



**Linha de Pesquisa: Desenvolvimento Econômico, Economia Regional e Instituições**

## **INVESTIMENTOS: UM ESTUDO DE CASO ACERCA DAS MODALIDADES EM UMA AGÊNCIA BANCÁRIA DE SANTA MARIA**

Aline Beatriz Schuh<sup>1</sup>  
Fabiane Raquel Steffens<sup>2</sup>

**Resumo:** O presente estudo objetiva identificar os principais investimentos disponíveis aos clientes de uma agência bancária de Santa Maria, voltada para o atendimento ao público com perfil alta renda, caracterizando-os nos aspectos de idade, sexo, renda, ocupação profissional e montante aplicado para traçar o seu perfil e ainda verificar as possíveis influências que esses investimentos proporcionam ao resultado da agência. Para tal, foi realizado um estudo de caso através de uma pesquisa documental com base em dados secundários, que permitiu o levantamento de informações acerca das principais opções de investimentos disponibilizadas aos clientes, os resultados que estes investimentos incorporam à agência, além de verificar a rentabilidade oferecida ao investidor. Como resultado, foi possível traçar o perfil dos investidores e identificar as modalidades de aplicações mais demandadas por estes na agência. O estudo possibilitou constatar que há predominância de clientes homens e estes têm comportamento moderado/conservador. Além disso, foram feitas algumas sugestões, com a finalidade de melhorar o resultado da agência no que tange os aspectos de captação de recursos.

**Palavras-chave:** Investimentos, Perfil do investidor, Resultado.

**Abstract:** This study aims to identify the main investments available to clients of a bank agency in Santa Maria, focused on customers with high income profile, characterizing them in the aspects of age, gender, income, occupation and amount applied in order to draw their profile and verify the possible influences that these investments provide to the results of the agency. In order to do this, a case study was conducted through documentary research based on secondary data, which allowed the collection of information about major investment options available to customers, the results that these investments incorporate to the agency, as well as the profitability offered to the investor. As a result, it was possible to draw the investor's profile and identify the types of investment most demanded by them. The study shows that there is a predominance of male clients and these have moderate/ conservative behavior. Besides the findings, some suggestions were made to improve the performance of the agency regarding the impact of results from investments.

**Keywords:** Investments, Investor's Profile, Return.

**JEL:** G11, G20, G21

---

1 Bacharel em Administração pela UFSM, Aluna ouvinte no Programa de Pós- Graduação em Administração da UFSM. Email: abschuh@gmail.com

2 Bacharel em Administração pela UFSM. Email: fabi.steffens@hotmail.com



## INTRODUÇÃO

As instituições financeiras são os mecanismos que viabilizam a intermediação entre os agentes econômicos que têm recursos disponíveis e aqueles que necessitam dos mesmos na economia. De acordo com Assaf Neto (2003, p. 124), “quando ocorre uma demanda por recursos para investimentos maiores que a poupança disponível, justifica-se a criação da atividade de intermediação e de seus instrumentos financeiros.” Sendo assim, cabe a essas instituições o papel de remunerar os recursos captados e onerar os recursos emprestados.

A esta diferença de valores em que se remunera os investimentos dos clientes e se onera os recursos emprestados dá-se o nome de *spread* (OLIVEIRA; PACHECO, 2011). Dessa forma, sabe-se que as instituições financeiras buscam operar de forma que obtenham algum lucro ao final da intermediação, ou seja, um *spread* positivo.

Os bancos captam depósitos à vista do público e precisam assegurar que esse recurso estará disponível para saques. Tendo em vista que é muito pouco provável que todos os clientes irão resgatar seus recursos ao mesmo tempo, o banco tende a aplicar o restante do valor dos depósitos em empréstimos, inclusive para outros bancos, gerando assim mais dinheiro no sistema bancário (MELLAGI FILHO; ISHIKAWA, 2000).

Assim, percebe-se que atualmente são preferíveis às instituições captar recursos e aloca-los para aplicações que tenham certa carência para resgate, pois possibilita que o banco tenha uma maior segurança para usar esses recursos e emprestá-los a outros clientes e/ou instituições por um prazo maior. Por outro lado, há as ponderações do cliente quanto a estas condições. Isso torna importante para as instituições um conhecimento mais profundo acerca dos produtos e principalmente de seus clientes e suas preferências, a fim de conciliar os desejos de rentabilidade e retorno de ambas as partes.

De acordo com o contexto apresentado, esse estudo de caso faz uma análise envolvendo os tipos de investimentos disponíveis aos clientes de uma agência bancária de Santa Maria que atende apenas clientes com perfil alta renda, com o objetivo de caracterizar as principais modalidades de investimentos ofertadas, bem como classificar os clientes de acordo com um perfil (moderado, médio e arrojado), além de observar a relevância que cada modalidade exerce no que diz respeito ao resultado da agência.



## 2 DESENVOLVIMENTO

### 2.1 Sistema Financeiro Nacional, Intermediação Financeira e o Papel das Instituições Bancárias

O conjunto de instituições financeiras e instrumentos financeiros (públicos e privados) que visam conciliar os interesses de agentes deficitários e superavitários e de converter poupança em investimento é definido como Sistema Financeiro Nacional (OLIVEIRA; PACHECO, 2011).

A importância do papel que o sistema financeiro exerce no processo de captação e distribuição de recursos fica evidenciada por Cavalcante, Misumi e Rudge (2005), que explicam que o sistema financeiro é um conjunto de instrumentos que viabiliza a transferência de recursos dos ofertadores para os tomadores, além de criar condições de liquidez para os valores mobiliários no mercado.

Segundo Assaf Neto (2003), o sistema financeiro nacional é formado por todas as instituições financeiras em funcionamento no Brasil. O autor as classifica em dois tipos distintos: as bancárias e as não bancárias. As instituições financeiras bancárias, segundo ele, são aquelas que operam com ativos financeiros e têm capacidade de criar moeda através do recebimento de depósito à vista. Estão enquadrados nesta categoria os bancos comerciais e múltiplos.

Os bancos comerciais são instituições públicas ou privadas que têm como objetivo atender as necessidades financeiras do público em geral, através do suprimento de recursos para financiamentos de curto e médio prazo. Fortuna (1999) explica que os bancos comerciais são considerados intermediários financeiros que captam e distribuem recursos, criando moeda através do efeito multiplicador do crédito.

Para ser enquadrado como um banco múltiplo, a instituição bancária deve possuir pelo menos duas das seguintes carteiras: comercial, de investimento, de crédito imobiliário, carteira de aceite, de desenvolvimento ou de leasing (MELLAGI FILHO; ISHIKAWA, 2000).

#### 2.1.2 Fundamentos da Avaliação de Investimentos

Encontra-se na literatura diversos critérios e técnicas de seleção e avaliação de investimentos que visam orientar o investidor individual no processo decisório quando este



pretende investir recursos, seja a curto ou a longo prazo.

De acordo com Cavalcante Filho e Misumi (2001), há três características que devem ser levadas em consideração ao se administrar investimentos: rentabilidade, segurança e liquidez. Segundo os mesmos autores, é muito difícil encontrar as três características na mesma aplicação, pois não existe investimento que seja ao mesmo tempo rentável, seguro e com liquidez.

A importância que as instituições bancárias têm no processo de escolha de uma aplicação financeira por parte do cliente fica evidenciada pela determinação da CVM através do Edital de Audiência Pública 04/09, de 29/06/2009 que prevê “o dever de o intermediário financeiro realizar operações adequadas a seus clientes” a partir da verificação do objetivo pretendido pelo cliente e a compatibilidade dessa operação com o perfil de risco.

## **I. Conceito de Risco**

O risco de um investimento está associado, segundo Moraes (2000, p. 145), a “probabilidade do preço de um ativo ir em direção contrária daquela esperada pelo seu detentor”.

Os investidores possuem características próprias, que podem variar de acordo com aquilo que buscam ao aplicar recursos. Dessa forma, as variáveis podem ser classificadas através de fatores como idade, prazo, objetivos e grau de aversão ao risco, sendo possível verificar de que forma o investidor irá alocar seus recursos de acordo com suas necessidades. Tendo isso em vista, Brum (2006) dividiu os investidores em três perfis distintos:

- Conservador: investidor que não gosta de se expor ao risco e tende a preferir aplicações de curto prazo;
- Moderado: esse investidor aplica mais no longo prazo a fim de buscar retorno superior à renda fixa, correndo assim mais riscos que o conservador;
- Agressivo: investe a longo prazo, porém, busca uma maior rentabilidade. Dessa forma, costuma alocar seus recursos em ações e fundos de renda variável.

O perfil dos investidores e sua predisposição ao risco variam de acordo com características individuais e aspectos sociais. De acordo com Ushiwa et al (2012), o perfil dos investidores é determinado pelas características destes indivíduos e sua capacidade de assumir riscos.

Shubert et al. (1999) afirma que, em relação a tomada de decisão financeira, as mulheres são mais avessas ao risco do que os homens, nesse sentido podem ser consideradas



investidoras mais conservadoras. Outros autores como Bernasek e Jianakoplos (1999 apud DAMODARAM, 2008, p. 63) buscaram evidenciar em sua pesquisa que as mulheres são menos tolerantes ao risco do que os homens.

Outro fator que pode ser considerado como determinante a tolerância ao risco é a idade do investidor. Isso está relacionado à predisposição em assumir riscos, o qual varia de acordo com a fase de vida que o indivíduo se encontra.

## **II. Conceito de Retorno**

Ao aplicar seus recursos o investidor individual visa obter retornos sobre esses investimentos. Esse entendimento é conceituado por Gitman (2004, p.184), que define retorno como “o ganho ou a perda total sofridos por um investimento em certo período”.

Para analisar o retorno de dado investimento, é importante relacionar essa variável a outros fatores. Essa orientação é dada pela própria Comissão de Valores Mobiliários, através do Portal do Investidor, onde é detalhado que o mercado apresenta diversas modalidades de investimentos com retornos esperados diferentes, e, conseqüentemente, com riscos diferentes. É por isso que o investidor deve analisar os dois conceitos conjuntamente, principalmente pelo fato de que quanto maior o retorno esperado por um investimento, maior o risco ao qual o investidor fica exposto.

## **III. Conceito de Liquidez**

A liquidez é outro fator que está diretamente ligado a escolha de investimentos, isso porque, conforme definição de Segundo Filho (2003), liquidez pode ser entendida como a capacidade de transformar a aplicação em dinheiro, a qualquer momento, sem que o investidor perca rentabilidade.

Assim como é importante associar o conceito de risco ao de retorno, o mesmo acontece para o conceito de liquidez e rentabilidade, pois estão inversamente relacionados. É o que explica Sohsten (2006, p.212) quando afirma que essas características são “mutuamente excludentes”, pois o que se observa é que “quanto maior a liquidez, menor a rentabilidade, e quanto menor a liquidez, maior a rentabilidade”.

## **2.2. Método de Trabalho**

O presente trabalho caracteriza-se como um estudo de caso, uma vez que esse método



é aconselhado para trabalhar um aspecto específico de um fenômeno e suas decorrências em um determinado ambiente. Consiste em um estudo profundo e exaustivo de um ou alguns objetos, permitindo assim o seu amplo e aprofundado conhecimento (GIL, 2010).

Essa estratégia de pesquisa é própria para a construção de uma investigação que pesquisa fenômenos dentro do seu contexto real, com pouco controle do pesquisador sobre os eventos e manifestações do fenômeno. Sustentada por uma plataforma teórica, reúne o maior número possível de informações, por meio de várias técnicas de levantamento de dados, entre eles, a Pesquisa Documental e Bibliográfica (MARTINS, 2010). Além disso, essa ferramenta é considerada um método de característica descritiva.

Neste trabalho foi realizada uma pesquisa documental a respeito das preferências dos clientes de uma agência bancária de Santa Maria em relação a investimentos. Conforme Gil (2010), a pesquisa documental tem referência a documentos elaborados com finalidades diversas pelas empresas e é interna e do interesse principal da mesma. Tendo isso em vista, esse estudo se deu a partir do levantamento de dados secundários, coletados através de relatórios emitidos pelo sistema de informação interno da empresa.

De acordo com a base de dados da instituição, a agência conta com um total de 512 clientes investidores que formam, portanto, a população geral do estudo. Foram abordadas seis modalidades de investimentos consideradas as principais disponibilizadas aos clientes e que são ao mesmo tempo as mais demandadas. Além disso, são entendidas como aquelas que mais impactam nos resultados do banco através do *spread* que proporcionam.

A partir de cada uma das categorias de aplicações, foram extraídas as amostras. A utilização de amostras se fez necessária devido a extensão das populações. As mesmas foram calculadas com base na fórmula apresentada por Santos (2013), conforme em (1):

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot (1-p)}{Z^2 \cdot p \cdot (1-p) + e^2 \cdot (N-1)} \quad [1]$$

em que  $n$  = amostra calculada;  $N$  = população;  $Z$  = variável normal padronizada associada ao nível de confiança (1,96);  $p$  = verdadeira probabilidade do evento (0,5);  $e$  = erro amostral (0,05)

Para a consecução dos objetivos da pesquisa, foram levantadas informações a respeito da idade, gênero, ocupação, renda média mensal e montante médio aplicado para cada modalidade de aplicação analisada.

Para fins de análise, buscou-se verificar relações entre a idade, gênero e a ocupação dos clientes para traçar o perfil dos investidores de cada modalidade de aplicação. Além disso, confrontou-se a preferência dos clientes, o perfil dos investidores com a rentabilidade



oferecida a eles e o resultado proporcionado ao banco.

## CONCLUSÃO

### 3.1 Análise e Discussão dos resultados

Primeiramente, fez-se necessário avaliar a situação atual da agência para identificar, em termos gerais, quem são os clientes pertencentes a agência bancária de Santa Maria em estudo, a fim de possibilitar uma comparação entre os perfis encontrados para cada modalidade de aplicação e o perfil geral dos clientes que a agência possui atualmente.

A Tabela 1 apresenta um quadro resumo sobre as características gerais dos clientes da agência de Santa Maria.

**Tabela 1: Características gerais dos clientes da agência bancária de Santa Maria**

Variáveis	Homens	Mulheres	Total
Número de clientes	786	249	1035
Idade Média	51	51	51
Renda Média	R\$ 20.384,00	R\$ 11.283,00	R\$ 18.194,00
Valor Médio Aplicado	R\$ 68.005,00	R\$ 61.986,00	R\$ 66.667,00

Fonte: Organização das autoras a partir de dados da Agência de Santa Maria

Através da análise das variáveis, identificou-se que a grande maioria dos clientes da agência são homens (75,94%). A grande proporção de clientes do sexo masculino em relação a quantidade de mulheres pode ser explicada por uma questão cultural, visto que, o homem, tradicionalmente, exerce o papel de chefe da família e é normalmente o responsável por controlar as finanças do lar. Além disso, fica evidenciado que a renda média das mulheres da agência é significativamente inferior a dos homens.

A média de idade dos clientes da agência é de 51 anos. Isso pode ser explicado pelo fato de a agência em questão ser voltada para atender um segmento direcionado apenas para pessoas de alta renda ou com investimentos elevados. Considera-se que o auge da carreira atualmente se estabelece na faixa entre 35 e 45 anos, o que significa que a maioria das pessoas na faixa dos 50 anos já possui uma carreira bem estabelecida e certa reserva de recursos, essa constatação pode explicar a média de idade da base de clientes da agência.





## **I. Caracterização dos investidores em Certificado de Depósito Bancário (CDB)**

O CDB é um investimento considerado de curto prazo, sendo que cada certificado de aplicação vence em, no máximo, 1.080 dias. Sua rentabilidade está atrelada ao CDI. Por isso é considerado um investimento conservador, pois envolve baixo risco e possui liquidez diária.

Na agência objeto desse estudo, observa-se que os clientes que aplicam nessa modalidade possuem um investimento de pelo menos três vezes o valor de sua renda mensal. Essa aplicação é preferida, em sua maioria, por homens (77%) e produtores rurais (27%). Além disso, a média de idade é considerada elevada (53 anos). As características dos investidores que têm preferência por essa modalidade vão ao encontro do que trata a literatura em termos de idade, ou seja, quanto maior a idade, menor a predisposição de correr riscos.

## **II. Caracterização dos investidores em Poupança**

A poupança é considerada a forma mais tradicional de aplicação financeira no mercado brasileiro. Independente da instituição bancária onde for feita, apresenta sempre os mesmos rendimentos, os quais estão atrelados a Taxa Referencial (TR). Oferece liquidez imediata, porém, para obter a remuneração oferecida, o cliente deve respeitar o aniversário da aplicação, pois ela remunera o menor saldo dos 28 dias.

Essa aplicação é considerada um investimento de baixo risco e para aplicações de curto prazo, já que pode ser resgatada a qualquer momento, sem incidência de Imposto de Renda. Considerada como um dos maiores exemplos de investimento conservador, é procurada normalmente por aqueles clientes que não possuem muito conhecimento acerca do mercado financeiro e também por aqueles que temem a instabilidade financeira.

É possível ressaltar que a poupança na agência em estudo é procurada principalmente por clientes do gênero masculino e aposentados (30%) e com idade mais avançada (55 anos), informação que corrobora os estudos desenvolvidos por Schooley e Worden (1996) que atestam que os chefes de família mais velhos tendem a alocar maior parte de seus recursos em investimentos de baixo risco.

## **III. Caracterização dos investidores em Fundos de Investimento**

Segundo a CVM (2013), fundos de investimento são condomínios constituídos com o objetivo de promover a aplicação coletiva dos recursos de seus participantes. São regidos por um regulamento e têm na Assembleia Geral seu principal fórum de decisões. Esses fundos,





através da emissão de cotas, reúnem aplicações de vários indivíduos, sobretudo do pequeno investidor individual, para investimentos em carteiras de ativos disponíveis no mercado.

Na agência em análise são disponibilizados 30 fundos de investimentos, estando eles subdivididos em: Fundos de Curto Prazo, Fundos Referenciados, Fundos de Renda Fixa, Fundos Multimercados, Fundos de Ações e Fundo Cambial. Cada fundo segue seu propósito de rentabilidade, de acordo com seu regulamento, podendo variar de acordo com o risco: alto, médio ou baixo. Senso assim, são considerados uma opção tanto para clientes arrojados, como para clientes com perfil mais conservador, já que cada um deles tem um determinado propósito. De uma maneira geral, não possuem prazo de vencimento previamente fixado.

Entre os clientes da agência, 24% são mulheres. Nota-se que nessa modalidade de investimento, elas foram 33%, ou seja, acima da proporção geral. Destaca-se também que os fundos de investimento são preferidos pelos profissionais liberais, e os investidores dessa categoria investem três vezes, em média, o valor da sua remuneração.

#### **IV. Caracterização dos investidores em Hiperfundo**

Trata-se de um Investimento Referenciado DI, administrado pelo próprio banco. Suas aplicações são em títulos públicos federais e títulos privados. No mínimo 95% da carteira é formada por cotas de fundos que acompanham as variações do CDI.

O diferencial dessa aplicação para os demais fundos de investimento é que seu regulamento oferece ao cotista a possibilidade de participar de sorteios semanais e concorrer a vários prêmios em dinheiro, além de outros prêmios em geral, como carros zero quilômetro. Para participar dos sorteios, é necessário que o investidor possua um saldo médio semanal de no mínimo R\$500,00 para concorrer com um número.

Pelas características apresentadas por esse investimento, principalmente pelo fato de que os recursos são aplicados em títulos públicos e em fundos que acompanham o CDI, é caracterizado como uma aplicação de baixo risco, sendo assim é mais adequada para clientes conservadores.

A média de idade dos investidores em Hiperfundo é ligeiramente menor do que a média geral. Também foi identificado um percentual de 38% de empresários que aplicam nessa modalidade. Sendo assim, o perfil geral dos investidores em Hiperfundo é de moderado a arrojado, apesar de esse investimento ser considerado de baixíssimo risco, recomendado para investidores com perfil conservador.

Por outro lado, a média de aplicação desses clientes não chega a uma vez a média do



seu salário. Essa média é bem inferior se comparada a outras modalidades. É possível que os clientes que aplicam em Hiperfundo, possuam outras modalidades de investimentos como forma de diversificação.

#### **V. Caracterização dos investidores em Invest Plus**

O Invest Plus é uma modalidade de depósito a prazo, com lastro em debêntures e que remunera com base em um percentual do CDI. O diferencial dessa aplicação é que ela é automática, mediante saldo em conta corrente. Nesse sentido, esse investimento é ideal para aqueles clientes que costumam manter saldo em conta para cumprir obrigações de curtíssimo prazo, mas que desejam remuneração durante esse período.

Possui uma rentabilidade relativamente baixa se comparada a outras modalidades de investimentos, porém é considerada uma aplicação temporária, para saldos transitórios.

Conforme a proposta do produto, que busca oferecer algum rendimento ao cliente em sob saldos temporários em conta corrente, a aplicação média dos clientes no mês de setembro foi em torno da metade do valor de sua renda mensal. Isso significa que os investidores dessa modalidade optam por deixar parte de seu salário/remuneração em conta corrente para possíveis gastos futuros.

Pode-se observar que esses investidores são em sua maioria empresários, profissionais liberais e autônomos, clientes que têm em comum o fato de receberem créditos em conta corrente com frequência em diferentes datas. O fato dessa modalidade ser preferida por empresários (34%) é justificada pela própria característica da aplicação, voltada para aqueles que precisam do recurso a disposição para capital de giro.

Embora o perfil desses clientes seja mais arrojado, o Invest Plus é uma aplicação de baixíssimo risco, inclusive pela rentabilidade que proporciona, além de estar sempre disponível para resgate. Assim, ele é destinado a um perfil mais conservador, porém é utilizado por clientes com diversas preferências por ter a finalidade apenas de oferecer algum rendimento para os recursos em conta corrente.

#### **VI. Caracterização dos investidores em Previdência Privada**

Os investimentos em previdência privada são uma opção para complementar a renda futura, ou seja, é voltada para longo prazo. Além da contribuição mensal, o investidor tem a opção de realizar um aporte único no montante que desejar.

É possível observar a predominância dos homens nesta modalidade de aplicação, com



idade média de 65 anos. Essa informação está de acordo com dados da Federação Nacional de Previdência Privada (2012) que mostrou que atualmente os aplicadores em previdência privada são homens, com mais de 50 anos. Pode-se ainda constatar que a previdência privada é a modalidade que apresenta maior saldo médio aplicado, o que significa que é o investimento no qual os clientes direcionam maior parte de seus recursos.

Outra característica que chama a atenção a cerca dos clientes aplicadores em previdência privada é o fato de a maioria ser formada por produtores rurais. Isso pode ser explicado pela formação da base de clientes da agência. Os produtores rurais possuem grande relacionamento com a agência e são grandes aplicadores de recursos. Há também uma alta incidência de aposentados, que pode ser justificada pela elevada média de idade dos clientes aplicadores nessa modalidade de investimento.

### **3.2 Resultados Proporcionados ao Banco**

O negócio da agência objeto desse estudo, é, entre outros serviços, a intermediação financeira entre clientes aplicadores de recursos e tomadores. Através da administração desses recursos o banco consegue chegar ao seu resultado final, ou seja, obter lucro através da intermediação dos recursos e clientes.

Tendo em vista o resultado das aplicações para o banco, foram apurados dados da agência bancária de Santa Maria que proporcionaram uma visão de quais modalidades de investimento são capazes de atingir resultados mais expressivos, fator esse que impacta em todo o desempenho da agência, considerando que ela é medida pelo seu resultado geral.

Assim como as outras instituições financeiras, o banco não autorizou a divulgação em termos quantitativos, do spread que cada aplicação proporciona, porém foi possível apresentar um comparativo entre as modalidades estudadas para entender qual a mais interessante para o banco no sentido de resultado, sem comprometer o seu sigilo. Sendo assim, foram elencadas do menor resultado proporcionado ao maior, as modalidades estudadas: CDB; Poupança; Fundos; Previdência; Hiperfundo; Invest Plus.

Desta forma, percebe-se que o Invest Plus, o Hiperfundo e a Previdência Privada são os investimentos que, se optados pelos clientes, proporcionam maior retorno a agência, e conseqüentemente ao banco. Apesar de não se saber, em números, o retorno proporcionado ao banco, infere-se que o Invest Plus proporciona o maior resultado, pela rentabilidade oferecida ao cliente, que é relativamente baixa se comparada a outras aplicações. O Hiperfundo também



apresenta uma rentabilidade mais baixa e além disso possui taxa de administração. Já a Previdência Privada, também possui taxa de administração e exige do investidor prazo de carência para resgate. Apesar de proporcionar um *spread* menor, não se deve descartar a importância dos Fundos, CDB e poupança, principalmente deste último, visto que há uma determinação de que os bancos devem repassar 65% da captação em poupança para aplicações em crédito imobiliário, 30% são recolhidos compulsoriamente ao Banco Central e apenas os 5% restantes podem ser aplicados livremente pelas instituições financeiras.

Ainda é importante destacar que o banco estabelece metas de captação para todas as modalidades de investimentos, e para um bom resultado, a agência deve atingir, pelo menos, o mínimo estabelecido para todas, sempre respeitando o perfil e a necessidade do cliente.

### 3.3 Síntese das Características dos Investidores e a Relação com o Resultado da Agência

A fim de proporcionar um melhor entendimento da realidade da agência em relação ao perfil dos investidores, é apresentada a seguir uma Tabela com todas as informações coletadas.

**Tabela 2: Características dos investidores da agência bancária de Santa Maria**

Variáveis		CDB	Poupança	Fundos	Hiperfundo	Invest Plus	Previdência Privada
Número de clientes		291	319	138	40	284	320
Amostra		166	175	102	37	164	175
Gênero	Masculino	77%	82%	67%	67%	90%	93%
	Feminino	23%	22%	33%	33%	10%	7%
Idade Média		53 anos	55 anos	54 anos	50 anos	50 anos	65 anos
Ocupação	Produtores Rurais	27%	10%	15%	17%	23%	31%
	Empresários	25%	23%	22%	38%	34%	17%
	Profissionais Liberais	23%	27%	24%	8%	19%	14%
	Aposentados	12%	30%	11%	25%	3%	24%
	Assalariados	10%	9%	11%	13%	6%	10%
	Autônomos	3%	1%	13%	0%	15%	4%
Renda Média		R\$26.374,92	R\$ 18.618,67	R\$17.432,91	R\$22.587,00	R\$28.619,69	R\$ 29.542,38
Valor Médio Aplicado		R\$79.430,86.	R\$ 54.227,36	R\$53.718,76	R\$15.846,35	R\$16.837,02	R\$ 100.094,19

Fonte: Organização das autoras a partir de dados da agência bancária de Santa Maria



Analisando os dados obtidos a cerca dos investidores da agência objeto desse estudo, verificou-se que a média de idade dos investidores está acima da média geral de idade dos demais clientes, e que os clientes com idade mais avançada possuem perfil conservador. Essa constatação vai ao encontro da literatura apresentada, a qual sugere que pessoas mais velhas são mais propensas a investimentos conservadores.

Já a relação entre gênero do investidor e perfil de investimento no sentido de que os homens são mais propensos ao risco, conforme apresenta a literatura não é válida para a realidade da agência, pois em termos gerais a maioria dos clientes são homens com perfil moderado/conservador.

A aplicação mais demandada pelos clientes é a previdência privada e é também a que apresenta maior saldo médio aplicado. Para a agência, é vantajoso ter clientes com essa aplicação, pois, apesar de não proporcionar o maior *spread*, é uma aplicação que fideliza o cliente a longo prazo.

A segunda maior modalidade em relação ao montante aplicado é o CDB. Em termos de resultado, é a aplicação que menos exerce influência positiva no resultado do banco, provavelmente pelo fato da agência remunerar a seus clientes um percentual de CDI elevado. O CDB é um investimento com bastante demanda pelas facilidades que apresenta, como por exemplo o resgate automático, além de ser de baixo risco, fator que se encaixa com o perfil geral dos clientes investidores.

A terceira modalidade mais demandada pelos clientes é a poupança. Foi possível verificar que pessoas de idade mais avançada tem preferência pela mesma, e que o perfil dos aplicadores é conservador. Essa constatação vai de encontro as características do produto, que oferece baixo risco e liquidez imediata. No resultado da agência, a poupança não chega a ser significativa.

Os fundos de investimento são a quarta opção mais procurada na agência. Os clientes investem, em média, um valor considerável nesta modalidade. Como a maioria dos aplicadores são conservadores, é provável que dentre aqueles que investem em fundos, a maioria tenha seus recursos aplicados em fundos de médio e baixo risco.

O Hiperfundo não possui uma demanda muito alta se comparada aos demais, provavelmente pela rentabilidade que oferece. Porém, para o investidor, o fato de ele poder participar de sorteios a prêmios semanalmente pode ser muito atrativo, já que nesse caso ele corre um risco positivo. Tal observação pode explicar o fato de clientes com perfil mais arrojado optarem por esta modalidade. É uma aplicação que gera resultado significativo para a



agência.

O propósito do Invest Plus é a aplicação de recursos transitórios em conta corrente, oferecendo baixo risco e isso explica o fato de essa ser a modalidade com o menor volume de recursos aplicados. Os clientes aplicadores possuem um perfil ligeiramente arrojado. Em termos de resultado para a agência, é a aplicação mais significativa.

### **3.4 Sugestões de melhoria na performance da agência bancária de Santa Maria**

Tendo o conhecimento das características gerais dos clientes da agência de Santa Maria, objeto desse estudo e também a partir de informações a respeito das características dos clientes investidores, foi possível sugerir algumas ações que futuramente podem servir para aprimorar a performance das carteiras de investimentos dos Gerentes de Relacionamento dessa agência, e demais instituições que atuam no segmento.

Primeiramente, é necessário que, antes de se realizar qualquer aplicação, sejam identificados os anseios dos potenciais investidores, em relação a rentabilidade, prazo, tributação e benefícios estendidos. Então, antes de qualquer sugestão acerca de mudanças da realidade atual da agência, é importante que se faça a recomendação quanto às novas aplicações a serem realizadas. Acredita-se que, ao conhecer o perfil e as características, e também o impacto da aplicação nos objetivos de resultados, o Gerente de Relacionamento é capaz de direcionar de maneira mais eficiente as novas aplicações. Uma maneira de otimizar a carteira é a diversificação, ou seja, sugerir mais de uma aplicação, como forma de pulverizar os rendimentos.

Como principal forma de melhoria, pode-se indicar uma maior divulgação e adesão por parte dos clientes ao Invest Plus. Essa sugestão é justificada pelo fato de o Invest Plus ser o investimento que mais proporciona resultados a agência e também por ser um investimento que não interfere na movimentação da conta corrente do cliente. Pelo contrário, a aplicação busca rentabilizar, mesmo que minimamente, os saldos em conta corrente em curtíssimo prazo. A adesão a esta aplicação é gratuita e quanto maior for o número de clientes cadastrados, maior o resultado acrescentado à agência. É importante também que os gerentes de relacionamento estejam atentos a situações em que os clientes permaneçam com um montante significativo no Invest Plus por um grande espaço de tempo, a fim de evitar insatisfações, visto que a rentabilidade dessa modalidade é muito pequena e interessante apenas para recursos transitórios.



Outra ação de melhora na performance seria canalizar uma parte dos recursos dos clientes investidores em CDB para o Hiperfundo, apresentando ao cliente uma opção de investimento que, além de rentabilizar o montante aplicado, oferece a possibilidade de concorrer a prêmios semanais. Assim, sugere-se que seja apresentada outra ótica de retorno ao cliente, e não apenas a tradicional, ou seja, de juros sobre o capital investido, tendo em vista que a proposta não é para que os clientes migrem de uma aplicação para a outra, e sim, que passem a investir valores um tanto quanto irrisórios inicialmente, em outras modalidades de investimentos com a finalidade de diversificação. Como foi visto, o Hiperfundo proporciona um dos melhores resultados ao banco. Através desta ação, os resultados das carteiras e da agência, por consequência, poderiam ser alavancados, sem prejuízo aos investidores.

É sabido que hoje no Brasil, muitas pessoas enfrentam dificuldades em sua fase idosa por não realizarem um planejamento de suas finanças a longo prazo. Sendo assim, torna-se cada vez mais importante o papel dos bancos na educação financeira de seus clientes. Dessa forma, a agência pode aproveitar essa situação e o gargalo existente para focar mais investimentos em previdência privada. Além do aporte único, as aplicações em previdência disponibilizam outras modalidades de contribuição mensal, que possibilitam otimizar o resultado da agência, fidelizar o cliente, além de incentivar a poupança mensal.

### **3.5 Considerações Finais**

O presente estudo teve como principal objetivo identificar quais são as principais opções de investimentos disponibilizadas aos clientes de uma agência bancária de Santa Maria voltada para o atendimento do público com perfil alta renda, caracterizando-os nos aspectos de idade, sexo, renda, ocupação profissional e montante aplicado para traçar o seu perfil e ainda verificar as possíveis influências que esses investimentos proporcionam no resultado da agência.

Os resultados encontrados não comprovam efetivamente uma relação entre gênero do investidor e perfil de investimento, conforme apontado pela literatura abordada. Os autores estudados sugerem que os homens são os investidores mais propensos ao risco. Porém ao analisar o perfil dos investidores da agência, percebe-se que há predominância de clientes homens e estes têm comportamento moderado/conservador. Essa constatação sugere que há espaço para o desenvolvimento de mais estudos abordando essa temática, uma vez que a literatura atual é pouco extensa no que tange a relação entre gênero e perfil de investimento.





Estudos que discorrem sobre o perfil do investidor e as relações entre características e comportamento podem beneficiar muito as instituições financeiras para que estas tenham mais sucesso ao ofertar aplicações financeiras a seus clientes.

## REFERÊNCIAS

ASSAF NETO, Alexandre. Mercado Financeiro. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2003.

BRUM, Carlos A. H. Aprenda a Investir em Ações e a Operar na Bolsa Via Internet. 3. ed. Rio de Janeiro: Ciência Moderna, 2006.

CAVALCANTE, Francisco; MISUMI, Jorge Yoshio; RUDGE, Luiz Fernando. Mercado de capitais. Rio de Janeiro: Campus, 2001.

CAVALCANTE, Francisco; MISUMI, Jorge Yoshio; RUDGE, Luiz Fernando. Mercado de capitais. 6. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2005.

COMISSÃO DE VALORES MOBILIÁRIOS. CVM. Edital de audiência pública n. 04/09. Rio de Janeiro, 29 jun. 2009. Disponível em:  
<[http://www.cvm.gov.br/port/audi/ed0409\\_Final.pdf](http://www.cvm.gov.br/port/audi/ed0409_Final.pdf)>. Acesso em: 27 out. 2013.

COMISSÃO DE VALORES MOBILIÁRIOS. CVM. Rio de Janeiro, 2013. Disponível em:  
<<http://www.cvm.gov.br/>>. Acesso em: 21 out. 2013

DAMODARAN, Aswath. Gestão Estratégica do Risco. São Paulo: Artmed, 2008

FORTUNA, Eduardo. Mercado Financeiro: produtos e serviços. 12. ed. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1999.

GIL, Antonio Carlos. Como elaborar projetos de pesquisa. 5 ed. São Paulo: Atlas, 2010.

GITMAN, Lawrence Jeffrey. Princípios de administração financeira. 10 ed. São Paulo: Addison Wesley, 2004.

MARTINS, Gilberto de Andrade. Estudo de Caso: uma estratégia de pesquisa. São Paulo: Atlas, 2010.

MELLAGI FILHO; Armando; ISHIKAWA, Sérgio. Mercado Financeiro e de Capitais. São Paulo: Atlas, 2000.

MORAES, Marcus A. de S. Desenvolvimento de um método para avaliação qualitativa e quantitativa de fundos de investimentos. Dissertação (Mestrado em Administração) – Departamento de Administração da Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade. São Paulo: Universidade de São Paulo, 2000.

OLIVEIRA, Gilson Alves de; PACHECO, Marcelo Marques. Mercado Financeiro. 2. ed. São Paulo: Fundamento Educacional, 2011.



SANTOS, Glauber Eduardo de Oliveira. Cálculo amostral: calculadora on-line. Disponível em: <<http://www.calculoamostral.vai.la>>. Acesso em 30 jun. 2013

SCHOLLEY, D.K.; WORDEN, D.D. Risk Aversion Measures: Comparing Attitudes and Asset Allocation. *Financial Services Review*, v. 5, n. 32, p. 87-89, 1996.

SEGUNDO FILHO, José. *Finanças Pessoais: Invista no seu futuro*. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2003.

SOHSTEN, C.V. *Como cuidar bem do seu dinheiro*. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2006.

SCHUBERT, R. et al. Financial Decision-Making: Are Women Really More Risk-Averse? *The American Economic Review*, vol. 89, n. 2, p. 381- 385, maio 1999. Disponível em: <[http://www.jstor.org/stable/117140?seq=1#page\\_scan\\_tab\\_contents](http://www.jstor.org/stable/117140?seq=1#page_scan_tab_contents)>. Acesso em: 01 set. 2013.

USHIWA, Bruna H. et al. O comportamento e perfil do investidor frente aos riscos de investimentos em ações. *Revista Alumni*, vol. 2, n. especial, 2012. Disponível em: <[http://fgh.escoladenegocios.info/revistaalumni/artigos/edEspecialMaio2012/vol2\\_noespecial\\_artigo\\_28.pdf](http://fgh.escoladenegocios.info/revistaalumni/artigos/edEspecialMaio2012/vol2_noespecial_artigo_28.pdf)>. Acesso em: 30 out. 2013.