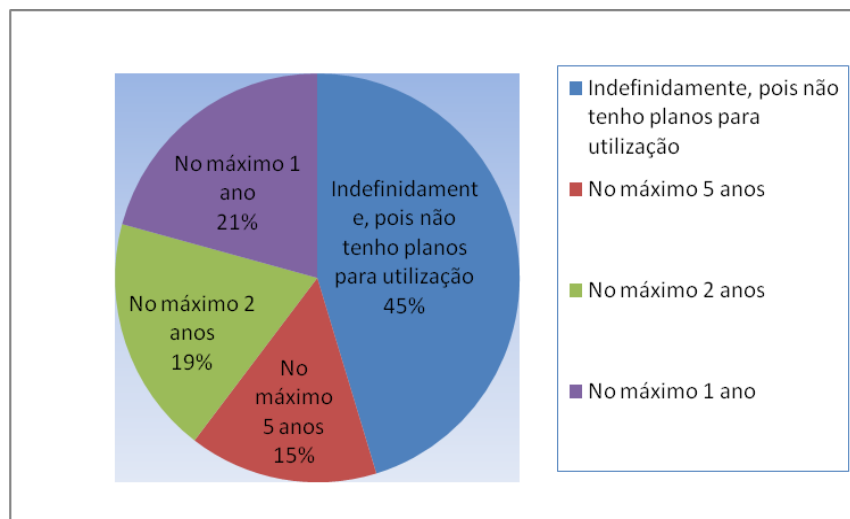


Figura 12– Prazo médio dos investimentos.

Fonte: Elaborado pelo autor, conforme dados da pesquisa.

Outra questão que, conjuntamente com o prazo dos investimentos, define o grau de exposição e de aceitação ao risco por parte do investidor são os objetivos previamente definidos. Os objetivos podem ser os mais diversos, desde a compra de um carro ou de um imóvel, uma viagem ao exterior, o custeio dos estudos dos filhos, ou a acumulação de patrimônio para aposentadoria.

No modelo em questão, a pesquisa informa que 13% dos entrevistados desejam obter rentabilidade superior a investimentos tradicionais de renda fixa, mesmo assumindo o risco de possíveis perdas; 9% desejam diversificar os investimentos; 57% por cento, a grande maioria, deseja formar uma reserva para utilização futura; e 21% pretendem preservar o seu patrimônio. Para os não aderentes, 76% optaram por formar uma reserva para utilização futura e preservar o patrimônio, o que denota certo conservadorismo, mesmo com uma teórica proporção maior a riscos, assumida por esse reduzido grupo.

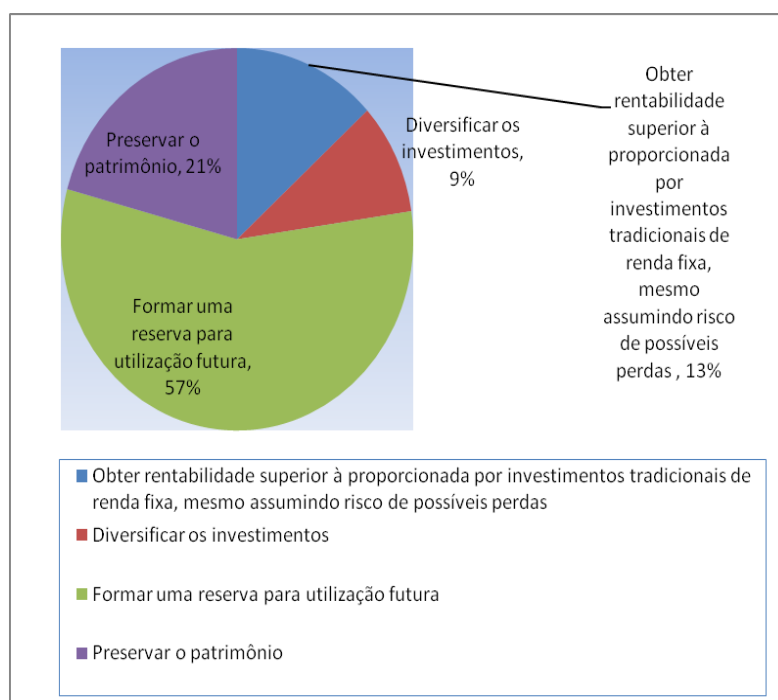


Figura 13 – Objetivos

Fonte: Elaborado pelo autor, conforme dados da pesquisa.

A rentabilidade, conceito já citado anteriormente, pode ser definida como a diferença entre o valor aplicado e o resgatado em um investimento, ou seja, o retorno sobre o capital investido em determinado ativo financeiro. A referência de rentabilidade pode ser vista como uma forma de avaliação e comparação do desempenho esperado da aplicação. Dessa forma, 60% dos clientes possuem a poupança como referência de rentabilidade, 28% o CDI, 2% o dólar e 10% o índice de bolsa de valores.

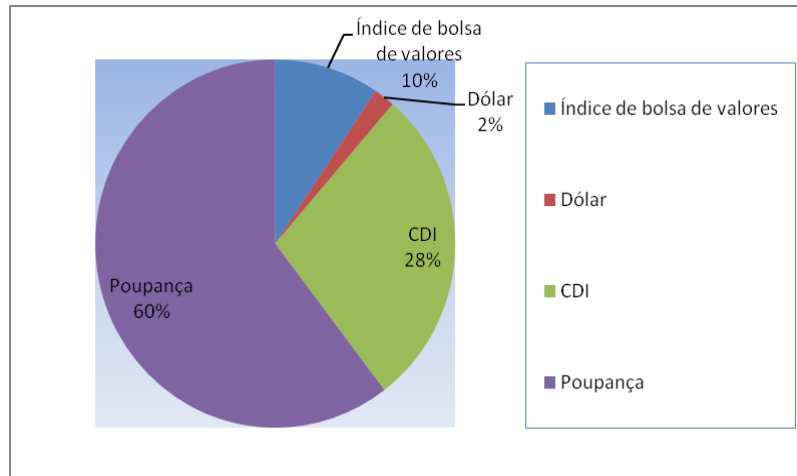


Figura 14 – Referência de Rentabilidade.

Fonte: Elaborado pelo autor, conforme dados da pesquisa.

É possível verificar uma distribuição mais equânime em relação à referência de rentabilidade dos não aderentes, como mostra a figura treze. Esses investidores possuem um comportamento que tende a moderado, como analisado anteriormente e, através da análise, pode-se, ainda, perceber um percentual de 25% com atenções voltadas para a referência de índice de bolsa de valores.

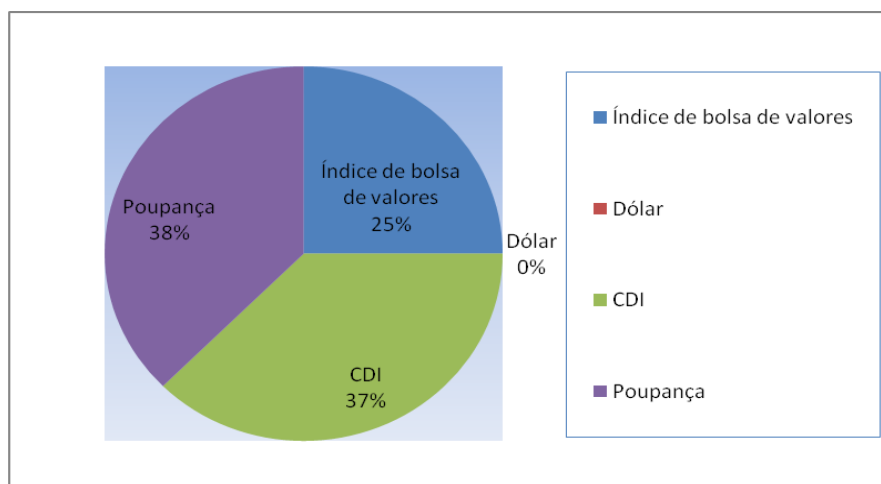


Figura 15 – Referência de Rentabilidade de não aderentes.

Fonte: Elaborado pelo autor, conforme dados da pesquisa.

O reflexo das atitudes do investidor é a experiência. Ela está relacionada à prática adquirida e ao conhecimento de mercado do cliente. Conforme a Cartilha Investimento BB (2011), a partir do questionamento da experiência em investimentos, é possível analisar o

conhecimento do cliente, o grau de concentração de seus investimentos e a sua tendência para aplicações. Os investidores que não possuem experiência no mercado financeiro devem ser orientados para aplicações de menor risco e, ser for constatada predileção a riscos maiores, é possível diversificar os investimentos. Entretanto para isso, é necessário observar, além do perfil do investidor, o cenário econômico.

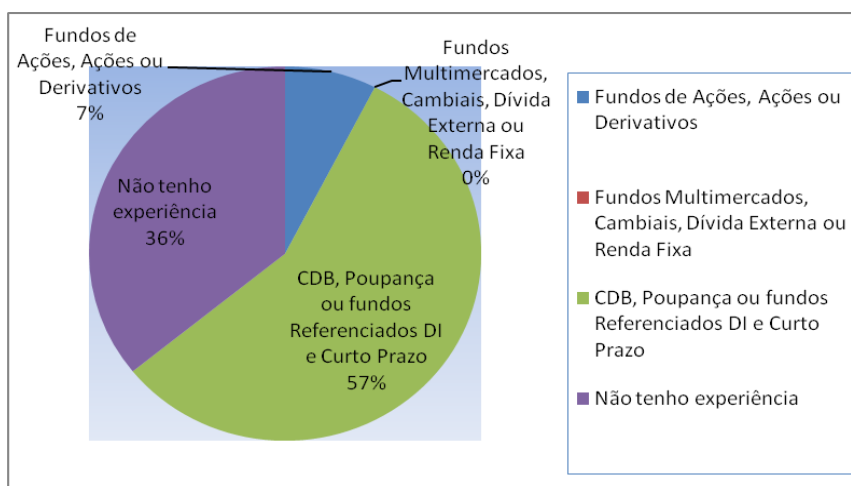


Figura 16 – Aplicações que possuem maior experiência.

Fonte: Elaborado pelo autor, conforme dados da pesquisa.

No que se refere aos clientes não aderentes ao perfil, um percentual de 25% relatou possuir experiência em fundos de ações, ações ou derivativos, 62% em aplicações conservadoras e, de maneira muito curiosa, 13%, nesse caso, afirmou não ter experiência alguma. Segundo Mosca (2009), as informações recebidas, no período presente ou passado recente, exercem influência importante sobre a capacidade individual de julgamento e de tomada de decisão. Esse fenômeno é conhecido como representatividade e indica que a avaliação de eventos futuros, em grande parte, pode ser uma extrapolação do que é ou do que foi visto recentemente, sugerindo que tentamos prever o futuro com base no que já vimos.

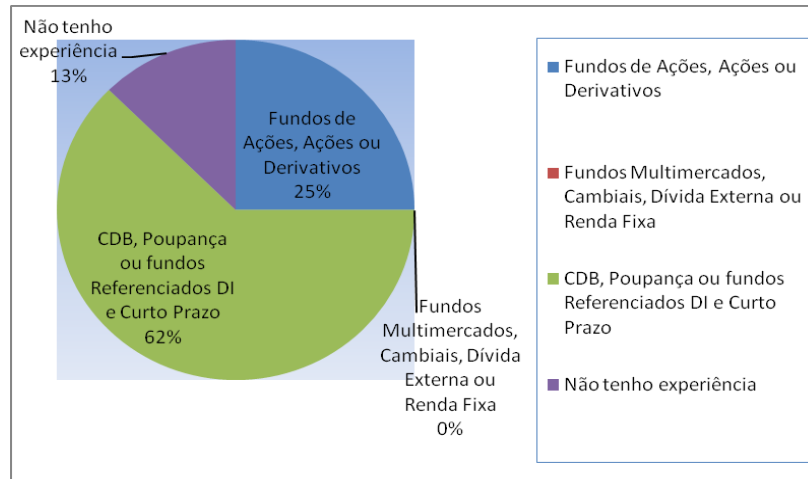


Figura 16 – Aplicações que possuem maior experiência pelos não aderentes.

Fonte: Elaborado pelo autor, conforme dados da pesquisa.

Comentando sobre a necessidade de referenciais, Damodaran (2006) afirma que, ao sermos confrontados com decisões, é próprio da natureza humana começarmos pelo o que é conhecido e extrapolarmos as observações para fazermos nosso próprios julgamentos.

Os clientes, questionados se já investiram em fundos de ações, 38% afirmaram que não e, também, não pretendem investir, pois não se agradam da ideia de perderem algum valor. Outros 19% investiram, mas com receio, 17% investiram ou investiriam por serem atraídos pela possibilidade de ganhos maiores e 26% dos clientes poderiam investir em um momento oportuno.

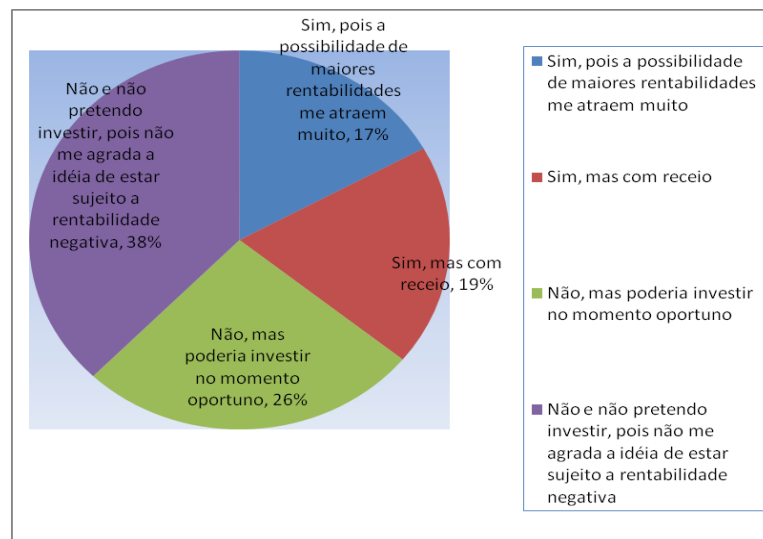


Figura 18 – Já investiu em fundo de ações.

Fonte: Elaborado pelo autor, conforme dados da pesquisa.

Para Luquet (2007), o investidor que não é um *expert* em finanças, não possui tempo para acompanhar a evolução das taxas de juros, o crescimento econômico, o valor das ações e outros pontos da rotina econômica. Esse pode ser um forte candidato a ser cotista de um fundo de ações.

No caso dos não aderentes, 50% dos investidores optaram, em algum momento, por um fundo de ações, pois a possibilidade de maiores ganhos os atrai muito. De acordo com Furtado (2009), os gerentes detestam oferecer os fundos de ações aos seus clientes, porque eles contêm riscos. O que acontece é que o cliente coloca o dinheiro, em certo dia, na aplicação e, subsequentemente, o valor da cota pode diminuir. Isso pode trazer aborrecimentos, caso o cliente não tenha sido devidamente orientado sobre o funcionamento desse mercado e nem ter sido avisado sobre os riscos inerentes.

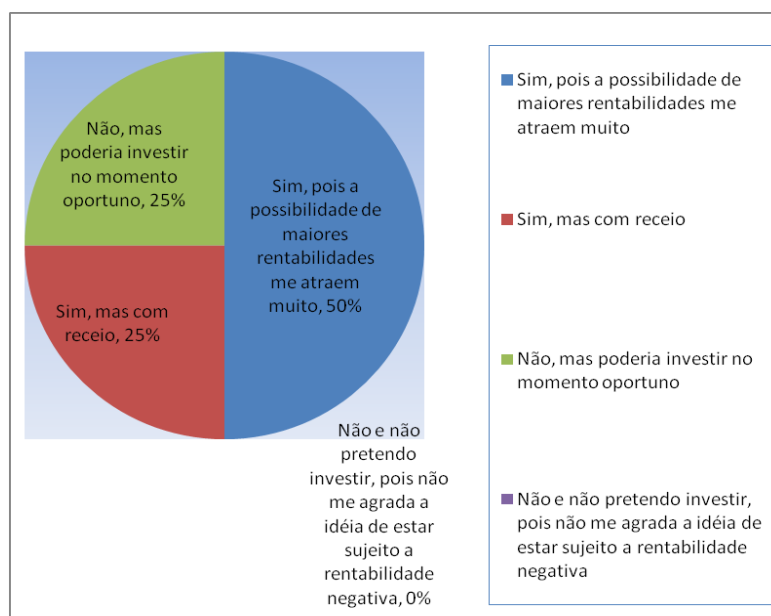


Figura 19 – Já investiu em fundo de ações não aderentes.

Fonte: Elaborado pelo autor, conforme dados da pesquisa.

Quando algo é desagradável e penoso, segundo Mosca (2009), tentamos, de toda maneira, evitá-lo. Porém, caso isso não seja possível, tentaremos, ao menos, minimizar o sofrimento. No mercado financeiro, uma perda é um evento impossível de ser dissociado da vida do investidor que corre risco na busca por um retorno suplementar para sua carteira de aplicações.

Damodaran (2006) salienta que errar pode ser humano, mas também é humano afirmar que não se errou. Essa reflexão nos remete ao conceito de indisposição para admitir seus próprios erros. De qualquer maneira, os investidores entram e saem do mercado, novas

informações são disponibilizadas e o ambiente econômico muda constantemente, no entanto, o intuito final dos investidores sempre é o de ter lucro. Quando interrogados sobre o percentual de perdas aceitável, 62% responderam que não aceitariam perdas.

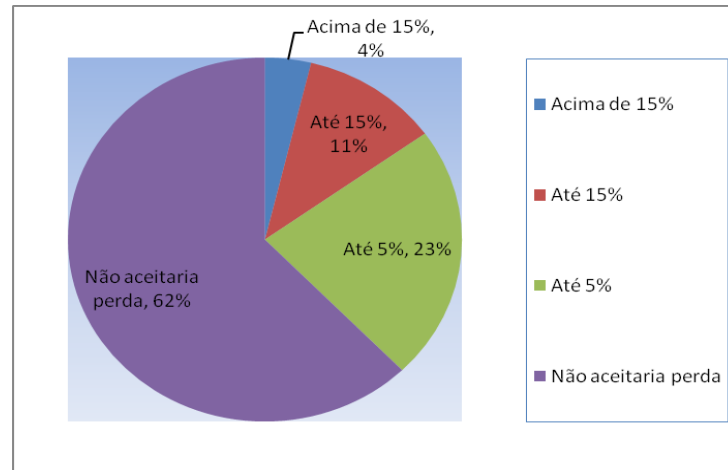


Figura 20 – Percentual de Perdas aceitável.

Fonte: Elaborado pelo autor, conforme dados da pesquisa.

A questão muda drasticamente em relação aos não aderentes. De acordo com Mosca (2009), sabe-se que, quanto mais um indivíduo ganha, menor é o acréscimo de satisfação ou prazer que sente e o mesmo ocorre em relação a perdas. Quanto mais um indivíduo perde, menor é o desprazer ou a insatisfação gerado por uma unidade adicional de perda. Figura-se, então, que 25% dos clientes não aceitariam perda e, o restante, em proporções praticamente iguais entre 5% a 15%.

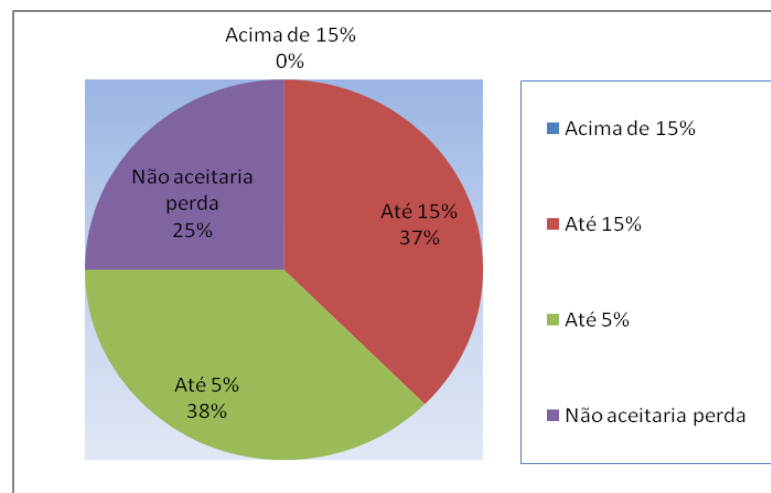


Figura 21 – Percentual de Perdas aceitável pelos não aderentes.

Fonte: Elaborado pelo autor, conforme dados da pesquisa.

4.3 O PANORAMA DO MERCADO EM RELAÇÃO A ALOCAÇÃO DOS INVESTIMENTOS DOS CLIENTES

Roberto Macedo afirma que os rendimentos das aplicações financeiras em renda fixa começaram mal no primeiro semestre, porém melhoram nos meses de maio e de junho. O dólar manteve-se como um mau negócio financeiro e, na renda variável, a Bovespa decepcionou.

Sabendo que a rentabilidade passada não é sinônimo de rentabilidade futura, segue o quadro abaixo, analisando o balanço das aplicações financeiras ocorridas em junho e no primeiro semestre de 2011.

Aplicação	Junho	Primeiro Semestre
Fundos Referenciados DI	0,98	5,62
Fundos Renda Fixa	0,88	5,91
CDBs	0,95	5,59
Poupança	0,61	3,61
Renda Variável		
Ibovespa	-3,43	-9,96
Dólar Comercial Mercado	-1,14	-6,24
Ouro BMF& - Bovespa – Spot	2,16	-1,83
Referências para juros nominais e inflação		
Selic/CDI	0,96/0,96	5,53/5,52
IPCA-IBGE	0,15	3,87
IGP-M-FGV	-0,18	3,15

Figura 22 - Rendimento nominal em junho e no primeiro semestre de 2011 das aplicações financeiras.

Fonte: Banco do Brasil

Observado o quadro, verifica-se um reflexo nos saldos das aplicações da carteira, quando comparado com o quadro de rentabilidades dos índices acima, além disso, há uma possível tendência de acompanhamento do mercado em relação aos resultados dos rendimentos dessas aplicações, como forma de natural de adequação.

De acordo com Roberto Macedo, é possível intuir que, nas três primeiras aplicações listadas, os Fundos Referenciados DI, Renda Fixa e CDBs, quando obtiveram rendimentos nominais, próximos de 100% da Selic, apresentaram rendimentos reais positivos com qualquer alíquota do IR, embora o resultado final dependesse da taxa de administração cobrada em cada caso, com exceção dos CDBs, que não possuem essa taxa. Ainda foi

possível verificar que a poupança ganhou do IGP-M e perdeu do IPCA, mas, em ambos os casos, por pequena margem.

4.3 A ALOCAÇÃO DOS INVESTIMENTOS DOS CLIENTES NÃO ADERENTES

De maneira a possibilitar aos clientes tomada de decisões de investimentos mais conscientes e alinhadas ao seu objetivos, o Banco do Brasil, de acordo com o perfil do investidor averiguado, recomenda um padrão de alocação de investimentos , o qual não deve ser utilizado de forma autoritária ou em substituição ao exercício de julgamento próprio de cada um.

Para o perfil **conservador**, que busca segurança acima de tudo, é constatado que o cliente geralmente direciona seus recursos para Poupança Ouro, Pouplex, CDB, Fundos Curto Prazo, Fundos Referenciados DI e Fundos Renda Fixa.

O perfil **moderado**, que conta com a segurança da renda fixa mas aceita correr risco moderado em busca de melhores rentabilidades a médio e longo prazo, no mínimo 80% do total dos recursos podem ser direcionados para Poupança Ouro, Pouplex, CDB, Fundos Curto Prazo, Fundos Referenciados DI e Fundos Renda Fixa e no máximo 20% do total para Fundos Renda Fixa.

Já para o perfil **arrojado** que aceita correr maiores riscos na busca de maiores rentabilidades a médio e longo prazo, no máximo 55% do total a ser aplicado pode ser direcionado para Poupança Ouro, Pouplex, CDB, Fundos Curto Prazo, Fundos Referenciados DI e Fundos Renda Fixa, no máximo 25% do total para Fundos de Renda Fixa e por fim no máximo 20% em Fundos Multimercado, Fundos de Ações, Fundos Cambiais, Fundos Dívida Externa e Ações.

Ao final da pesquisa, foram identificados oito clientes que não estavam aderentes ao perfil de risco. Três possuíam o perfil conservador e cinco o perfil moderado. Face ao exposto no quadro abaixo, procura-se exemplificar como poderia seria uma possível a alocação de investimento de acordo com as indicações do Banco.

Cliente Perfil	Produto e percentual em relação a aplicação total	Padrão de alocação
Cleinte 1 Moderado	BB ACOES BB = 23,59% BB ACOES PETROBRAS = 9,8% BB ACOES VALE DO RIO DOCE = 66,61% COMPRA/VENDA DE AÇÕES A VISTA	80% do total dos recursos podem ser direcionados para Poupança Ouro, Poupex, CDB, Fundos Curto Prazo, Fundos Referenciados DI e Fundos Renda Fixa e no máximo 20% do total para Fundos Renda Fixa.
Ciente 2 Moderado	BB ACOES CONTRUCAO CIVIL = 2,0% BB ACOES PETROBRAS = 6,12% BB ACOES SMAL CAPS = 6,12% BB ACOES VALE DO RIO DOCE = 8,75% BB CDB DI = 51,91% BB RENDA FIXA LP 100 = 2,67% POUPANCA OURO = 22,36%	80% do total dos recursos podem ser direcionados para Poupança Ouro, Poupex, CDB, Fundos Curto Prazo, Fundos Referenciados DI e Fundos Renda Fixa e no máximo 20% do total para Fundos Renda Fixa.
Ciente 3 Moderado	BB ACOES VALE DO RIO DOCE = 4,71% BB CDB DI = 95,00% POUPANCA OURO = 0,28%	80% do total dos recursos podem ser direcionados para Poupança Ouro, Poupex, CDB, Fundos Curto Prazo, Fundos Referenciados DI e Fundos Renda Fixa e no máximo 20% do total para Fundos Renda Fixa.
Ciente 4 Moderado	BB ACOES PETROBRAS = 0,42% BB CDB DI = 72,95% BB RENDA FIXA 5 MIL = 17,36% BB RENDA FIXA PLUS ESTILO = 2,05% POUPANCA OURO = 7,19%	80% do total dos recursos podem ser direcionados para Poupança Ouro, Poupex, CDB, Fundos Curto Prazo, Fundos Referenciados DI e Fundos Renda Fixa e no máximo 20% do total para Fundos Renda Fixa.
Ciente 5 Moderado	BB FMP FGTS VALE DO RIO DOCE = 100%	80% do total dos recursos podem ser direcionados para Poupança Ouro, Poupex, CDB, Fundos Curto Prazo, Fundos Referenciados DI e Fundos Renda Fixa e no máximo 20% do total para Fundos Renda Fixa.
Cleinte 6 Conservador	BB ACOES VALE DO RIO DOCE = 55,39% BB CDB DI = 44,58% POUPANCA OURO = 0,02%	Poupança Ouro, Poupex, CDB, Fundos Curto Prazo, Fundos Referenciados DI e Fundos Renda Fixa.
Ciente 7 Conservador	BB ACOES VALE DO RIO DOCE = 6,84% BB CDB DI = 9,35% BB RENDA FIXA 200 = 21,64% POUPANCA OURO = 62,16%	Poupança Ouro, Poupex, CDB, Fundos Curto Prazo, Fundos Referenciados DI e Fundos Renda Fixa.
Ciente 8 Conservador	BB ACOES PETROBRAS = 46,10% BB ACOES SIDERURGIA = 44,37% POUPANCA OURO = 9,51%	Poupança Ouro, Poupex, CDB, Fundos Curto Prazo, Fundos Referenciados DI e Fundos Renda Fixa.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Investir é comprometer-se, tornar-se responsável por adiar um consumo no presente, na expectativa de atingir resultados futuros. As mais diversas razões levam os indivíduos a guardar uma parcela dos seus recursos excedentes para desfrutarem de um consumo em um tempo vindouro, seja trocar de carro, comprar o primeiro imóvel (ainda que isso possa ser considerado um consumo e não um investimento), adquirir uma casa no campo ou na praia para o descanso, garantir a faculdade dos filhos, viajar ou desfrutar de uma aposentadoria tranquila. Outros, ainda, simplesmente desejam especular, obter lucro comprando algo quando os preços estão em baixa e vendendo em tempos de alta.

Nesta pesquisa, foi realizada uma análise do comportamento dos investidores pertencentes a um nicho específico de mercado, com investimentos na média de quarenta a cem mil reais, numa segmentação proposta por um banco de primeira linha, atuante no mercado brasileiro há mais de duzentos anos. Avaliando os dados dessa carteira de clientes, nos meses de março a junho do ano corrente, percebeu-se um incremento nos saldos das aplicações em CDB, nos fundos de investimento das classes Referenciado Di e Renda Fixa. Isso ocorreu, provavelmente, advindo de novos aportes nessas aplicações, e, também, devido a um aumento de saldo pontual nos fundos BB Ações Energia e Small Caps. Além disso, o balanço das aplicações financeiras, no semestre, demonstrou que as aplicações em poupança, certificado de depósito bancário, Fundos Referenciados DI e Fundos Renda Fixa tiveram resultado positivo enquanto que, na renda variável, Ibovespa, dólar e ouro, obtiveram resultados negativos.

Analisar o comportamento dos investidores, através do conceito de Suitability, proporcionou uma padronização com o mercado internacional, elucidou de maneira simples e, de acordo com a métrica do banco, o grau de risco que o cliente está disposto a correr, de acordo com o seu perfil e colaborou muito com um efetivo monitoramento da carteira em relação percentual aos clientes que possuem o perfil do investidor cadastrado, aos que não possuem, aos que se recusaram a responder o questionário e aos clientes com aplicações não aderentes ao perfil.

Compreende-se, entretanto, que o questionário utilizado é um instrumento de pesquisa bastante simples e com um número reduzido de questões, se comparado com outros instrumentos de pesquisa utilizados em outros trabalhos que procuram analisar estratégias de

investimento, as relações de risco e retorno, o perfil dos clientes e adentrarem, dessa forma, em um novo e promissor campo da ciência, chamado de finanças comportamentais.

No que se refere à adequação dos investimentos ao perfil identificado, para discernir e para avaliar se os produtos indicados pelo Banco podem melhorar o padrão de alocação de recursos dos clientes, utilizando-se de questões do tipo “O quê?”, e “Quanto?” é eficaz, e está diretamente relacionado com o montante de recursos o qual os clientes possuem no momento efetivo da aplicação dos recursos. Interessante lembrar que o banco disponibiliza para os gerentes ferramentas que automatizam a orientação dos fundos de investimento quando relacionadas ao grau de risco específico que o cliente deseja correr.

Conclui-se, quanto ao perfil dos clientes, que os conservadores possuem expectativa de rentabilidade próxima ao CDI ou um pouco acima e não admitem perda em seus investimentos ou sequer enxergar reduções no saldos das aplicações. Moderados possuem expectativa de rentabilidade passada superior ao CDI e aceitam alguma volatilidade correndo algum risco. Cabe aqui um adendo especial, pois constatou-se que, dos clientes com aplicações não aderentes ao perfil, 75% deles foram enquadrados nesse perfil moderado, sendo possível observar claramente que possuíam aplicação em algum fundo de ações. Nenhum deles optou por finalizar suas posições nos fundos de ações naquele momento. Os clientes com perfil arrojado teoricamente esperam uma rentabilidade passada superior ao CDI, aceitam uma maior volatilidade coligada a questões de instabilidade ou crises econômicas. Na análise, estavam enquadrados quanto ao grau de risco.

Dessa forma, aliada a atual estabilidade econômica e as condições favoráveis do país, continuamente os clientes de instituições financeiras procuram seu gerentes na busca de auxílio por uma aplicação que expresse um possível diferencial de rentabilidade. Cabe a eles se prepararem para prestar um melhor atendimento, procurando conhecer as diversas alternativas existentes desse mercado tão dinâmico, de maneira a possibilitarem aos clientes tomarem decisões de investimentos mais conscientes e alinhadas ao seu objetivos.

No que tange a capacitação dos funcionários, o Banco do Brasil disponibiliza diversos cursos e apostilas, o ambiente Sinapse e bolsas para os programas de certificação CPA 10 e CPA 20 direcionadas aos públicos alvo específicos. Porém, torna-se evidente que, para a conquista e a retenção dos clientes, é necessária a formação de equipes introzadas, a elaboração de cursos presenciais e um efetivo monitoramento individual do mercado, através da leitura de jornais, sites especializados, revistas e livros técnicos.

Por fim, pode-se ilustrar sobre o esforço e o foco necessários para que os objetivos sejam alcançados, através do seguinte trecho:

[...] Para que você pratique, é preciso gostar do que faz. Por isso, não acredite que determinado investimento que está enriquecendo muitos de seus conhecidos servirá como trampolim para seu enriquecimento também, a não ser que você sinta alguma atração pela atividade de investidor naquela área. Quem investe em imóveis, precisa curtir o pé no barro; quem investe em ações, deve ter ao menos uma quedinha para os estudos da Economia; quem investe em *commodities* agrícolas, deve sentir um imenso prazer em madrugar no domingo para assistir ao Globo Rural; e quem investe em compra e venda de bens, deve sentir na veia sua alma de negociador. [...] (CERBASI, 2008, p. 85)

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Apostila Orientando Investimentos Financeiros do Banco do Brasil, 2007.

ASSAF NETO, A. **Mercado Financeiro**. 8ª ed. São Paulo: Atlas, 2008.

Banco do Brasil S.A. Acordo de Trabalho Agência 2797-9 Zona Norte Porto Alegre (RS) – disponível em SISBB – Sistema de informações do Banco do Brasil.

BODIE, ZVI; MERTON, Robert C. **Finanças**. São Paulo: Bookman, 2000.

Cartilha de Investimentos do Banco do Brasil, 2011 – Módulos: 1 2,3 e 4.

Cartilha Análise do Perfil do Investidor do BB, 2011.

CERBASI, Gustavo. **Investimentos inteligentes: para conquistar e multiplicar o seu primeiro milhão**. Rio de Janeiro: Thomas Nelson Brasil, 2008.

Curso Sinapse CDB do BB, 2011.

DAMODARAN, ASWATH. **Filosofias de Investimento: estratégias bem sucedidas e os investidores que a fizeram funcionar**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2006.

FORTUNA, Eduardo. **Mercado Financeiro: produtos e serviços**. 15ª ed. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2002.

FURTADO, Walter. **Guia para Investir em ações: o que você deve saber para começar a investir**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2009.

LUQUET, Mara. **Guia valor econômico de finanças pessoais**. Rio de Janeiro: Globo 2007.

MOSCA, Aquiles. **Finanças Comportamentais: gerencie suas emoções e alcance sucesso nos investimentos**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2009.

NEWLANDS JUNIOR, CARLOS ARTHUR. **Sistema Financeiro e Bancário: Teoria questões**. 2 Edição: Rio de Janeiro: Elsevier 2010.

OLIVEIRA. G.A.de; PACHECO, M.M. **Mercado Financeiro**. São Paulo: Fundamento 2005.

ROESCH, Silvia Maria Azevedo. **Projetos de Estágio em administração: guia para estágios, trabalhos de conclusão, dissertações e estudos de caso**. 2ªed. São Paulo: Atlas 1999.

XAVIER, Ademir. **Estratégias estatísticas em investimentos: heurísticas seguras para investimentos e regras de gerenciamento do risco**. São Paulo: Novatec,2009.

YIN, R. **Case study research: design and methods**. Londres: Sage, 1994.

APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO: Análise do Perfil do Investidor

- 1) Indique a sua faixa etária:
 - a) Abaixo de 25 anos.
 - b) De 25 a 40 anos.
 - c) De 41 a 55 anos.
 - d) Acima de 56 anos.

- 2) Selecione o percentual que seus investimentos representam o total de seu patrimônio:
 - a) Até 25%.
 - b) Entre 26% e 50%.
 - c) Entre 51% e 75%.
 - d) Mais de 75%.

- 3) Quando você realiza uma aplicação, qual o prazo médio dos seus investimentos?
 - a) Indefinidamente, pois não tenho planos para utilização.
 - b) No máximo 5 anos.
 - c) No máximo 2 anos.
 - d) No máximo 1 ano.

- 4) Qual o principal objetivo dos seus investimentos?
 - a) Obter rentabilidade superior à proporcionada por investimentos tradicionais de renda fixa, mesmo assumindo risco de possíveis perdas.
 - b) Diversificar os investimentos.
 - c) Formar uma reserva para utilização futura.
 - d) Preservar o patrimônio.

- 5) Qual a sua melhor referência de rentabilidade?
 - a) Índice de bolsa de valores.
 - b) Dólar.
 - c) CDI.
 - d) Poupança.

- 6) Quais são as aplicações financeiras em que você tem maior experiência?
 - a) Fundos de Ações, Ações ou Derivativos.
 - b) Fundos Multimercados, Cambiais, Dívida Externa ou Renda Fixa.
 - c) CDB, Poupança ou fundos Referenciados DI e Curto Prazo.
 - d) Não tenho experiência.

- 7) Você já investiu em Ações ou fundo de ações?
 - a) Sim, pois a possibilidade de maiores rentabilidades me atrai muito.
 - b) Sim, mas com receio.
 - c) Não, mas poderia investir no momento oportuno.
 - d) Não e não pretendo investir, pois não me agrada a ideia de estar sujeito a rentabilidade negativa.

- 8) Caso a sua aplicação tenha perda no curto prazo, qual seria o percentual aceitável?
 - a) Acima de 15%.
 - b) Até 15%.
 - c) Até 5%.
 - d) Não aceitaria perda.

APÊNDICE B – ROTEIRO DE ENTREVISTA – Plano de Ação

1. Investigar a alocação de investimentos	
<i>What?</i> - O que será feito (etapas).	Pesquisar como estão alocados os investimentos na carteira Personalizada PFC.
<i>Why?</i> – Por que será feito (justificativa).	Para embasar os dados.
<i>Where?</i> – Onde será feito (local).	Na agência.
<i>When?</i> – Quando será feito (tempo).	Análises semanais preferencialmente às segundas-feiras.
<i>Who?</i> – Por quem será feito (responsabilidade).	Gerente.
<i>How?</i> – Como será feito (método).	Pesquisa nos relatórios gerenciais da agência.
<i>How Much?</i> – Quanto custará fazer (custo).	Zero.

2. Aplicar o questionário API	
<i>What?</i> - O que será feito (etapas).	Aplicação do questionário nos clientes.
<i>Why?</i> – Por que será feito (justificativa).	Para obter dados.
<i>Where?</i> – Onde será feito (local).	Na agência.
<i>When?</i> – Quando será feito (tempo).	Durante o expediente de trabalho, durante o mês de março e abril.
<i>Who?</i> – Por quem será feito (responsabilidade).	Gerente e Assistente.
<i>How?</i> – Como será feito (método).	Pessoalmente, por telefone, por email ou site do banco.
<i>How Much?</i> – Quanto custará fazer (custo).	Zero.

3. Compreender o perfil dos clientes	
<i>What?</i> - O que será feito (etapas).	Análise e interpretação dos questionários e enquadramento de perfil.
<i>Why?</i> – Por que será feito (justificativa).	Para enquadrar os clientes dentro do perfil conservador, moderado ou arrojado.
<i>Where?</i> – Onde será feito (local).	Na agência ou por telefone.
<i>When?</i> – Quando será feito (tempo).	Após a realização do questionário individualmente e em Maio uma análise geral.
<i>Who?</i> – Por quem será feito (responsabilidade).	Gerente e Assistente.
<i>How?</i> – Como será feito (método).	Com o cliente e realizando conferências do relatório gerencial da carteira na plataforma de negócios.
<i>How Much?</i> – Quanto custará fazer (custo).	Zero.

4. Sugerir um direcionamento para os investidores e interessados a investir	
<i>What?</i> - O que será feito (etapas).	Expor a situação para o cliente e sugerir investimentos adequados ao seu perfil.
<i>Why?</i> – Por que será feito (justificativa).	Para aumentar a satisfação do cliente em relação aos seus investimentos.
<i>Where?</i> – Onde será feito (local).	Na agência ou por telefone.
<i>When?</i> – Quando será feito (tempo).	Durante a aplicação do API e Junho uma análise geral.
<i>Who?</i> – Por quem será feito (responsabilidade).	Gerente e Assistente.
<i>How?</i> – Como será feito (método).	Através dos contatos com o cliente na agência ou por telefone.
<i>How Much?</i> – Quanto custará fazer (custo).	Zero.