



O Processo de Análise de Investimentos Financeiros em Instituições Financeiras

Resumo: Esta pesquisa tem por finalidade verificar aspectos mais relevantes e mostrar o processo de análise de investimentos financeiros realizado pelas Instituições Financeiras para orientar os clientes na tomada de decisão de acordo com o perfil do investidor. Estabelecer vantagem competitiva sobre o mercado, descobrir como a atuação dos colaboradores influenciam os resultados, com o intuito de melhorar os resultados obtidos por meio de captação de novos investimentos. É necessário conhecer o perfil do investidor e seu grau de conhecimento, no que se refere desde a rentabilidade esperada até os níveis de riscos envolvidos.

Palavras-chave: Análise de Investimentos Financeiros; Instituições Financeiras; Perfil do Cliente.

The Financial Investment Review Process in Financial Institutions

Abstract: This research aims to verify the most relevant aspects and show the process of analysis of financial investments carried out by Financial Institutions to guide customers in decision making according to the profile of the investor. To establish a competitive advantage over the market, to discover how the performance of the employees influences the results, in order to improve the results obtained through the capture of new investments. It is necessary to know

the profile of the investor and their degree of knowledge, in what refers from the expected profitability to the levels of risks involved.

Keywords: Financial Investment Analysis; Financial Institution; Customer Profile.

Introdução

O mercado financeiro está em contínua transformação. A partir da década de 90 o setor financeiro brasileiro apresentou um grande crescimento, e está assumindo uma posição cada vez mais importante para a economia e para a sociedade. (BANCO CENTRAL DO BRASIL, 2016). Esse é um mercado dinâmico, pelo surgimento de novos produtos, novas formas de investimentos, por ações tomadas por parte dos administradores das instituições e pela legislação em vigor. Assim são necessárias informações financeiras confiáveis para adequar as decisões a todas as possíveis situações. E de sistemas de informações que se configurem como instrumentos ágeis e consistentes que lhes permitam a tomada de decisões sobre onde e como investir de forma segura e rentável.

No que diz respeito à estratégia empresarial, a informação apoia as estratégias e processos de tomada de decisão, pois possibilita maior controle das operações empresariais e pode ser utilizada para interferir no processo de gestão, com a possibilidade de provocar mudanças organizacionais, uma vez que este uso afetaria os diversos elementos que compõem tal sistema (BEUREN, 2000).

Segundo Sousa e Menezes (1997) o planejamento financeiro é fundamental para o sucesso organizacional, já a administração financeira permite que os procedimentos gerenciais sejam realizados com eficiência e eficácia. Serve como parâmetro de respostas para as decisões importantes referentes aos lucros. Investimentos pode-se definir como sendo um sacrifício em prol da obtenção de uma série de benefícios futuros. Investimento “[...] representa a ampliação de capital em alternativas que promovem o aumento

efetivo da capacidade produtiva de um país, determinando maior capacidade futura de gerar riqueza (rendas) ". (ASSAF NETO, 2005, p. 29).

Portanto, investimento está relacionado à criação de capacidade produtiva para a geração de riquezas, não sendo considerados como investimentos os casos em que não ocorre tal criação de capacidade. (PORTAL EDUCAÇÃO, 2016).

Este artigo buscou resposta aos seguintes questionamentos: Qual o processo realizado pelas Instituições Financeiras para orientar os clientes na tomada de decisão de investimentos? Por que essa análise de investimentos é importante para as Instituições Financeiras? Qual a dificuldade que a Instituição encontra no processo de análise de investimentos?

Esse artigo tem como objetivo geral verificar e demonstrar o processo de análise de investimentos financeiros e identificar as dificuldades encontradas para a realização do processo de análise de investimentos. Para que esse objetivo fosse atingido, vários encaminhamentos foram tomados e a partir de entrevistas com funcionários de uma instituição financeira, que atuam em análises de investimentos e atendimento a potenciais investidores, análise documental e método observacional foi possível identificar o processo realizado pelas instituições para orientar os clientes na tomada de decisão.

Os levantamentos iniciais apontam que o processo de análise de investimentos financeiros realizado pelas instituições tem o objetivo de identificar o perfil de investidor de cada cliente, analisar o patrimônio líquido e rentabilidade dos investimentos mais adequados ao perfil do cliente e verificar estatísticas futuras desses investimentos com base no futuro econômico do país.

Em um ambiente cada vez mais competitivo, onde o cliente tem mais acesso às informações, as instituições financeiras precisam mostrar eficiência e eficácia nas análises de aplicações financeiras, fazendo levantamento de balanços dos investimentos, apurando rentabilidades, verificando estatísticas, acompanhando a economia e definindo o perfil do investidor.

Essa pesquisa se justifica, pois, evidência o interesse das Instituições Financeiras em auxiliar os clientes na tomada de decisões, ajudando a identificar situações entre o risco e retorno dos investimentos. Existem vários tipos de investimentos financeiros, porém cada um com suas particularidades. Esses investimentos podem mudar com a situação econômica do país, também podem ser de risco. Por isso a necessidade de uma análise correta, já que cada cliente possui um perfil que pode ir de conservador a arrojado. A análise incorreta do investimento e do perfil do cliente pode levar a um prejuízo financeiro.

Para o desenvolvimento da pesquisa, em termos metodológicos, será adotada a abordagem qualitativa. Segundo Collis; Hussey (2005). Em relação aos procedimentos serão realizadas entrevistas, as pesquisas deste tipo se caracterizam pela interrogação direta das pessoas cujo comportamento se deseja conhecer. Basicamente, procede-se à solicitação de informações via questionários a um grupo significativo de pessoas acerca do problema estudado para em seguida, mediante análise, obter as conclusões correspondentes aos dados coletados. A população entrevistada foi de 25 funcionários/colaboradores de diferentes hierarquias, as amostras foram analisadas de forma empírica na Instituição Bradesco S/A na cidade de São Paulo - SP.

O estudo está estruturado em cinco seções, além desta introdução. Na primeira seção é discutida a questão da revisão de literatura; análise de risco no mercado financeiro. A seguir são detalhados os aspectos metodológicos; estudo de caso, pesquisa bibliográfica, pesquisa exploratória, entrevistas entre outros; na terceira seção, é apresentada a organização; na quarta seção os resultados e discussões e na última seção, são expostas as considerações finais.

1 Revisão de Literatura

1.1 Análise de Risco no Mercado Financeiro

A decisão de onde investir dinheiro está ligada ao nível de risco que se deseja assumir, frente ao retorno esperado. (LIMA, 2004). Contudo todo o investidor deseja o maior retorno financeiro sobre o valor aplicado, porém nem sempre está disposto a assumir os riscos de um determinado investimento.

Segundo Assaf Neto (2005), os mercados financeiros oferecem uma gama de instrumentos financeiros com variados níveis de risco e retorno, o que possibilita a adequação das alternativas aos diferentes perfis de risco dos investidores, assim o investidor tem uma grande variedade de linhas de investimentos, que vão de baixo a alto risco de acordo com o perfil de cada investidor.

Os bancos e corretoras criaram uma forma de ajudar o investidor a descobrir os melhores produtos para aplicar seus recursos. O procedimento foi batizado de Análise de Perfil do Investidor (API). O API é muito utilizado em outros países para auxiliar os investidores em suas decisões. No Brasil, o Código ANBIMA de Regulação e Melhores Práticas para Atividade de Distribuição de Produtos de Investimento no Varejo prevêem que as instituições financeiras avaliem o nível de conhecimento do investidor sobre o mercado financeiro e de capitais e seus produtos, através de um preenchimento de formulário, para identificar em qual perfil o cliente se encaixa, são eles; Perfil Conservador; Perfil Moderado; Perfil Moderado/Agressivo, Perfil Arrojado/Agressivo.

Entretanto existem muitas dificuldades na aplicação do formulário (API). O formulário possui uma linguagem muito formal, dificultando o entendimento dos clientes.

Outra dificuldade apresentada foi que se o cliente não responder o formulário (API) ele não poderá fazer aplicações financeiras e não receberá indicações de investimentos financeiros, também o fato de que o formulário só poderá ser respondido pelo próprio cliente, pessoalmente nas agências, pela internet ou pelo aplicativo da Instituição. E a principal dificuldade para as Instituições financeiras é a falta de interesse ou o receio de responder as questões, principalmente pelo perfil conservador dos brasileiros.

De acordo com as pesquisas realizadas, são várias as opções de investimentos, para todos os perfis de clientes. Mesmo assim o brasileiro continua bastante conservador. De acordo com o Banco Central do Brasil (2016) a caderneta de poupança é o investimento mais popular do mercado brasileiro.

As aplicações mais comuns no mercado financeiro são a Poupança, o Certificado de Depósito Bancário (CDB), o Recibo de Depósito Bancário (RDB) e os Fundos de Investimento. (BANCO CENTRAL DO BRASIL, 2016).

Outra dificuldade encontrada pelas Instituições Financeiras é a necessidade de funcionários certificados pela Anbima. Conforme código regulador da Anbima - **Associação Brasileira das Entidades dos Mercados Financeiros e de Capitais é obrigatório que todos os funcionários que atuam com atendimento a investidores sejam certificados. A Anbima** representa as instituições que atuam no mercado de capitais brasileiro.

De acordo com o a Resolução 3.158 e 3.309 do CMN, o profissional que comercializa produtos de investimento somente poderá exercer sua função após obter a certificação, no nosso caso, a CPA-10 ou CPA20. Adicionalmente o profissional estará em *compliance* com o Código de Regulação e Melhores Práticas para o Programa de Certificação Continuada possuindo as certificações acima.

Para a CGA, o Código de Regulação e Melhores Práticas de Certificação determina que somente gestores certificados / isentos poderão exercer a atividade de estão de recursos de terceiros em instituições participantes.

A CEA passa a ser obrigatória a partir de 01/01/2016. As Instituições Participantes devem manter, no mínimo, 75% (setenta e cinco por cento) dos Profissionais, certificados pela CEA. Os 25% (vinte e cinco por cento) dos Profissionais não certificados, terão até 12 (doze) meses a contar do início do exercício da atividade prevista para o profissional CEA (ver Código de Certificação) para se adequar, devendo possuir, durante este período, a CPA-20. A CEA se destina a certificar Profissionais das Instituições Participantes que assessoram os gerentes de contas de investidores pessoas físicas em investimentos, podendo indicar produtos dos mercados financeiros, de capitais e de previdência complementar aberta, disponíveis em sua instituição.

Toda aplicação financeira está sujeita a riscos. Para reduzi-los, deve-se procurar informações sobre o tipo de aplicação, sobre a instituição financeira e sobre as variáveis econômicas que podem influenciar o resultado esperado.

Geralmente os rendimentos são maiores nas aplicações de maior risco. Pois algumas aplicações são parcialmente garantidas pelo [Fundo Garantidor de Créditos - FGC](#). O Fundo Garantidor de Créditos (FGC) é uma entidade privada, sem fins lucrativos, que administra um mecanismo de proteção aos correntistas, poupadores e investidores, que permite recuperar os depósitos ou créditos mantidos em instituição financeira, até determinado valor, em caso de intervenção, de liquidação ou de falência. O total de créditos de cada pessoa contra a mesma instituição associada, ou contra todas as instituições associadas do mesmo conglomerado financeiro, será garantido até o valor de R\$ 250.000,00 (duzentos e cinquenta mil reais). (Banco Central do Brasil, 2016).

Para Assaf Neto; Lima (2008) os mercados financeiros podem ser definidos como o mecanismo ou ambiente aonde são feitas as transações dos ativos financeiros e nele os preços também são determinados. São nestes mercados que ocorre a transferência das unidades superavitárias para as deficitárias. Ou seja, os bancos intermediam os clientes superavitários, que aplicam seus recursos financeiros nas instituições a fim de receber rendimento sobre o valor aplicado. E emprestam para clientes deficitários que pagam os juros correspondentes ao determinado valor.

Para Assaf Neto (2005) O mercado monetário é aquele onde ocorrem as operações de curto e curtíssimo prazo. Visto que esse mercado proporciona um controle ágil e rápido da liquidez da economia e das taxas de juros básicas pretendidas pela política econômica das autoridades monetárias. Conforme Assaf Neto; Lima (2008, p. 10) “a base do mercado de crédito está nos bancos comerciais e múltiplos”. Assim o objetivo básico é suprir as necessidades de recursos a curto e médio prazo dos agentes econômicos, porque são oferecidos os depósitos a vista, os depósitos de poupança, os empréstimos de curto prazo, os descontos de títulos, as contas garantias, os créditos rotativos, entre outras operações.

Assaf Neto (2005) cita que a necessidade da prática do comércio internacional e operações financeiras em geral que envolvam moeda estrangeira fazem surgir o mercado cambial. Assim é o mercado que possibilita a conversão de moedas. O autor ainda define que as operações para financiamento de

empresas no médio e longo prazo fazem parte do mercado de capitais. Contudo neste mercado são negociados, basicamente, ações, debêntures e títulos e direitos correlatos.

Em [finanças](#), "investimento" também pode referir-se à compra de [ativos](#) financeiros (ações, letras de câmbio e outros papéis), caracterizando o chamado investimento financeiro. O principal objetivo do investimento financeiro é repor o valor de compra da moeda perdido com a inflação. Ele é dividido em classes de ativos ([renda fixa](#), [renda variável](#), [fundo de investimento](#), investimentos alternativos) que são classificados conforme o [risco](#), e cada uma dessas classes de ativos são compostos por vários produtos financeiros: por exemplo, os produtos de [renda fixa](#) são os títulos do governo ([Letra do Tesouro Nacional](#), [Nota do Tesouro Nacional](#) etc.), títulos de dívida de empresas ([debêntures](#)), título de dívida de bancos ([Certificado de Depósito Bancário](#)) etc.

Segundo Francis (1991), os ativos financeiros podem ser agrupados em algumas classes, de acordo com o seu prazo de vencimento ou tipo de rendimento que pode ser fixo ou variável. A classificação mais comum no mercado financeiro para seus ativos considera os seguintes grupos:

- Ativos de renda fixa de curto prazo: esses ativos pagam juros pré ou pós-fixados sobre um valor definido. A maior parte deles, no Brasil, tem vencimento em um ou poucos meses. São exemplos: cotas de fundos de renda fixa, títulos de curto prazo do governo federal (LTN, LFT, BBC etc.), caderneta de poupança, CDB, *commercial papers*, entre outros;
- Ativos de renda fixa de longo prazo: representados predominantemente pelos títulos de dívida do governo e das empresas para prazos mais longos, geralmente vários anos. São exemplos: ações, debêntures, Notas do Tesouro Nacional, *C-Bonds*, entre outros;
- Ativos de Renda Variável: são ativos cuja remuneração não é previamente conhecida ou indexada. São exemplos: ações, contratos de opções, contratos futuros em geral, ouro, dólar e outras moedas.

Dentre todas as alternativas existentes no mercado financeiro brasileiro, algumas se destacam por servirem de referência para avaliação do resultado dos investimentos em geral. São benchmarks muito usados, em parte pela grande popularidade que possuem. São ativos propriamente ditos ou índices referenciais. No caso, destacam-se o dólar americano, a inflação, a caderneta de poupança, a taxa de juros CDI e o Ibovespa do mercado de ações (GONÇALVES, 2000).

2 Aspectos Metodológicos

Segundo Marconi e Lakatos (1992), a pesquisa bibliográfica consiste no levantamento de toda bibliografia já publicada em livros, revistas, publicações avulsas e imprensa escrita, tem a finalidade de fazer com que o pesquisador entre em contato direto com o material, auxiliando o cientista na análise de suas pesquisas ou na manipulação de informações.

A análise documental consiste em identificar, verificar e apreciar os documentos com uma finalidade específica e, nesse caso, preconiza-se a utilização de uma fonte paralela e simultânea de informação para complementar os dados e permitir a contextualização das informações contidas nos documentos. A análise documental deve extrair um reflexo objetivo da fonte original, permitir a localização, identificação, organização e avaliação das informações contidas no documento, além da contextualização dos fatos em determinados momentos (SOUZA; KANTORSKI; LUIS, 2011).

Segundo Correia (2009) a observação participante é realizada em contato direto, frequente e prolongado do investigador, com os atores sociais, sendo assim o próprio investigador o instrumento de pesquisa. Requer a necessidade de eliminar deformações subjetivas para que possa haver a compreensão e interações entre sujeitos em observação. Para essa pesquisa o investigador terá que adquirir treino nas suas habilidades e capacidades para utilizar a técnica.

Autores referem-se à pesquisa como “uma atividade de investigação capaz de oferecer e, portanto, produzir um conhecimento novo a respeito de uma área

ou de um fenômeno, sistematizando-o em relação ao que já se sabe”. (ROSA; ARNOLDI, 2006).

Segundo Yin (2005), o estudo de caso consiste em uma investigação de fenômenos que ocorrem na realidade, utilizando-se de um método baseando-se na coleta de dados e análises dos mesmos, com a finalidade de responder a perguntas do tipo “como” e “porque”.

A análise foi feita em duas etapas: a) análise e compreensão das pesquisas bibliográficas e/ou documentais feitas sobre o tema; b) análise e compreensão das entrevistas realizadas. Sabe-se que, desse modo, a metodologia qualitativa na pesquisa empírica, ao estabelecer relações face-a-face do entre o “sujeito que pesquisa” com o “sujeito que é pesquisado”, permite vínculos de reflexão entre as partes envolvidas porque estão todos em presença, isto é, frente-a-frente e em diálogo. A coleta de dados se deu por meio de entrevista semiestruturada. Neste tipo de trabalho, o pesquisador deve seguir um conjunto de questões previamente definidas, mas ele o faz em um contexto muito semelhante ao de uma conversa informal, tendo abertura para incluir novas questões, se necessário, por meio das questões elaboradas buscou-se compreender a análise de como o método de análise de investimentos financeiros é importante para as Instituições Financeiras, a importância de funcionários qualificados é essencial, pois a análise incorreta desses investimentos pode levar a um prejuízo financeiro ao cliente e conseqüentemente levar a insatisfação e até a perda desse cliente em potencial. É necessário verificar o perfil do cliente, analisar o passado e futuro desse investimento com base na economia do país. Esses procedimentos são fundamentais para atingir estes objetivos.

Para realização desse trabalho, foi feito um estudo de caso baseado em entrevistas realizadas com funcionários de uma instituição financeira, que atuam em análise de investimentos e atendimento a potenciais investidores. Essa instituição possui sede em São Paulo, porém com vários pontos de atendimento em todos os estados brasileiros.

2.1 Análise da Unidade

O Bradesco S/A iniciou suas atividades em 10 de março de 1943, na cidade de Marília, interior de São Paulo, por Amador Aguiar, sucedendo a Casa Bancária Almeida & Cia., fundador Coronel Galdino de Almeida e sócio José da Silva Nogueira, sendo renomeado para Banco Brasileiro de Descontos S.A., cuja sigla era "Bradesco", que passou a ser a razão social.

Sua estratégia inicial consistiu em atrair o pequeno comerciante, o funcionário público, pessoas de posses modestas, ao contrário dos bancos da época, que só tinham atenções para os grandes proprietários de terras. Foi um dos primeiros a estimular o uso de cheque aos seus correntistas, que foram orientados a preencher as folhas nas próprias agências. Em 1946, a matriz é transferida para a capital paulista, na rua Álvares Penteado, centro financeiro da cidade (Há divergências, pois alguns citam a vinda à São Paulo para outro endereço, na rua 15 de novembro). Suas agências passam a receber pagamento de contas de energia elétrica, então uma verdadeira inovação no país. E assim o grupo Bradesco se tornou um dos maiores do país e da América Latina.

Empresas que compõe o grupo Bradesco: Banco Bradesco S.A, Bradesco Vida e Previdência, Bradesco Saúde, Bradesco Capitalização, Bradesco Auto RE, Bradesco Leasing, Bradesco Consórcio, Bradesco Financiamento, Bradesco Corretora, Bradesco Promotora, agora corretora de Títulos e Valores Imobiliários e o Bradesco BBI.

O Bradesco BBI é responsável pela originalidade, estruturação, execução e distribuição de operações nos segmentos de renda variável, renda fixa, operações estruturadas, fusões, aquisições e financiamento de projetos. Para isso, conta com uma equipe altamente qualificada e experiente, com total sinergia com as demais unidades de negócio do Grupo Bradesco. O Bradesco BBI busca constante inovação em seus produtos e serviços a fim de oferecer a seus clientes as melhores alternativas para o desenvolvimento de suas empresas.

A barreira cultura, a falta de interesse em aprender a investir e a falta de disciplina para guardar dinheiro dificulta o trabalho das Instituições Financeiras.

Para mudar essa situação a Instituição busca orientar os clientes a importância de conhecer o mercado financeiro para adequar um investimento que traga maior rentabilidade ao cliente e maximizar a captação de recursos e realização de novos negócios.

2.2 Coleta e Análise de Dados

A análise das entrevistas foi feita de maneira empírica e interpretativa, por meio da utilização da análise de conteúdo. Segundo (GUBRIUM; HOLSTEIN, 2000) esse tipo de pesquisa busca apontar os “comos”, e os “por quês” embasados nos discursos oriundos da análise das entrevistas levando-se em consideração as significações, procurando identificar as percepções dos funcionários/colaboradores sobre o tema. Um dos propósitos da utilização das entrevistas como método de coleta de dados na pesquisa qualitativa, explorar percepções, experiências, crenças e/ou motivações dos funcionários/colaboradores sobre questões específicas no campo organizacional.

A análise foi feita em duas etapas: a) análise e compreensão das pesquisas bibliográficas e/ou documentais feitas sobre o tema; b) análise e compreensão das entrevistas realizadas. Sabe-se que, desse modo, a metodologia qualitativa na pesquisa empírica, ao estabelecer relações face-a-face entre o “sujeito que pesquisa” com o “sujeito que é pesquisado”, permite vínculos de reflexão entre as partes envolvidas porque estão todos em presença, isto é, frente-a-frente e em diálogo.

Em conformidade com Flores (1994), o roteiro de entrevistas foi elaborado em função dos objetivos e da questão de pesquisa, e foi guiado pelos principais tópicos levantados. Sendo uma pesquisa qualitativa, não existe uma rígida delimitação em relação ao número adequado de sujeitos da entrevista, pois é um dado que pode sofrer alterações no decorrer do estudo, além disso, pode haver necessidade de complementação de informações, ou também, em caso de esgotamento, à medida que as respostas se tornam redundantes.

As entrevistas para esse trabalho foram realizadas individualmente no local de trabalho, com funcionários/colaboradores de diferentes níveis hierárquicos. Estas foram realizadas entre os dias 10/03 e 30/05 do ano de 2016. Para se atingir os propósitos desse estudo buscou-se formular um roteiro de entrevistas embasado na teoria descrita. Os dados foram levantados por meio de revisão de literatura que foi desenvolvida a partir de material já elaborado, constituído principalmente de livro e artigos científicos, para dar o devido suporte teórico-acadêmico ao estudo DIEHL e TATIM, (2004). Efetuou-se a pesquisa de campo e entrevistas em profundidade, com questões não estruturadas com 25 entrevistados de nível técnico e gerencial, funcionários da Instituição Financeira Bradesco, atuantes na cidade de São Paulo, ligados à área de Investimentos.

Segundo (Rynes; Gephart; 2004), um valor importante da pesquisa qualitativa é a descrição e compreensão das reais interações humanas, percepções, sentidos, e processos que constituem os cenários da vida organizacional. De acordo com Merriam (1998) estudos qualitativos interpretativistas podem ser encontrados em disciplinas aplicadas em contextos da prática. Os dados são coletados por meio de entrevistas, observações e/ou análise de documentos. O que é perguntado, o que é observado e quais documentos são relevantes, dependerá da revisão da literatura.

A coleta de dados se deu por meio de entrevista semiestruturada. Neste tipo de trabalho, o pesquisador deve seguir um conjunto de questões previamente definidas, mas ele o faz em um contexto muito semelhante ao de uma conversa informal, tendo abertura para incluir novas questões, se necessário, e análise de documentos, por meio das questões elaboradas buscou-se compreender o processo de análise de investimentos financeiros realizado pelas instituições financeiras e a análise do perfil dos investidores.

Para que estes objetivos fossem atingidos, planejou-se uma pesquisa baseada na aplicação de um questionário qualitativo a partir de entrevistas, sendo este composto por perguntas básicas sobre o respondente e sua empresa. As perguntas foram elaboradas, levando-se em consideração aspectos que poderiam de certa forma, influenciar o funcionamento da empresa Banco Bradesco, tendo o estudo como principal alicerce autores como os citados

na revisão de literatura. Apesar da amostra não ser representativa, ela é conveniente em função da disposição dos respondentes em participar da pesquisa e responder o questionário de forma bastante detalhada. Foram entrevistadas 25 pessoas.

3 Resultados e Discussão

Os resultados obtidos e descritos a seguir foram baseados nas informações colhidas nas entrevistas, também foram colhidas informações nos sites da organização. Estas contribuíram para complementar o estudo. Os resultados visaram responder à pergunta principal: Qual o processo realizado pelas Instituições Financeiras para orientar os clientes na tomada de decisão de investimentos? As discussões apresentadas buscam traduzir a interpretação do pesquisador, construída a partir da análise das respostas obtidas pelas entrevistas realizadas. As informações foram trabalhadas de forma a apresentar o processo realizado pelas instituições para orientar os clientes na tomada de decisão.

As entrevistas para esse trabalho foram realizadas individualmente no local de trabalho, com funcionários/colaboradores de diferentes níveis hierárquicos. Estas foram realizadas entre os dias 10/03 e 30/05 do ano de 2016. Para se atingir os propósitos desse estudo buscou-se formular um roteiro de entrevistas embasado na teoria descrita. Os dados foram levantados por meio de revisão de literatura que foi desenvolvida a partir de material já elaborado, constituído principalmente de livro e artigos científicos, para dar o devido suporte teórico-acadêmico ao estudo. Efetuou-se a pesquisa de campo e entrevistas em profundidade, com questões não estruturadas com 25 entrevistados de nível técnico e gerencial, funcionários de uma Instituição Financeira, atuantes na cidade de São Paulo, ligados à área de Investimentos.

Quadro 1 – Entrevista com Analistas de Investimentos. Instituição Financeira. – Investimentos.

Pergunta 1: Como identificar o investimento ideal para cada cliente?

É necessário realizar entrevista prévia com o cliente. Nessa entrevista tentar identificar as necessidades e objetivos do cliente. E aplicar o API (Análise de Perfil de Investidor). Com o resultado é possível identificar em qual perfil o investidor se encaixa e o risco que está disposto a correr.

Pergunta 2: Qual o processo realizado para analisar Investimentos Financeiros?

Após identificar em qual perfil esse investidor se encaixa, começa a análise dos investimentos. Primeiro é necessário analisar o patrimônio líquido e a rentabilidade dos investimentos mais adequados ao perfil do cliente. Essas informações estão disponíveis no site da Anbima (**Associação Brasileira das Entidades dos Mercados Financeiros e de Capitais**). **Nesse site pode-se verificar o passado dos investimentos, como se comportaram nos últimos anos.** Após essas consultas é necessário verificar estatísticas futuras desses investimentos com base na economia atual do país. Fazer projeções dos possíveis caminhos que esses investimentos podem tomar dependendo da economia atual e futura.

Com essas informações é possível apresentar um portfolio com várias opções de investimentos. É importante deixar claro para esse cliente o motivo da escolha desses investimentos. Como o perfil em que esse cliente se encaixa e o risco esses investimentos possuem. Também deixar claro os custos que o cliente pode ter como taxa de administração, IOF e Imposto de renda sobre o rendimento.

Pergunta 3: Qual a dificuldade encontrada nesse processo?

A dificuldade encontrada é o preconceito dos clientes em mudar a linha de investimentos e barreira imposta pelo cliente em diversificar os investimentos.

Os funcionários entrevistados são do setor de investimentos da Instituição Financeira estudada, foram 09 (nove) Analistas de Investimento.

Quadro 2 – Entrevista com Gerentes de Contas Pessoa Física. Instituição Financeira – Rede de Agências.

<p>Pergunta 1: Como identificar o investimento ideal para cada cliente?</p>
<p>Os gerentes têm um contato mais pessoal com os clientes, estão na linha de frente, no atendimento dia-a-dia. Assim é importante fazer uma boa entrevista para identificar os objetivos desses clientes, suas metas para curto, médio e longo prazo. O objetivo da procura desse cliente por um investimento se é para aquisição de veículo, imóvel, para aposentadoria ou para uma emergência.</p>
<p>Pergunta 2: Qual o processo realizado para analisar Investimentos Financeiros?</p>
<p>Para indicar os melhores investimentos aos clientes, também é necessário aplicar o API (Análise de Perfil de Investidor), com o resultado é possível identificar o perfil que o investidor se encaixa e o risco que está disposto a correr.</p> <p>O sistema da instituição já possui algumas carteiras de investimentos montadas para cada perfil de investidor. E de acordo com as entrevistas e o resultado do API é possível identificar e indicar as melhores aplicações financeiras. É importante deixar claro para esse cliente o motivo da escolha desses investimentos. Como o perfil em que esse cliente se encaixa e o risco esses investimentos possuem. Também deixar claro os custos que o cliente pode ter como taxa de administração, IOF e Imposto de renda sobre o rendimento.</p>
<p>Pergunta 3: Qual a dificuldade encontrada nesse processo?</p>

A dificuldade do preenchimento do API, pois precisa ser respondido pelo próprio cliente, a falta de interesse em diversificar os investimentos, pois os clientes continuam extremamente conservadores, a demanda de atendimento na agência, que impossibilita explicar com clareza para o cliente as características dos investimentos oferecidos pela Instituição.

Os grupos entrevistados são da Instituição Financeira estudada, foram 08 (oito) Gerentes de relacionamento Pessoa Física da rede de agências.

Quadro 3 – Entrevista com Especialistas Financeiros. Instituição Financeira – Canais Digitais.

Pergunta 1: Como identificar o investimento ideal para cada cliente?

De acordo com as informações do formulário API, podemos ter a ideia do tipo de investimento indicado para cada cliente. O cliente sempre tem a ideia de obter um rendimento expressivo, porém na maioria dos casos não aceita o tipo de risco que determinado investimento se encontra, por isso a importância do formulário API.

Pergunta 2: Qual o processo realizado para analisar Investimentos Financeiros?

As carteiras já montadas para cada perfil de investidor são utilizadas como base para orientar esses clientes. É indicado procurar um investimento que tenha uma rentabilidade igual ou superior ao da inflação. Alguns investimentos tem um público restrito por conta do valor da primeira aplicação que é bem expressivo. No entanto alguns clientes não entendem a linguagem abordada nesse questionário e acaba distorcendo suas respostas por não ter nenhum conhecimento no mercado financeiro, esse é uma das dificuldades que o especialista tem que contornar e indicar o investimento adequado.

Pergunta 3: Qual a dificuldade encontrada nesse processo?

A dificuldade encontrada foi o baixo conhecimento por partes dos clientes no mercado financeiro, a insegurança e preconceito em movimentar suas finanças nos canais digitais, tais como; internet e aplicativo.

Fonte: organizado pelo pesquisador (2016), a partir dos dados coletados em pesquisa.

Os grupos entrevistados são da Instituição Financeira estudada, foram 08 (oito) Especialistas Financeiros do Departamento Canais Digitais.

Por meio das entrevistas realizadas observou-se que a semelhança entre os grupos foi que todos os funcionários têm a visão de cumprir com as regras estabelecidas pela empresa e as normas estabelecidas pelo Banco Central do Brasil.

Todos os funcionários que trabalham com atendimento a investidores precisam ser certificados pela Anbima - **Associação Brasileira das Entidades dos Mercados Financeiros e de Capitais. A Anbima** representa as instituições que atuam no mercado de capitais brasileiro. Reúnem o maior número de protagonistas do setor para uma atuação coesa junto ao governo, ao próprio mercado e à sociedade.

O objetivo da Anbima (2016) é fortalecer os segmentos que representam, para apoiar a evolução de um mercado de capitais capaz de financiar o desenvolvimento econômico e social do país e influenciar o mercado global; para ser uma entidade cada vez mais forte que representa instituições igualmente fortes assumem 4 compromissos com o mercado, investidores e país: Representar; Autorregular; Informar; Educar.

Todo o grupo utiliza como uns dos principais critérios o formulário API na entrevista com o cliente. Assim é possível verificar exatamente quais são os objetivos desse cliente, como prazo da aplicação, riscos que estão dispostos a correr e o que esperam desse investimento.

Com essas informações os funcionários do banco já podem fazer a pesquisa do melhor investimento para o perfil do cliente.

Notou-se que as diferenças nas opiniões encontradas nos grupos é que os analistas de investimento fazem um estudo completo dos investimentos, desde o histórico até análise do futuro econômico do país. Os gerentes de conta e os especialistas financeiros dos canais digitais já possuem carteiras pré-montadas para oferecer a os possíveis investidores.

Com a pesquisa descobriu-se que para o analista de investimentos do Bradesco BBI é mais complexo, pois além de atender clientes que estão interessados em aplicações de valores bastante expressivos, também montam carteiras de investimentos para a rede de agências. Esse analista tem a função de sempre buscar o histórico dos investimentos e analisar o futuro econômico do país, calcular os riscos existentes e assim montar um portfolio de opções para o perfil desses clientes.

As carteiras de investimentos já montadas, citadas pelos gerentes de contas da rede de agências estão disponíveis em todas as Instituições Financeiras e Corretoras, essas carteiras são indicadas por Analistas de Investimentos. Lembrando que são apenas sugestões. O processo de análise de investimentos financeiros realizado pelas Instituições tem o objetivo de identificar o perfil de investidor de cada cliente. Esse processo é complexo, é necessária uma linguagem mais clara e objetiva para o entendimento dos clientes.

É necessária a coleta de dados tanto de clientes, quanto dos investimentos, analisar o histórico desses investimentos e como o futuro econômico do país pode influenciar no rendimento do investimento. Com a coleta dos dados dos clientes é possível identificar o perfil correto do cliente e assim indicar o melhor investimento para o perfil desse investidor e auxiliar a identificar situações entre o risco e retorno dos investimentos. Existem vários tipos de investimentos esses investimentos podem mudar com a situação econômica do país, também podem ser de risco. Por isso a necessidade de uma análise correta, já que cada cliente possui um perfil que pode ir de conservador a arrojado. A análise incorreta do investimento e do perfil do cliente pode levar a um prejuízo financeiro.

Para os gerentes de contas da rede de agências o atendimento é mais pessoal, com o cliente diariamente. Por meio de observação participante foi

possível constatar a dificuldade no atendimento diário a esses clientes. Cada gerente de conta Pessoa Física tem em média 750 clientes e cada um com um perfil específico de investidor. Esses gerentes tem a função de consultores financeiros, mas também precisam resolver problemas diários dos clientes, fazer operações de crédito, visitas, cobranças, etc. Por isso a necessidade de já existir um portfólio com o perfil de cada cliente, assim facilita o atendimento no dia a dia, que já é bem corrido.

Os analistas dos canais digitais atendem os clientes por telefone e pela internet através de chat, a fim de trazer maior comodidade e agilidade aos clientes. É um canal que está sendo cada vez mais utilizado, e por isso é essencial que esses analistas possuam certificações do órgão regulamentador Anbima. As instituições financeiras estimulam cada vez mais o uso dos canais digitais oferecendo um atendimento com horários ampliados e investindo em novas tecnologias. Esses analistas também utilizam como base as carteiras de investimentos já montadas pelos analistas do Bradesco BBI.

De acordo com as pesquisas realizadas, são várias as opções de investimentos, para todos os perfis de clientes. Mesmo assim o brasileiro continua bastante conservador. De acordo com o Banco Central do Brasil (2016) a caderneta de poupança é o investimento mais popular do mercado brasileiro.

As aplicações mais comuns no mercado financeiro são a Poupança, o Certificado de Depósito Bancário (CDB), o Recibo de Depósito Bancário (RDB) e os Fundos de Investimento. (BANCO CENTRAL DO BRASIL, 2016).

Pode-se destacar que o trabalho realizado pelos analistas financeiros do Bradesco BBI é o mais completo, pois são esses profissionais que pesquisam sobre o passado, presente e com base nisso fazem projeções para o futuro desses investimentos.

As maiores preocupações citadas são com o atendimento no varejo, nas agências, pois esses gerentes exercem vários serviços ao mesmo tempo e logicamente não conseguem fazer uma completa análise dos investimentos. Outra preocupação é o fato de pesquisas apontarem que o perfil do brasileiro é conservador e que a principal aplicação é a poupança. Isso torna mais difícil o

trabalho dos analistas que precisam provar de todas as formas a segurança da aplicação para tentar convencer esse cliente a sair da zona de conforto e confiar na Instituição Financeira.

Essas dificuldades demonstram a importância da existência das carteiras montadas com o perfil de cada investidor. Assim o atendimento aos clientes nas agências, por telefone e internet se torna mais rápida e segura. É importante mostrar a esses clientes que essas análises são realizadas por profissionais experientes e certificados pelos órgãos reguladores de investimentos, a Anbima.

A pesquisa indicou as formas de análises de investimentos realizadas pelas Instituições Financeiras e como isso é repassado para o cliente.

As entrevistas e a participação observacional demonstraram que a Instituição Financeira tem real preocupação em atender as expectativas dos clientes, por isso necessitam de profissionais capacitados para fazer a correta análise dos investimentos.

Por isso a necessidade de uma análise correta, já que cada cliente possui um perfil que pode ir de conservador a arrojado. A análise incorreta do investimento e do perfil do cliente pode levar a um prejuízo financeiro e deixar os clientes insatisfeitos.

A Instituição Financeira precisa adaptar o formulário API, usando uma linguagem menos formal, para facilitar o entendimento dos clientes que não possuem conhecimento no mercado financeiro. E para mudar essa cultura conservadora dos brasileiros é preciso mostrar como funcionam e quais as vantagens de investir no mercado financeiro, assim será necessário disponibilizar cursos e vídeos básicos sobre o mercado financeiro e as principais características dos investimentos disponibilizados pela instituição, visando explicar para o cliente como investir de acordo com seu perfil, expectativa de retorno e com a situação econômica do país. Também estimular o quadro de funcionários para que se certifiquem na Anbima e assim oferecer consultoria adequada visando trazer maior retorno para o cliente e consequentemente aumentar a captação de recurso realizado pela instituição financeira.

4 Considerações Finais

O objetivo desse trabalho foi verificar e mostrar o processo realizado pelas Instituições Financeiras para orientar os clientes na tomada de decisão de investimentos, para tal foi realizada pesquisa bibliográfica, participação observacional e um estudo de caso, com abordagem qualitativa por meio de entrevistas, em uma Instituição Financeira, nos setores de investimentos, nas agências, junto a gerentes de conta e junto a funcionários que prestam atendimento nos canais digitais. A decisão de onde investir dinheiro está ligada ao nível de risco que se deseja assumir, frente ao retorno esperado. (LIMA, 2004). A instituição analisada possui sede em São Paulo, porém com vários pontos de atendimento em todos os estados brasileiros.

As entrevistas e a participação observacional confirmam a questão levantada neste trabalho, que o processo de análise de investimentos financeiros realizado pelas Instituições tem o objetivo de identificar o perfil de investidor de cada cliente através do (API) Análise do Perfil do Investidor, analisar o patrimônio líquido e rentabilidade dos investimentos mais adequados ao perfil do cliente e verificar estatísticas futuras desses investimentos com base no futuro econômico do país. E que as Instituições Financeiras têm real preocupação em atender as expectativas dos clientes, por isso necessitam de profissionais capacitados para fazer a correta análise dos investimentos. As pesquisas bibliográficas mostram que é importante ter um profissional qualificado para exercer a função como analista de investimentos financeiros, pois é necessária a coleta de dados tanto de clientes, quanto dos investimentos, analisar o histórico desses investimentos e como o futuro econômico do país pode influenciar no rendimento do investimento.

Por meio do desenvolvimento deste trabalho, conclui-se que, os objetivos pretendidos foram alcançados, foi possível demonstrar com clareza o processo realizado para análise de investimentos financeiros pelas Instituições Financeiras e como esse processo chega aos clientes, e quais as dificuldades encontradas pela Instituição Financeira nesse processo, também foi possível

verificar a importância de um profissional bem qualificado para realizar esse processo.

Como sugestão de estudos futuros, recomenda-se uma pesquisa exploratória. Segundo Andrade (2012), a pesquisa exploratória é o primeiro passo do trabalho científico e tem como objetivo proporcionar mais informações sobre determinado assunto, facilitar a delimitação, definir as hipóteses e descobrir um novo tipo de enfoque para o trabalho. É necessário ampliar a amostra, ampliar o período de tempo para possibilitar uma visão mais abrangente do emprego dos métodos de pesquisa, podendo apresentar contribuições significativas como, por exemplo, permitir novas contribuições metodológicas na área e ampliar a análise dos resultados e, por fim, a realização de futuras pesquisas ligando o tema avaliação de desempenho com as escolhas metodológicas que se mostrariam relevantes no sentido de verificar tendências e oportunidades de pesquisa, para que os profissionais e gestores da área tenham mais clareza sobre o tema.

O mercado financeiro possui uma infinidade de ativos e produtos, cada um com características bem particulares. Diante destas oportunidades de investimentos, é necessário conhecer o perfil do investidor e seu grau de conhecimento e satisfação com tais produtos financeiros, no que se refere desde a rentabilidade esperada até os níveis de riscos envolvidos.

Referências Bibliográficas

ANBIMA, 2016. **Dúvidas.** Disponível em:
http://certificacao.anbid.com.br/certificacao_cga.asp

ANBIMA, 2016. **O que é Anbima?** Disponível em: <http://portal.anbima.com.br/a-anbima/o-que-e-anbima/Pages/default.aspx>

ANDRADE, R. M. **Qualidade de vida no trabalho dos colaboradores da empresa Farben S/A indústria química.** Monografia, 52 f (Pós-graduação em

gestão empresarial) – Universidade do Extremo Sul Catarinense, Criciúma, 2012.

ASSAF NETO, A. **Mercado financeiro**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2005.

ASSAF NETO, A. **Finanças Corporativas e Valor**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

ASSAF NETO, A.; LIMA, F.G.; **Investimento em Ações**: Guia Teórico e Prático para Investidores. São Paulo: Inside Books, 2008.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Aplicações Financeiras**. Disponível em: <http://www.bcb.gov.br/?APLICACOESFAQ>, 2015.

BANCO CENTRAL DO BRASIL, 2016. **Evolução do Sistema Financeiro Nacional**. Disponível em: <http://www.bcb.gov.br/htms/deorf/r199812/texto.asp?idpai=revsfn199812>

BEUREN, I.; MOURA, P. **Gerenciamento da informação: Um recurso estratégico no processo de gestão empresarial**. São Paulo: Atlas, 2000.

BRDESCO CORRETORA – **Perfil de Investidor**. Visitado em 20 de fevereiro de 2016, disponível em: <http://www.shopinvest.com.br/>

BURGESS, P.W.; SIMONS, J.S. **Theories of frontal lobe executive function: clinical applications**. In: HALLIGAN, P.W.; WADE, D.T. Effectiveness of rehabilitation for cognitive deficits. Oxford: Oxford University, 2005.

CAVALCANTE, F.; MISUMI, J. Y.; RUDGE, L. F.; **Mercado de capitais: o que é, como funciona**. 6. ed. Rio de Janeiro: Campus, 2005.

CORREIA, M. C. B. **A observação participante enquanto técnica de investigação**. Pensar Enfermagem Vol. 13 N.º 2 2º Semestre de 2009. Disponível em: http://pensarenfermagem.esel.pt/files/2009_13_2_30-36.pdf>Acesso em: 16 out 2015.

CROSBY, P. B. **ISO 9000: além da certificação**. São Paulo: Philip Crosby Associates, 2001.

DIEHL, A. TATIM, A. et al, **Pesquisa em Ciências Sociais Aplicadas; Métodos e Técnicas**, São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2004.

EASTERBY-SMITH, M. et al, **Aprendizagem organizacional e organização de aprendizagem**. São Paulo: Atlas, 2001.

FAMA, E. **Efficient capital markets II**. The Journal of Finance. 46(5). p. 1575-1617, 1991.

FLORES, J. F. **Análisis de dados cualitativos – aplicaciones a la investigación educativa**. Barcelona: PPU, 1994

FRANCIS, J. C. **Investments: analysis and management**. 5. ed. New York: MacGraw-Hill, 1991.

GONÇALVES, A. **Técnicas de previsão em finanças: uma aplicação na administração de carteiras de ativos**. III SEMEAD, São Paulo, 2000. Anais do III SEMEAD, São Paulo, 2000.

LAKATOS, M. E. MARCONI, M. A. **Metodologia do Trabalho Científico**. 4.ed.- São Paulo: Atlas, 1992.

LIMA, F. G. **Um método de análise e previsão de sucessões cronológicas unidimensionais lineares e não lineares**. Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade. São Paulo, 2004. 228 f. Tese (Doutorado em Administração). Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade: Universidade de São Paulo, 2004.

MENEZES, C. **Princípios da Gestão Financeira**. 10ª Edição. Editorial Presença ano 2001.

PORTAL EDUCAÇÃO, 2016. **Investimento e Poupança – Intermediação Financeira**. Disponível em:
<http://www.portaleducacao.com.br/contabilidade/artigos/43431/investimento-e-poupanca-intermediacao-financeira#ixzz4AN5FqfPD>

QUIVY, R.; CAMPENHOUDT, L. **Manual de investigação em Ciências Sociais**. Lisboa: Gradiva, 1998.

ROSA, M. V. F. P. C.; ARNOLDI, M. A. G. C.; **A entrevista na pesquisa qualitativa: mecanismos para a validação dos resultados.** Belo Horizonte: Autêntica Editora, 2006.

SOUZA, J; KANTORSKI, L P; L, M A V. **Análise documental e observação participante na pesquisa em saúde mental.** Revista Baiana de Enfermagem, Salvador, v. 25, n. 2, p. 221-228, maio/ago, 2011.

YIN, R. K. **Estudo de caso: planejamento e métodos.** 3ª Ed. Porto Alegre: Bookman, 2005.