



**UNIVERSIDADE DO EXTREMO SUL CATARINENSE – UNESC
CURSO DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS**



**UNIVERSIDADE DO EXTREMO SUL CATARINENSE - UNESC
CURSO DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS**

MARIA DE LURDES DE MORAES TEIXEIRA

**PERFIL DO INVESTIDOR PESSOA FÍSICA: UMA ANÁLISE SOB A
PERSPECTIVA DE PROFISSIONAIS DE INSTITUIÇÕES
FINANCEIRAS**

**CRICIÚMA
2023**



**UNIVERSIDADE DO EXTREMO SUL CATARINENSE – UNESC
CURSO DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS**



MARIA DE LURDES DE MORAES TEIXEIRA

**PERFIL DO INVESTIDOR PESSOA FÍSICA: UMA ANÁLISE SOB A
PERSPECTIVA DE PROFISSIONAIS DE INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS**

Trabalho de Conclusão de Curso, apresentado para obtenção do grau de Bacharelado no curso de Ciências Contábeis da Universidade do Extremo Sul Catarinense, UNESC.

Orientador(a): Prof. (a) Me. Anderson Correa Benfatto.

**CRICIÚMA
2023**



MARIA DE LURDES DE MORAES TEIXEIRA

**PERFIL DO INVESTIDOR PESSOA FÍSICA: UMA ANÁLISE SOB A
PERSPECTIVA DE PROFISSIONAIS DE INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS**

Trabalho de Conclusão de Curso aprovado pela Banca Examinadora para obtenção do Grau de Bacharelado, no Curso de Ciências Contábeis da Universidade do Extremo Sul Catarinense, UNESC, com Linha de Pesquisa Contabilidade Financeira

Criciúma, 29 de junho de 2023

BANCA EXAMINADORA

Prof. (a) Anderson Correa Benfatto Ma – (UNESC) - Orientador

Prof. Esp. Ângelo Natal Péricoli – (UNESC) - Examinador

Prof. Esp. Luciano da Rocha Ducioni – (UNESC) - Examinador



Dedico este trabalho aos meus pais, que me concederam a dádiva mais valiosa, que é a vida. Eles que torcem sempre incessantemente pelo meu sucesso. Sou grata por tudo que fizeram e continuam fazendo por mim.



AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus por guiar e iluminar o meu caminho, e me proporcionar grandiosas coisas boas, como poder cursar uma graduação.

Agradeço minha família, que é a base sólida de amor e apoio em minha vida. Minha mãe, Rosimeri de Moraes e ao meu pai, Luiz Hercílio Teixeira pois eles não mediram esforços para que eu pudesse subir mais este degrau no âmbito profissional e pessoal, sou grata por todo o amor e sabedoria que compartilharam comigo ao longo dos anos.

Aos meus irmãos, pela proteção e cuidado que sempre demonstraram em ter comigo.

Agradeço ao meu namorado Jéfferson Ribeiro Pizzetti, que escutou meus desabafos e me incentivou, fez deste momento de dedicação intensa, momentos mais leves.

Agradeço minhas amigas de faculdade, Fernanda, Henrique, Laura e Sabrina, por compartilharem conhecimento e bons momentos ao longo da jornada acadêmica.

Ao orientador, Prof. (ª) Ma. Anderson Correa Benfatto, que não mediu esforços desde o momento em que o convidei para orientador até à conclusão do presente trabalho. Suas orientações e incentivos contribuíram significativamente para o presente trabalho.

A todos os professores do curso de Ciências Contábeis, seus aprendizados ao longo da minha graduação foram de imenso valor.

Agradeço a todos que direta ou indiretamente contribuíam, cada um teve um papel fundamental nessa conquista.



PERFIL DO INVESTIDOR PESSOA FÍSICA: UMA ANÁLISE SOB A PERSPECTIVA DE PROFISSIONAIS DE INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS

Maria de Lurdes de Moraes Teixeira¹
Anderson Correa Benfatto²

RESUMO: A importância de os investidores possuírem conhecimentos sólidos sobre investimentos e suas características reside na capacidade de tomar decisões informadas, maximizando as oportunidades de lucro e minimizando os riscos. Desta forma, a presente pesquisa tem como objetivo identificar e compreender características do perfil do investidor sob a perspectiva de profissionais de instituições financeiras. Os dados da pesquisa foram coletados por meio de questionário e entrevista, contendo 5 respostas de entrevistas e 3 de questionários, tanto a entrevista quanto ao questionário continham 31 pergunta abertas e fechadas. Sendo coletas por colaboradores do mercado financeiro, Banco Comercial, Cooperativa de Crédito, Distribuidora de Valores Mobiliários. A coleta de dados correu no mês de maio de 2023 e os dados foram transcritos e tabulados no Microsoft Excel. Diante da pesquisa é possível identificar sob a percepção do profissional do mercado financeiro que o perfil conservador é o que predomina nas instituições financeiras, tendo boa relevância o perfil moderado. Os resultados apresentam que os investidores em maioria são homens, casados, com renda acima de R\$ 15.000,00 e possuem como fonte de renda o empreendedorismo.

PALAVRAS – CHAVE: Investimentos. Perfil do Investidor. Instituições Financeiras. Perspectiva dos Colaboradores.

AREA TEMÁTICA: Contabilidade Financeira.

1 INTRODUÇÃO

Investimento trata do comprometimento de dinheiro atualmente para adquirir positivos resultados futuros. Se entende que o investidor abdica algo de valor momentâneo com a expectativa de colher benefícios mais adiante (OLIVEIRA, 2021).

De acordo com Costa *et al.*, (2019) investimento no mercado financeiro são compostos por uma variedade de produtos de renda fixa e renda variável que visam fornecer rentabilidade para os investidores conforme o seu objetivo e características. Os retornos financeiros podem ser alcançados com a valorização dos ativos investidos, recebíveis de juros ou outros proventos.

O investimento de renda fixa oferece rentabilidade previamente definida no momento da aplicação ou resgate. Os produtos atrelados em renda fixa são baseados em contratos de dívida em que o investidor empresta o recurso para

¹ Acadêmico do curso de Ciências Contábeis da UNESC, Criciúma, Santa Catarina, Brasil.

² Titulação (Especialista/Mestre/Doutor), UNESC, Criciúma, Santa Catarina, Brasil.



uma entidade em busca do recebimento de pagamento de juros do valor aplicado (PESENTE, 2019).

Os investimentos de renda variável estão sujeitos as flutuações e variações no mercado financeiro, sendo assim não possuem uma rentabilidade prévia. Consequentemente, os preços e retornos são influenciados por diversos fatores, como oferta e demanda, condições econômicas, desempenho das empresas e eventos políticos (PAIVA, *et al.*, 2020).

Para Moura *et al.*, (2019) considera-se a classificação do perfil do investidor fundamental para uma gestão eficiente de investimentos financeiro. Os perfis de investidores, conservador, moderado, agressivo apresentam particularidades que influenciam diretamente em suas escolhas de investimento.

Deste modo a análise do perfil do investidor trata de fatores, como tolerância ao risco, prazo de investimentos, rentabilidade, conhecimento sobre o mercado financeiro, características do investidor para posteriormente executar as estratégias de alocação de ativos para identificar investimentos que se adequa para cada perfil (COSTA, *et al.*, 2019).

Para Brito (2022) criar uma estratégia é uma atitude positiva, definindo objetivos relevantes com conscientização de que cada investidor é responsável pelo resultado que terá, portanto, ocorrerá decepções se não houver o planejamento adequado. O dinheiro deve ser tratado com prudência, todo recurso poupado, o intuito de postergar o consumo atual ou consumo supérfluo evitado, nos ajuda a melhor encarar o futuro incerto.

No entanto, as organizações do mercado financeiro brasileiro são bastante complexas, em vista disso é necessário que a sociedade procure compreender o seu funcionamento para utilizar os serviços de forma consciente e sustentável. No mercado financeiro é possível acumular capital e obter rendimentos, que, se bem planejados, podem reverter-se em renda futura, gerando segurança financeira e tranquilidade (BRUNI, 2018).

Sendo assim, nota-se a importância da análise de perfil de investidor para desenvolver estratégias de acordo com suas características e objetivos para distribuição de investimento adequado. Por tanto, surge a seguinte questão de pesquisa: Qual a percepção de profissionais de instituições financeiras sobre o perfil do investidor e suas características?

O objetivo geral do presente trabalho é identificar e compreender características do perfil do investidor sob a perspectiva de profissionais de instituições financeiras. Para o alcance deste objetivo, têm-se os seguintes objetivos específicos: a) caracterizar o perfil de investidor de instituições financeiras sob a percepção de profissionais, b) analisar as percepções e experiências dos colaboradores da organização financeira em relação aos investidores e c) identificar as principais tendências, desafios e oportunidades.

Segundo a pesquisa da Associação Brasileira das Entidades dos Mercados Financeiro e de Capitais (ANBIMA) o percentual de brasileiros que investem seu dinheiro passou de 31%, em 2021, para 36% em 2022 sendo que esse novo patamar equivale a cerca de 60 milhões de brasileiros. Porém, observa-se que a caderneta de poupança continua sendo o produto financeiro mais utilizado pelos brasileiros, com 26% de preferência, mas a pesquisa também captou um movimento importante de diversificação da carteira de investimentos.



Deste modo, com o crescimento do número de investidores no Brasil e a diversificação da carteira de investimentos, é essencial compreender como os profissionais percebem e interpretam os diferentes perfis de investidores, a fim de identificar as melhores estratégias de alocação de ativos e proporcionar uma orientação mais efetiva aos investidores.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 INVESTIMENTO

De acordo com Santos, Silva (2015) no mercado financeiro o investimento trata-se de processo de tomada de decisões que envolve análise de informações e construção de planejamento conforme o perfil do investidor. Tendo como objetivo adquirir ativos visando obter um retorno financeiro expressivo em um determinado período

Neste sentido, investir é tomar decisões, correr riscos, se preparar para ganhos e perdas. Por tanto, se trata de preparação para o futuro, realizando planejamento de portfólios que se espera rentabilidade ao decorrer do tempo (OLIVEIRA, 2021). No entanto o indivíduo possui a necessidade de investir, é essencial ao ser humano o desejo de ampliar seu patrimônio por meio do investimento em ativos financeiros (BODIE; KANE; MARCUS, 2014).

2.1.1 Tipos de investimentos no mercado financeiro

Conforme os fluxos futuros de pagamento prometido pelos emissores, os ativos financeiros são categorizados em dois grupos, renda fixa e variável (PAIVA, *et al.*, 2020).

Os ativos de **renda fixa** possuem taxa fixada em um percentual mensal ou em algum tipo de índice. Sendo assim, no momento da aplicação financeira é possível saber a rentabilidade que será alcançada. As características predominantes nos ativos de renda fixa são objetivos, riscos, rentabilidade e prazo (BRITO, 2022). Segundo a Associação Brasileira das Entidades dos Mercados Financeiro e de Capitais (ANBIMA) em diversos títulos de renda fixa o imposto de renda é cobrado apenas sobre o rendimento pela tabela regressiva, neste caso o imposto se torna menor com o passar do tempo. Por tanto, o imposto regressivo tem as seguintes informações: até 180 dias: 22,5%; de 181 a 360 dias: 20%; de 361 a 720 dias: 17,5%; acima de 720 dias: 15%.

Além disto, há o Imposto sobre Operações Financeira (IOF) que segue a tabela regressiva de 96% a 3% sobre o rendimento em caso de resgate inferior a 30 dias. A tributação ocorre se o resgate ser realizado no primeiro dia 96% no segundo dia 93% e assim sucessivamente até o 29º dia, onde a alíquota se enquadra em 3%.

Os ativos de **renda variável** caracterizam-se por obter produtos em que há fatores de risco, portanto, a rentabilidade é imprevisível em seu valor futuro. A estrutura do segmento de renda variável é formada por bolsas de valores, sociedades corretoras e instituições financeiras autorizadas e órgãos controladores e fiscalizadores (BRITO, 2022).



2.1.2 Risco, rentabilidade e liquidez

De acordo com Santos, Silva (2015) o mercado financeiro é composto por diversos instrumentos financeiros que variam riscos e retornos, possibilitando inúmeras alternativas de perfis de riscos para investidores. O risco é definido como a probabilidade de ocorrer perda financeira, evidenciando que os diversos ativos financeiros existentes no mercado possuem diferentes níveis de risco. Nesse sentido, é compreendido que um ativo pode apresentar maior risco em relação a outro (BRITO, 2022).

A rentabilidade está vinculada ao retorno financeiro gerado por um investimento, deste modo, representa o resultado e ganho obtido pelo investidor. No entanto, existe uma correlação entre a rentabilidade e o risco. Sendo assim, o investimento que possui potencial de rentabilidade mais alto geralmente apresentam maior volatilidade e incertezas e os investimentos mais conservadores possuem rentabilidade estável, porém sem diversos riscos (GALVÃO, *et al.*, 2018). Para Haubert; Lima; Lima (2014) é considerado liquidez a agilidade que o investimento possui ao ser transformado em dinheiro.

O risco, rentabilidade e liquidez são características traçadas na avaliação de um investimento. Suas classificações que irão distinguir e enquadrar devidamente a alocação dos ativos do investidor. Sendo assim, torna-se relevante para os investidores entender o nível de riscos das decisões e o potencial de remuneração dos ativos (BRUNI, 2018).

2.3 PERFIS DE INVESTIDORES: CONSERVADOR, MODERADO E AGRESSIVO

Para Bruni (2018) cada investidor do mercado financeiro possui maneira única de comportar-se, e suas ações impactam diretamente sobre os resultados dos seus investimentos. Desta forma, o investidor seleciona os investimentos conforme o perfil. Deste modo, o perfil do investidor pode variar de acordo com diferentes características e preferências. No entanto, existem perfis identificados, que auxiliam a compreender as abordagens e atitudes predominantes dos investidores. Os principais perfis de investidores são conservadores, moderado e arrojado (SOUZA, 2012).

Os aspectos que visam a identificar o perfil do investidor está relacionado a tolerância ao risco, objetivos de investimento, prazo de investimento, conhecimento financeiro e disponibilidade de recursos (BODIE; KANE; MARCUS, 2015). No entanto, o perfil do investidor pode ser identificado por meio do questionário que se chama Análise do Perfil Investidor (API), que visa garantir a melhor maneira de o investidor aplicar os seus recursos (OLIVEIRA, 2021).

No Brasil, o código da Associação Brasileira das Entidades dos Mercados Financeiros e de Capitais (ANBIMA), visa regulamentar as melhores práticas para atividade de distribuição de produtos e investimentos no varejo, assegura que instituições financeiras avaliem o grau de conhecimento do investidor sobre o mercado financeiro, capitais e seus produtos por meio de formulários. Assim, pode-se afirmar que o perfil do investidor é passível de mudança ao decorrer do tempo, pelas características que o investidor adere em sua trajetória (BODIE; KANE; MARCUS, 2015).



2.3.1 Conservador

O investidor conservador visa assumir baixo risco em seus investimentos com os ganhos previsíveis e conseqüentemente, seu retorno fica tabelado. O perfil conservador prioriza sua segurança como decisão em suas aplicações (PAIVA, *et al.*, 2020). Para Brito (2022) o investidor conservador prefere investimentos mais seguros, com maior liquidez e baixo risco, como o mercado de renda fixa.

Neste sentido, se observa que o investidor conservador prioriza conservar o capital evitando perdas significativas que possam comprometer o valor investido, para o conservador a rentabilidade não é sua prioridade (HAUBERT; LIMA; LIMA, 2014).

Ressalta Paiva, *et al.*, (2020) que os investidores conservadores visam estratégias de médio a longo prazo em relação aos seus investimentos, buscam construir seu patrimônio ao longo do tempo. Sendo assim, os investidores conservadores geralmente buscam orientação de profissionais do mercado financeiro, a fim de obter aconselhamento e entendimento dos ativos para a tomada de decisão na seleção de investimentos (HAUBERT; LIMA; LIMA, 2014).

2.3.2 Moderado

De acordo com Paiva (*et al.*, 2020) perfil moderado visa proteger a sua segurança e não está propenso a correr altos riscos, por tanto, aceitam correr riscos em situações que proporcionam melhores ganhos. Sendo assim, o perfil moderado busca equilíbrio em seus investimentos.

A carteira de investimentos para investidor moderado é um pouco diversificada, contendo ativos de renda fixa e renda variável, como títulos do Tesouro Selic, Tesouro, IPCA e Debêntures (BRITO, 2022). O perfil moderado costuma acompanhar com constância os seus investimentos, verifica a necessidade de ajustes em seus ativos para manter o perfil de risco e alcançar seus objetivos (HAUBERT; LIMA; LIMA, 2014).

2.3.3 Arrojado

O perfil arrojado tem facilidade em arriscar suas economias em busca de investimentos com retorno mais elevados, por tanto, possuem uma disposição maior para assumir riscos com possibilidade de perdas significativas (PAIVA, *et al.*, 2020). Brito (2022) ressalta que o perfil arrojado investe em ativos mais voláteis como ações e fundos de investimentos mais arriscados, deste modo, renda variável.

O investidor arrojado costuma ter conhecimento do mercado financeiro e visa se atualizar sobre as tendências do mercado financeiro, estratégias e investimentos (BODIE; KANE; MARCUS, 2015). Além disto, Paiva *et al.*, (2020) ressalta que perfil arrojado possui facilidade em adaptação e flexibilidade do mercado financeiro, se encontra disposto a ajustar sua estratégia de acordo com as condições econômicas, buscando aproveitar as oportunidades que o mercado possa trazer.

2.3 NEGOCIAÇÃO DE ATIVOS FINANCEIROS



A alocação de ativos financeiros é o processo pelo qual os ativos são alocados entre várias classes de investimentos com base no retorno e no risco esperado desses investimentos (OLIVEIRA, 2021).

Para Neto (2021), os ativos financeiros são negociados no mercado financeiro, que é composto, por dois grandes grupos. Sendo, o Mercado Primário que é onde se faz a primeira negociação do ativo financeiro, quando da venda do ativo do emissor para o investidor, ou seja, quando é realizada a emissão do ativo. Posteriormente, há o Mercado Secundário que são as negociações subsequentes com os ativos financeiros. Tendo em vista que é no mercado secundário que os investidores ajustam suas carteiras de investimento, fazendo negociações de ativos entre si, por tanto, as negociações no mercado secundário não levam diretamente nenhum recurso novo para o emissor.

Os participantes das negociações dos ativos financeiros são, os emissores, sendo o agente que faz a promessa de pagamento futuro e vende-as para os investidores. Investidores, o agente que compra a promessa de pagamento futuro do ativo financeiro, no entanto, paga um valor presente para receber valores futuros. E por fim, intermediários, que são os agentes que fazem a intermediação da negociação entre os emissores e investidores ou entre próprios emissores (OLIVEIRA, 2021).

2.4 INSTITUIÇÕES DO MERCADO FINANCEIRO NACIONAL

O sistema financeiro nacional é composto por um conjunto de instituições financeiras públicas e privadas, que viabiliza a intermediação financeira, isto é, o encontro de agentes superavitários e deficitários (NETO, 2021).

Para Carrete (2019) se entende por agentes superavitários os que são capazes de formar um excedente de recursos para investimentos. Neste sentido, os agentes deficitários são aqueles que possuem a posição de tomadores no mercado

O subsistema operativo é composto por instituições que promovem a transferência de recursos entre agentes superavitários e os deficitários. As instituições do subsistema operativo devem seguir as orientações e diretrizes estabelecidas pelo subsistema normativo. Deste modo, é composto pelas instituições financeiras bancárias e não bancárias, instituições reguladoras como o Banco Central e a Comissão de Valores Monetários e autorreguladoras, sendo a Associação Brasileira das Entidades dos Mercados Financeiro e de Capitais (NETO, 2021).

No entanto, o quadro abaixo visa identificar as instituições do mercado financeiro conforme o subsistema normativo e operativo.

Quadro 1 - Entidades dos Mercados Financeiro e de Capitais

Nomenclatura	Conceito
Conselho Monetário Nacional (CMN)	É responsável pelo estabelecimento das diretrizes e normas das políticas monetária, creditícia e cambial e por regular as condições de constituição, funcionamento e fiscalização dos intermediários financeiros



Banco Central do Brasil (BACEN)	É responsável por dar cumprimento às determinações do CMN, mas também tem algumas atribuições próprias, definidas por lei, como: Emitir papel-moeda, nas condições e limites autorizados pelo CMN; Determinar os percentuais dos recolhimentos compulsórios; Determinar, via Comitê de Política Monetária (Copom), a meta da taxa de juros de referência para as operações de um dia (Taxa Selic); Fiscalizar e disciplinar as instituições financeiras e demais entidades autorizadas a operar pelo BACEN e entre outras.
Comissão de Valores Mobiliários (CVM)	A CVM é o órgão do Governo Federal responsável pela regulação e fiscalização do mercado de capitais no Brasil.
Associação Brasileira das Entidades dos Mercados Financeiro e de Capitais (ANBIMA)	Busca promover uma autorregulação que, represente os códigos elaborados a partir de sugestões e mediante aprovação dos associados; informe as atividades da área de Supervisão divulgadas no site da ANBIMA e em informativos periódicos; bem como as mudanças nas regras e nas interpretações são comunicadas diretamente ao associados; e eduque os processos de autorregulação, em sua maioria, encerrados mediante cartas de recomendação ou termos de compromisso, que visam a aprimorar as práticas da indústria e não simplesmente punir.
Bancos Múltiplos	Bancos Múltiplos são instituições financeiras, privadas ou públicas, constituídas sob a forma de sociedade anônima, que realizam dentro de uma mesma organização as atividades próprias de pelo menos dois tipos de instituições.
Bancos Comerciais	Os bancos comerciais são instituições financeiras privadas ou públicas, constituídas de forma de sociedade anônima. Seu objetivo principal é proporcionar o suprimento de recursos necessários para financiar, a curto e a médio prazo, o comércio, a indústria, as empresas prestadoras de serviços, as pessoas físicas e os terceiros em geral. No entanto, a captação de depósitos à vista, livremente movimentáveis, é atividade típica do banco comercial, o qual pode também captar depósitos a prazo.
Bancos de Investimentos	Os bancos de investimento são instituições financeiras privadas, constituídas sob a forma de sociedade anônima, tendo como especialidade a realização de operações de participação societária de caráter temporário, de financiamento da atividade produtiva para suprimento de capital fixo, de giro e de administração de recursos de terceiros. Os bancos de investimento não gerenciam contas correntes e captam recursos via depósitos a prazo, repasses de recursos externos, internos e venda de cotas de fundos de investimento por eles administrados.
Corretoras de títulos e valores mobiliários (CTVM)	São instituições financeiras constituídas sob a forma de sociedade por ações ou por cotas de responsabilidade limitada. A principal atividade das corretoras seja a execução de ordens de compra e de venda de ativos para seus clientes. Exercem uma atividade intensa de intermediação, pela qual, em geral, cobram taxas e comissões.
Distribuidoras de títulos e valores mobiliários (DTVMS)	Conforme as corretoras, as DTVMS exercem uma atividade intensa de intermediação, pela qual, em geral cobram taxas e comissões. Tradicionalmente, as DTVMS eram diferenciadas das corretoras por não poderem operar diretamente nos ambientes e sistemas de negociação dos mercados organizados de bolsa de valores, razão pela qual concentravam seus esforços na distribuição de títulos. Contudo, após a Decisão Conjunta Bacen/CVM 17/09 essa vedação deixou de existir. Desse modo, as DTVMS passaram a poder praticar basicamente as mesmas atividades das corretoras, estando igualmente sujeitas à fiscalização da bolsa de valores, da CVM e do BACEN.
Cooperativas de Crédito	Cooperativa de crédito é uma instituição financeira formada pela associação de pessoas para prestar serviços financeiros exclusivamente aos seus associados. Os cooperados são ao mesmo tempo donos e



	usuários da cooperativa, participando de sua gestão e usufruindo de seus produtos e serviços.
--	---

Fonte: adaptado de AMBIMA (2033) BACEN (2021)

O sistema financeiro nacional é dividido em dois grandes subsistemas, sendo, subsistema normativo e subsistema operativo (OLIVEIRA, 2021).

O subsistema normativo é composto pelas instituições que definem e executam as regras de funcionamento do sistema financeiro nacional, sendo assim, exercem a regulação, autorregulação e fiscalização. No entanto, parte desse subsistema as instituições normativas, CMN (Conselho Monetário Nacional), Bacen (Banco Central), CVM (Comissão de Valores Mobiliários) (NETO, 2021)

2.5 ESTUDOS ANTERIORES

Em relação presente artigo, foram encontrados alguns estudos correlatos a temática de análise do perfil de investidor. Conforme o quadro 2 a seguir, pode-se observar mais a respeito.

Quadro 2 – Pesquisas relacionadas ao tema

Títulos e Autores	Objetivo Geral
O perfil do investidor individual no mercado financeiro Paiva; Silva; Souza; Novôa; Pereira (2020)	Analisar o perfil do investidor individual no mercado financeiro, por meio da análise dos principais segmentos de mercado: Título de Renda Fixa, CDB, Fundos de Investimento, LC (Letra de Câmbio), Tesouro Direto, LCI (Letra de Crédito Imobiliário), Previdência Privada, LCA (Letra de Crédito do Agronegócio), e Ações, entre outros
Finanças comportamentais: teoria do prospecto e perfil do investidor aplicados à estudantes de Administração e Ciências Contábeis da Unicruz Saccól e Pieniz (2017)	Investigar a suscetibilidade aos efeitos certeza, reflexo e isolamento dos estudantes dos cursos de Administração e Ciências Contábeis da Unicruz com base na Teoria do Prospecto de Kahneman e Tversky (1979), além de traçar um perfil de investidor desses estudantes
Educação Financeira: Um estudo envolvendo os alunos de uma instituição de ensino superior da cidade de Divinópolis em Minas Gerais Silva; Rodrigues; Moura e Castro (2019)	Analisar se o nível de conhecimento adquirido pelos estudantes da Faced ao longo do curso faz com que eles tomem melhores decisões de investimentos financeiros

Fonte: elaborado pela autora (2023)

Deste modo, foram encontrados estudos relacionados à análise do perfil do investidor, abrangendo diferentes segmentos como universidades e instituições financeiras.



Percebe-se que os estudos anteriores visam verificar características, preferências e comportamentos dos investidores em relação a diferentes produtos e segmentos de mercado, como títulos de renda fixa e renda variável.

No entanto, os estudos ressaltam a importância de compreender o perfil do investidor e promover a educação financeira como meio de melhorar a tomada de decisões no mercado financeiro, tanto para investidores.

3 ENQUADRAMENTO METODOLÓGICO

Para Sampieri, Collado e Lúcio (2013) a pesquisa científica é entendida como um conjunto de processos sistêmicos e empíricos utilizado em prol de o estudo de um fenômeno. Trata-se de processos sistêmicos a parte da pesquisa em que observamos e descrevemos os elementos que fazem parte da mesma, e o lado empírico se refere as experiências e resultados encontrados com a coleta de dados. Deste modo, a seguir estabelece os procedimentos metodológicos do presente trabalho de conclusão de curso.

Estudo possui abordagem de pesquisa qualitativa, que analisa os aspectos subjetivos de fenômenos sociais e do comportamento humano, considerando o ambiente natural como fonte direta para realizar a coleta de dados e interpretar os fenômenos (PRODANOV; FREITAS, 2013). Quanto aos objetivos da pesquisa descritivo por meio da estratégia de pesquisa de levantamento.

3.1 PROCEDIMENTOS PARA COLETA DE DADOS

Para coleta de dados foram realizadas 5 entrevistas e 3 questionários, com colaboradores do mercado financeiro de Banco Comercial, Cooperativa de Crédito, Distribuidora de Valores Mobiliários. Tanto a entrevista quanto o questionário continham 31 perguntas abertas e fechadas, sendo divididos em quatro partes: Bloco I – característica do respondente, Bloco II – processos e elementos para classificação do perfil do investidor, Bloco III – características dos clientes investidores e Bloco IV – perfil do investidor sob a percepção do colaborador da organização financeira.

As entrevistas ocorreram no mês de maio de 2023 e os dados foram transcritos e tabulados no Microsoft Excel.

4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

Segue apresentação e análise dos resultados, que serão representados por meio de gráficos, quadros e citações diretas dos entrevistados. A análise é realizada por blocos, segue abaixo mais informações destes.

4.1 BLOCO I – CARACTERÍSTICA DO RESPONDENTE

O bloco I tem como objetivo analisar a característica da amostra entrevistada que participaram da pesquisa, no entanto obteve 5 entrevistas e 3 questionários encaminhado por e-mail para os colaboradores.

Quadro 3 – Características dos respondentes entrevistadas



Perguntas	Entrevistado				
	A	B	C	D	E
Instituição do mercado financeiro do entrevistado	Cooperativa de Crédito	Distribuidoras de títulos e valores mobiliários (DTVM)	Cooperativa de Crédito	Distribuidoras de títulos e valores mobiliários (DTVM)	Distribuidoras de títulos e valores mobiliários (DTVM)
Sexo	Masculino	Masculino	Masculino	Masculino	Masculino
Idade	42 anos	26 anos	30 anos	31 anos	24 anos
Tempo de experiência no mercado financeiro	22 anos	2 anos	4 anos	13 anos	2 meses
Função	Gerente de agência	Assessor de investimentos	Gerente de negócios	Assessor de investimentos	Assessor de investimentos
Certificações profissionais obtidas e período de tempo desde a obtenção	CPA 20 há 8 anos	CEA E CFP há 1 ano	CPA 10 há quatro anos, CPA 20 há 2 anos e CEA há 3 meses.	ANCORD há 1 ano	CPA 20 há 1 ano e ANCORD faz 2 meses
Nível de formação acadêmica e área de formação, caso aplicável	Graduação em Ciências Contábeis e Mestrado na área de Administração	Graduação em Administração e pós-graduação em Gestão de Negócios	Graduação em Processos Gerenciais	Graduação em Gestão Financeira e pós-graduação em Finanças, Controladoria e Compliance	Graduação em Direito e cursando MBA em Gestão Financeira
Fatores motivacionais para ingressar no mercado financeiro	[...] as oportunidades que foram surgindo. [...] por gostar da interação com as pessoas.	Por proximidade e uma facilidade maior com essa área.	[...] crescimento pessoal, profissional [...] sempre busquei trabalhar com a área comercial, o sistema financeiro, eu me encontrei.	Amor pela profissão é algo que eu sempre gostei muito de investir [...] então aonde que acabei indo pra esse lado [...]	[...] as pessoas não terem educação financeira e eu poder ajudar [...]

Fonte: dados da pesquisa elaborado pela autora (2023)

Ao analisar o quadro com as características dos entrevistados percebe-se as idades destes variam de 24 a 42 anos e que grande parte possuem um tempo elevado de experiência no mercado financeiro. Portanto, é possível verificar que o entrevistado A é o que possui 42 anos e o que tem mais tempo de experiência no mercado financeiro e o entrevistado E possui 24 anos, sendo o entrevistado mais jovem e possui 2 meses de mercado financeiro.

Deste modo, se compreende que o entrevistado com a idade elevada entre todos é o que possui mais tempo de carreira no mercado financeiro e o entrevistado com a menor idade entre todos é o que possui menos tempo de carreira no mercado financeiro. De certa forma, pode-se entender que o tempo de experiência vem conforme a faixa etária do indivíduo.



Os entrevistados A e C, executam suas atividades em cooperativas que para eles um dos fatores motivacionais para ingressar no mercado financeiro é o gostar de trabalhar com pessoas diretamente na área comercial. O entrevistado B que trabalha em DTVM também ressalta que sua motivação é relacionada a proximidade e facilidade que possui na área do mercado financeiro. Neste sentido, se analisa que para o entrevistado D e E que realizam suas atividades em DTVM ressaltam o amor pela profissão e a motivação está relacionada com poder ajudar as pessoas com suas finanças.

Conforme observado, todos os entrevistados possuem certificações profissionais e sua obtenção varia de 2 meses até 10 anos. O os entrevistados que obtiveram as certificações por volta dos 2 meses possuem mais de uma certificação, deste modo suas primeiras certificações foram conquistadas em um período maior.

Quanto ao nível de formação dos entrevistados, exceto um, percebe-se que todos possuem além da graduação, outro tipo de especialização que vai desde ao mestrado, pós-graduação e MBA.

Quadro 4 – Características dos respondentes questionário

Perguntas	Entrevistado		
	F	G	H
Instituição do mercado financeiro do entrevistado	Banco Comercial	Banco Comercial	Banco Comercial
Sexo	Feminino	Feminino	Masculino
Idade	29 anos	34 anos	36 anos
Tempo de experiência no mercado financeiro	9 anos	15 anos	11 anos
Função	Gerente de Relacionamento	Agente de negócios	Especialista em clientes e serviços
Certificações profissionais obtidas e período de tempo desde a obtenção	CPA 10 há 7 anos	CPA 10 há 11 anos, CPA 20 há 2 anos e CEA há 3 meses	CPA 10 há 10 anos
Nível de formação acadêmica e área de formação, caso aplicável	Graduação em Ciências Contábeis e especialização em Liderança e Coaching	Graduação em Administração, Marketing e Publicidade e Pós Graduação em Gestão financeira e de Custos.	Administração de empresas e MBA em Controladoria e Finanças
Fatores motivacionais para ingressar no mercado financeiro	Salário e oportunidade de crescimento	Iniciei como estágio do curso de Contabilidade no Banco do Brasil e [...] sabia que era isso que queria seguir [...]	Possibilidade de ganho financeiro superiores à média salarial de outras áreas



Fonte: dados da pesquisa elaborado pela autora (2023)

Considerando os dados apresentados, os entrevistados possuem entre 29 a 36 anos e que todos possuem tempo de carreira de 9 a 15 anos.

Pode-se compreender que os entrevistados possuem um tempo relevante quanto a trajetória no mercado financeiro. Atualmente todos trabalham em banco comercial e suas funções variam de gerente de relacionamento, agente de negócios e especialista em clientes e serviços.

As certificações obtidas pelos entrevistados variam de 3 meses há 11 anos. O entrevistado G, que possui a sua última certificação há 3 meses, já tinha outras, sendo a CPA 10 e CPA 20, por um período maior.

Quanto ao nível de formação acadêmica, todos possuem algum tipo de especialização além da graduação, variando entre especialização, pós-graduação e MBA.

Os entrevistados F e H mencionam que os fatores motivacionais para ingressar no mercado financeiro foram a possibilidade de ganho financeiro superior à média salarial de outras áreas. O entrevistado G ressalta que em uma oportunidade de trabalho, aderindo experiência era essa área que queria seguir.

4.2 BLOCO II – PROCESSOS E ELEMENTOS PARA CLASSIFICAÇÃO DO PERFIL DO INVESTIDOR

Segue apresentação e análise dos resultados referentes a entrevistas no que concerne a temática processos e elementos para classificação do perfil do investidor, segue as respostas específicas que foram importantes para compor os resultados da análise.

Deste modo, o quadro abaixo ressalta os **critérios utilizados pelo profissional para avaliação do perfil do investidor**

Quadro 5 – Critérios para avaliação do perfil do investidor

Entrevistado A	[...] busco identificar o apetite a risco e o quanto de conhecimento que a pessoa tem e, além disso, também o volume de recursos que ela tem para fazer a distribuição [...]
Entrevistado B	O inicial é o conhecimento [...] a idade e quanto tempo a pessoa está disposta a fazer o investimento e manter um comprometimento [...]
Entrevistado C	[...] a idade, a questão da renda, a tolerância ao risco é importante, mas principalmente o objetivo [...]
Entrevistado E	[...] a situação financeira e o patrimônio, objetivo e a tolerância ao risco [...]

Fonte: elaboração própria a partir dos dados da pesquisa (2023)

A partir das respostas dos entrevistados, é notório a importância de uma análise abrangente do perfil de investidor, que considere tanto os aspectos financeiros, como renda e patrimônio, quanto os elementos comportamentais, como tolerância ao risco, conhecimento e objetivo do investimento.

Com base nessas respostas é possível perceber, que como critério de avaliação está claro, o nível de conhecimento, a tolerância do investidor a possíveis riscos, somado ao critério do percentual disponível de renda para o investimento. Os critérios auxiliam para uma personalização mais precisa da



oferta de produtos de investimentos, buscando responder às necessidades e objetivos individuais de cada investidor.

Deste modo, compreende-se que há uma variedade de maneiras de atendimento, há a necessidade de compreender quais os **canais de atendimento utilizados pelos investidores**.

[...] os mais conservadores eles tendem a buscar com uma questão mais pessoal de atendimento e aí geralmente são os que vêm mais pessoalmente para conversar [...] os mais arrojados têm uma tendência aos canais digitais [...] os moderados [...] querem, o primeiro, segundo contato e depois eles migram para a questão mais digital [...] muitas vezes a gente faz visita para os valores mais significativos também [...] ver se a estratégia utilizada e muitas vezes receber mesmo o associado que vem perguntar (ENTREVISTADO A, 2023).

Neste sentido, verifica-se que os investidores conservadores tendem a preferir um atendimento presencial, buscando o contato direto com os profissionais que além de auxiliar nos investimentos, também sobre a parte econômica. Os investidores moderados buscam uma combinação, o contato inicial pessoal e após ter segurança sobre os investimentos, visa a utilização dos meios digitais. Os investidores arrojados mostram uma inclinação maior para os canais digitais, como plataformas online e aplicativos.

O Entrevistado C ressalta que: *“a maioria dos públicos, eles têm uma segurança maior de ver o aplicativo, mas eles preferem realmente estar na agência [...] do lado de uma pessoa que tem um conhecimento que possa trazer uma segurança [...]”*. Por tanto, os investidores utilizam diferentes canais para acessar e obter informações sobre os investimentos disponibilizados pelas instituições.”

Deste modo, ressalta o entrevistado D *“[...] se a pessoa tem menos valores, a gente faz normalmente o atendimento via WhatsApp, os investidores que possuem alto patrimônio, preferem não ser atendido por WhatsApp, por uma ligação, eles preferem presencialmente [...]”*. É visto que os investidores com maior patrimônio optam pelo atendimento presencial, enquanto aqueles com menor valor investido têm uma maior propensão a utilizar canais digitais.”

No entanto, **os profissionais possuem ferramentas que auxiliam a determinar o perfil de investimentos dos clientes**. Quanto a estas ferramentas, os entrevistados possuem duas específicas.

A gente possui o API, que é através do nosso sistema [...] através de perguntas, de formulário, [...] a gente consegue traçar o perfil do investidor, o cliente pode fazer na agência ou diretamente no aplicativo, a cada 2 anos é necessário a renovação. [...], mas conforme uma conversa, por exemplo, que a gente tem com o associado, ele já demonstra algumas informações ali que a gente já consegue ter essa percepção de perfil [...] (ENTREVISTADO C, 2023).

A ferramenta mencionada API (Avaliação de Perfil do Investidor) que permite traçar o perfil do investidor do cliente, onde o mesmo responde um questionário que pode ser realizado tanto na instituição quanto pelo aplicativo, sendo necessário a renovação a cada dois anos.



O teste de Suitability, que possui em corretora de investimentos. Todas são obrigadas pela CVM a preencher esse teste de suscetibilidade, a cada 12 meses o cliente precisa vir fazer esse teste [...] e isso ele vai dar uma pontuação padrão para qualquer corretora de investimento. Então ali vai ter uma pontuação de risco da pessoa conservador, moderado, arrojado dentro da pontuação total. Nós não vamos poder, por exemplo, indicar para o cliente os investimentos que estão fora daquela pontuação de risco máxima. Caso isso aconteça, a CVM vai lá e vai ligar para o cliente e questioná-lo o porquê do investimento fora da sua política [...] Fora esse teste de perfil que já é padrão, aí tem a questão de relacionamento mesmo que nós fizemos com os clientes, que é justamente identificar o objetivo de cada um e ver se às vezes aquele risco que a pessoa está querendo correr condiz com o objetivo dela (ENTREVISTADO D, 2023).

E o teste de Suitability, obrigatório para todas as corretoras de investimentos e regulamentado pela CVM (Comissão de Valores Mobiliários). Esse teste é realizado a cada 12 meses e visa avaliar o perfil de risco do cliente.

Além do teste de perfil, o relacionamento pessoal com o cliente também é considerado. A utilização dessas ferramentas é importante para auxiliar na adequação dos investimentos conforme o perfil individual de cada cliente, garantindo maior segurança e alinhamento com os objetivos financeiros.

Quanto aos **desafios ao lidar com diferentes perfis de investidores**, os profissionais necessitam ter abordagem empática, transparente e objetiva, buscando quebrar paradigmas para construir confiança e promover uma relação saudável entre o investidor e o profissional. Abaixo o quadro traz alguns relatos dos entrevistados diante aos desafios.

Quadro 6 – Desafios sobre o perfil dos investidores

Entrevistado B	A criação relacionada à parte econômica e também a parte educacional [...] são dois desafios essa parte de educar as pessoas, tanto na parte do funcionamento dos produtos como na parte também na de questões econômicas.
Entrevistado C	É tentar identificar o objetivo, as vezes a pessoa vai ter um objetivo que pelo perfil dela, tá diferente [...] então é tentar mostrar para ele a realidade [...] se quiseres se expor ter um retorno maior, necessariamente vai ter que se expor ao risco maior, porém se tu quiseres mais segurança, então vai ter que abrir mão um pouco de rentabilidade [...]
Entrevistado E	A gente tem que lidar com a pessoa, cada um com o seu perfil diferente [...] e então o objetivo é acabar quebrando um pouco dos mitos e medos que o investidor tem com quem está cuidando do dinheiro [...]

Fonte: elaboração própria a partir dos dados da pesquisa (2023)

É possível observar que é necessário investir tempo e esforço na explicação dos conceitos e na orientação adequada aos investidores, pois parte dos investidores têm conhecimento limitado os produtos de investimentos e funcionamento do mercado

Há também como desafio, os mitos e medos que os investidores possam ter em relação ao risco e ao profissional responsável pelo cuidado de seus recursos.

Deste modo, compreende-se que para superar esses desafios exige uma combinação de conhecimento técnico, habilidades de comunicação e



capacidade de adaptar as estratégias conforme as necessidades individuais dos investidores.

Em relação à **mudança do perfil do investidor ao longo do tempo** é uma ocorrência comum.

[...] muda, porque tem algumas coisas que vêm com os nossos valores, nossas crenças, como a gente foi educado. [...] quando um investidor começa a ter mais tempo de investimento, acompanhamento, aí cresce a questão do conhecimento [...] (ENTREVISTADO A, 2023).

Entretanto, a partir do momento em que os investidores adquirem mais confiança e conhecimento sobre os produtos e estratégias de investimentos, buscam diversificação dos seus ativos, considerando outras opções além dos investimentos tradicionais.

Sim, [...] principalmente o tempo com o conhecimento. Então hoje em dia fala muito mais em aplicações do que há cinco, seis anos atrás [...] pessoas que nunca investiram em outros ativos, estão tentando buscar um pouco de diversificação, não ficar só naquele produto que habitualmente ela ficava. Mas tudo isso pela questão de tempo e experiência (ENTREVISTADO C, 2023).

É visto que, há uma disposição da parte do investidor para aproveitar oportunidades financeiras que o mercado possui para modificar os produtos de investimentos. Considerando que atualmente investimentos e conhecimento sobre investimentos é um assunto que se fala com mais frequência que alguns anos atrás.

Sim, [...] conforme a pessoa vai adquirindo confiança, vai estudando, como funciona os vários produtos financeiros e como investe[...] vai querer buscar outros tipos de investimentos mais rentáveis e fora isso também os objetivos de cada pessoa, eles acabam mudando ali de tempos em tempos. Então é normal aquela pessoa que iniciou com um perfil mais agressivo em bolsa ou um capital menor e depois com o tempo virou mais conservadora, por que pretende não perder mais dinheiro em bolsa [...] e também o contrário é verdadeiro [...] (ENTREVISTADO D, 2023).

Os objetivos financeiros individuais colaboram para a mudança de perfil, podendo levar a uma preferência por investimentos mais rentáveis ou a uma maior aversão ao risco.

Muda sim, às vezes a pessoa começa a ganhar mais conhecimento técnico, entender mais sobre o mercado financeiro, sobre investimentos, ou ela tem mais tolerância ao risco, muda o patrimônio, condição financeira [...] e também isso depende também da situação econômica do país [...] (ENTREVISTADO E, 2023).

Os entrevistados ressaltam a relação que o perfil do investidor tende a mudar com os fatores externos, como mudanças na situação econômica do país.

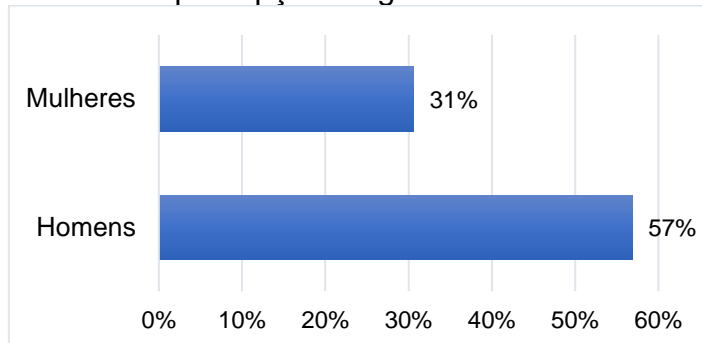
4.3 BLOCO III - CARACTERÍSTICAS DOS CLIENTES INVESTIDORES



No Bloco III - Características dos Clientes Investidores, são apresentadas as características dos investidores com base nas respostas obtidas por meio de entrevistas e questionários aplicados aos colaboradores de instituições financeiras. Deste modo, os resultados serão apresentados de forma percentual e média.

O gráfico 1 trata dos resultados sobre média e percentual do gênero dos clientes investidores das instituições financeiras sobre a percepção dos colaboradores.

Gráfico 1 – percepção do gênero dos clientes investidores

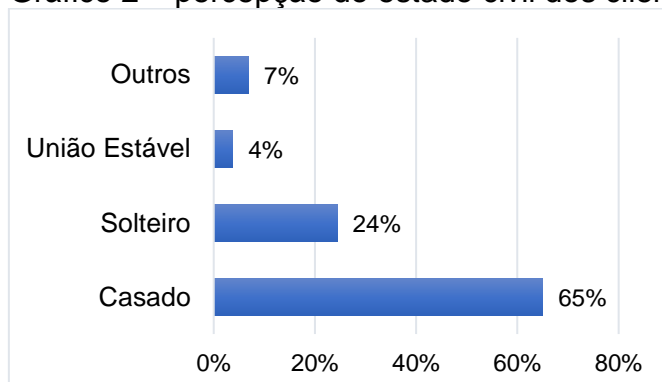


Fonte: elaboração própria a partir dos dados da pesquisa (2023)

Assim sendo, o gênero predominante que visa investir no mercado financeiro, é o masculino. Neste sentido, há uma variação de 26% das mulheres para os homens. **Tendo em vista que o entrevistado H não soube responder à pergunta.**

Segue o gráfico 2 visa apresentar o resultado do estado civil dos clientes investidores sob a ótica do colaborador da instituição, por tanto na opção de outros se enquadra o investidor separado, divorciado e viúvo.

Gráfico 2 – percepção do estado civil dos clientes investidores



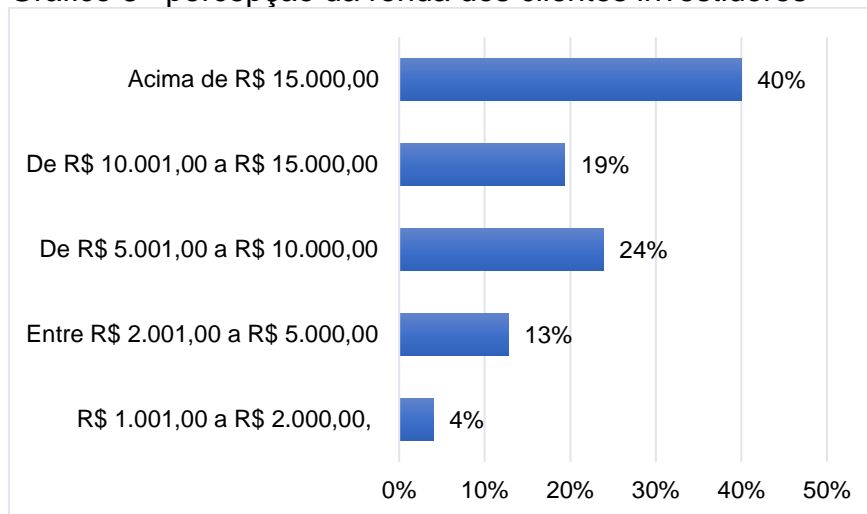
Fonte: elaboração própria a partir dos dados da pesquisa (2023)

O estado civil predominante como principal investidor é o casado, que em média 65 % e o estado civil que se encontra em união estável é o que menos investe, obtendo uma média de 4%. Na percepção da autora, isso ocorre porque, entre os indivíduos que possuem uma união estável, muitos estão no estágio inicial de sua jornada em casal e, conseqüentemente, encontram-se na posição de tomadores no mercado.



No entanto abaixo se encontra o gráfico 3 que visa o resultado em média sobre o percentual dos valores de renda dos clientes investidores.

Gráfico 3– percepção da renda dos clientes investidores

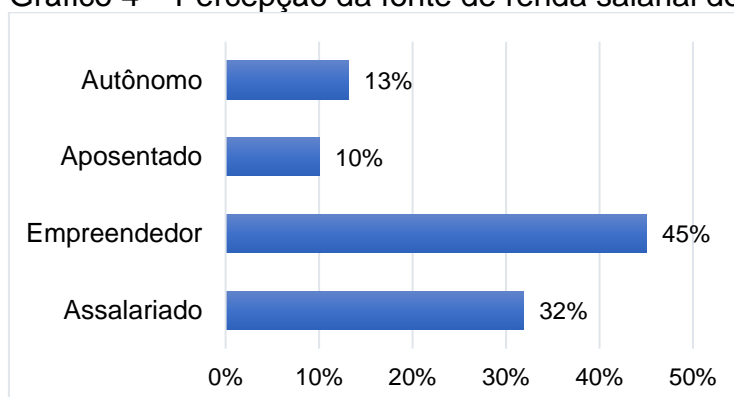


Fonte: elaboração própria a partir dos dados da pesquisa (2023)

Nota-se que os investidores com renda nas faixas de R\$ 10.001,00 a R\$ 15.000,00 ou acima de R\$ 15.000,00 possuem uma acessibilidade financeira razoável quanto aos demais investidores com renda inferior. Porém, há um potencial de crescimento nos clientes que possuem a renda de R\$ 10.001,00 a R\$ 15.000,00 indicando a possibilidade de que os indivíduos com a renda neste valor se organize financeiramente para que consiga investir determinado valor de acordo com seus objetivos e necessidades.

O gráfico 4 representará de forma percentual e média as fontes de renda salarial dos clientes investidores sob a ótica dos colaboradores da instituição.

Gráfico 4 – Percepção da fonte de renda salarial dos clientes investidores.



Fonte: elaboração própria a partir dos dados da pesquisa (2023)

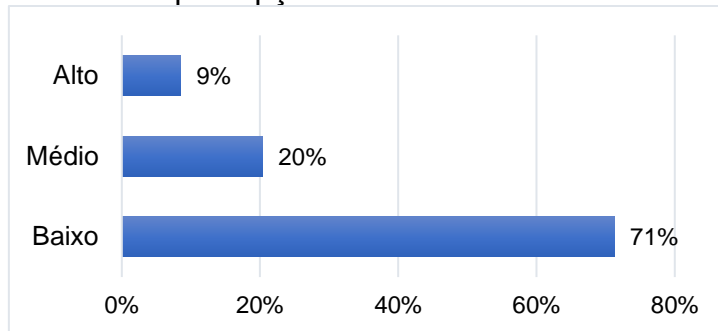
É possível verificar que os empreendedores possuem uma tendência maior de investir, pela percepção dos entrevistados é de 45%, nota-se que há uma pequena diferença entre os empreendedores aos assalariados, que é de 13%.



É importante ressaltar a colocação do entrevistado C que: os autônomos da construção civil têm uma boa renda, porém não possuem o costume de investir (ENTREVISTADO C, 2023).

O gráfico 5 apresenta os resultados sobre a média percentual do nível de conhecimento dos clientes investidores sob a percepção do colaborador entrevistado. Classificado entre baixo, médio e alto conhecimento.

Gráfico 5 – percepção do nível de conhecimento dos clientes



Fonte: elaboração própria a partir dos dados da pesquisa (2023)

Ao analisar a autora observa que os clientes investidores da carteira dos entrevistados tem grau de conhecimento sobre investimentos considerado baixo (71%). Deste modo, se compreende que a maioria dos clientes investidores precisam de maior orientação e suporte para compreensão dos investimentos ao tomar decisões. Isso ressalta a importância de oferecer recursos educacionais e consultorias para auxiliar os clientes na ampliação de seu conhecimento e melhoria de suas habilidades de investimento.

4.4 BLOCO IV – PERFIL DO INVESTIDOR SOB A PERCEPÇÃO DO COLABORADOR DA ORGANIZAÇÃO FINANCEIRA

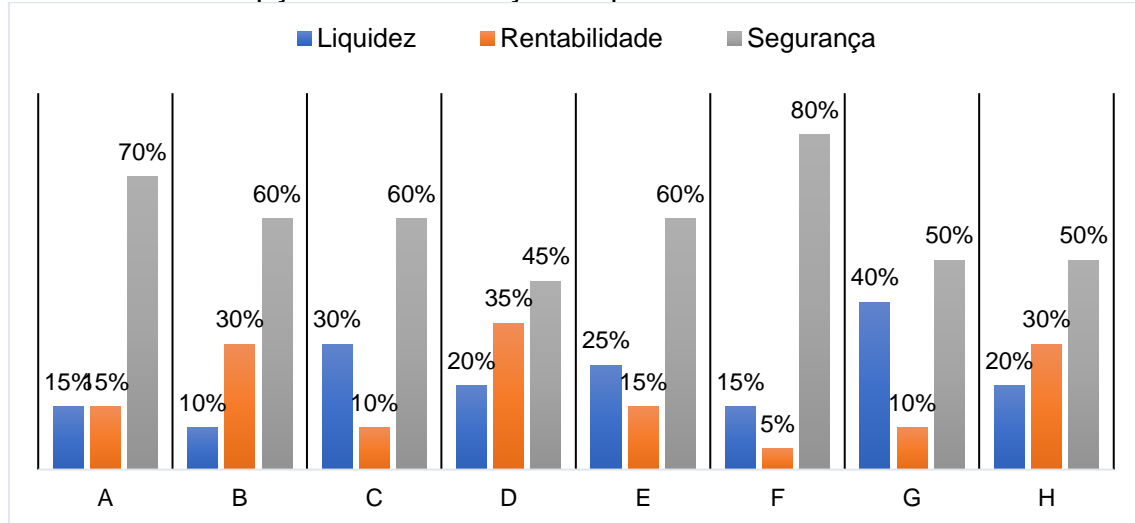
Neste bloco será abordado a perspectiva dos colaboradores da instituição financeira sobre o perfil dos investidores. Deste modo, será apresentado dados e informações coletados por meio de entrevistas e questionários aplicados aos colaboradores, os quais possuem um contato direto e regular com os clientes investidores.

A análise desse bloco permite compreender como os colaboradores percebem características como o nível de conhecimento dos investidores, seu perfil de risco, prioridades de investimentos, prazo de investimentos e demais aspectos relevantes para a tomada de decisões financeiras.

No gráfico 6 será apresentado de forma percentual e por entrevistado qual as prioridades escolhidas pelos clientes investidores ao tomar decisão de um determinado produto de investimento, sobre a percepção do colaborador entrevistado.

As prioridades serão classificadas em liquidez que é a capacidade de converter rapidamente seus investimentos em dinheiro, rentabilidade, os investidores buscam o maior retorno possível em seus investimentos mesmo com a possibilidade de perdas financeiras e a segurança em que os investidores estão mais preocupados com a minimização do risco e a preservação do recurso.

Gráfico 6 – Percepção da classificação de prioridades ao aderir um investimento



Fonte: elaboração própria a partir dos dados da pesquisa (2023)

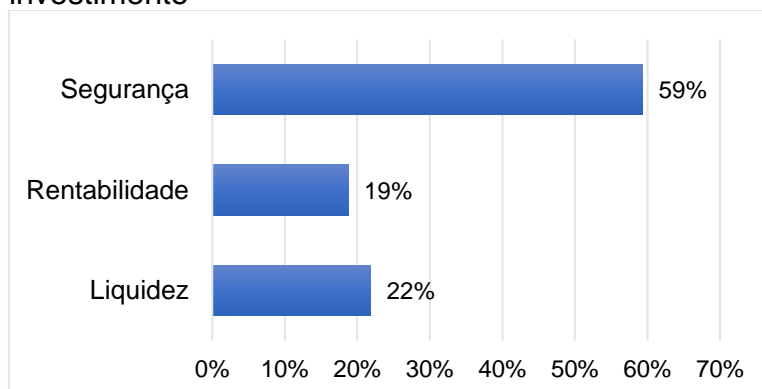
Ao analisar o gráfico pela percepção de cada entrevistado pode-se perceber que a liquidez verifica-se que o percentual mais alto é respondido pelo entrevistado G (40%) e o mais baixo é respondido pelo entrevistado B de (10%).

Quanto a rentabilidade, o entrevistado D possui a resposta mais alta que fica de 35%. Portanto, o F trouxe que apenas 5% dos investidores tem como prioridade a rentabilidade.

E nesse sentido o entrevistado F compreende que para os investidores ao aderir um investimento é a segurança (80%) em contrapartida, o entrevistado D ressalta a menor baixa desta prioridade sendo de (45%).

No gráfico 7 será abordado também as prioridades de investimento dos clientes de instituições financeiras sobre a percepção do colaborador entrevistado, entretanto, o gráfico visa trazer os dados de forma percentual e média.

Gráfico 7 – média da percepção da classificação de prioridades ao aderir um investimento



Fonte: elaboração própria a partir dos dados da pesquisa (2023)

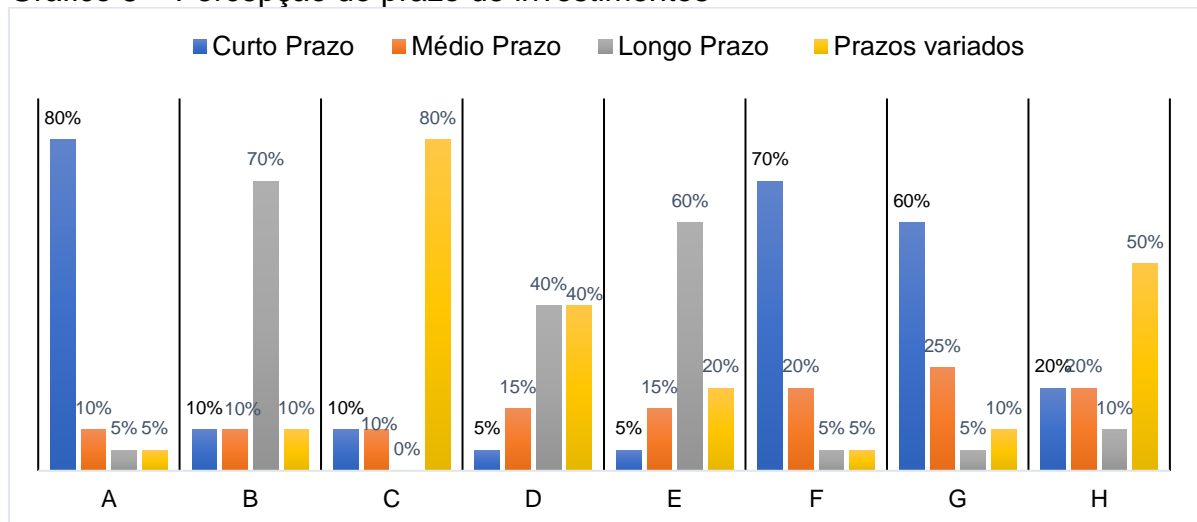
Sendo assim, pode-se verificar que a segurança é a prioridade em que os clientes investidores mais optam (59%) e a rentabilidade é uma prioridade menos escolhida pelos investidores (19%).



Pode-se compreender que os investidores buscam opções de investimentos que ofereçam maior proteção ao seu capital, minimizando os riscos de perdas financeiras. A rentabilidade, embora seja um objetivo importante, surge como uma consequência desse desejo por segurança.

Segue o gráfico 8 que trata do prazo de investimento dos clientes investidores classificado entre curto prazo (até 1 ano), médio prazo (entre 1 ano e 3 anos), longo prazo (por mais de 3 anos) e prazo variado (sem um prazo específico). Por tanto, o gráfico demonstra o resultado por entrevistado.

Gráfico 8 – Percepção do prazo de investimentos

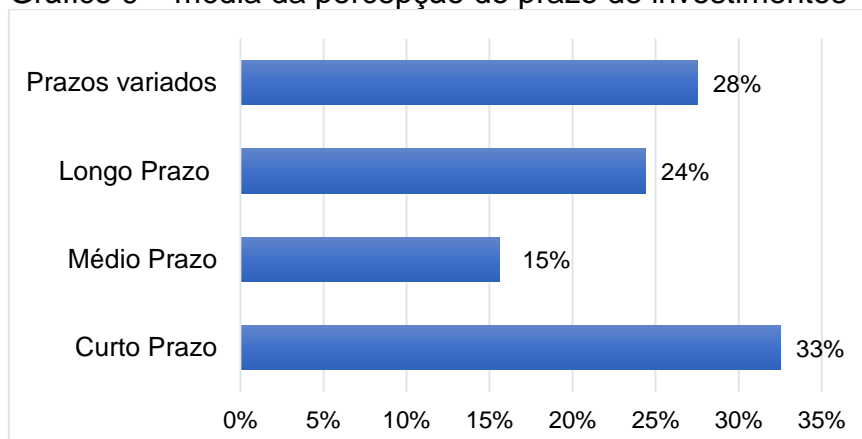


Fonte: elaboração própria a partir dos dados da pesquisa (2023)

Ao analisar o gráfico os entrevistados têm a percepção que os clientes investidores aderem a investimentos a curto prazo com até de 80%, respondido pelo entrevistado A. Ao prazo tem-se 70% respondido pelo entrevistado B. Referente ao médio prazo nota-se ser o menos optado pelos investidores, o maior resultado foi de 25% respondido pelo entrevistado G. Quanto ao prazo variado que também obteve resultado até 80% respondido pelo entrevistado C.

No gráfico 9 será abordado também a percepção do entrevistado sobre o prazo de investimentos, o gráfico visa trazer os dados de forma percentual e média.

Gráfico 9 – média da percepção do prazo de investimentos



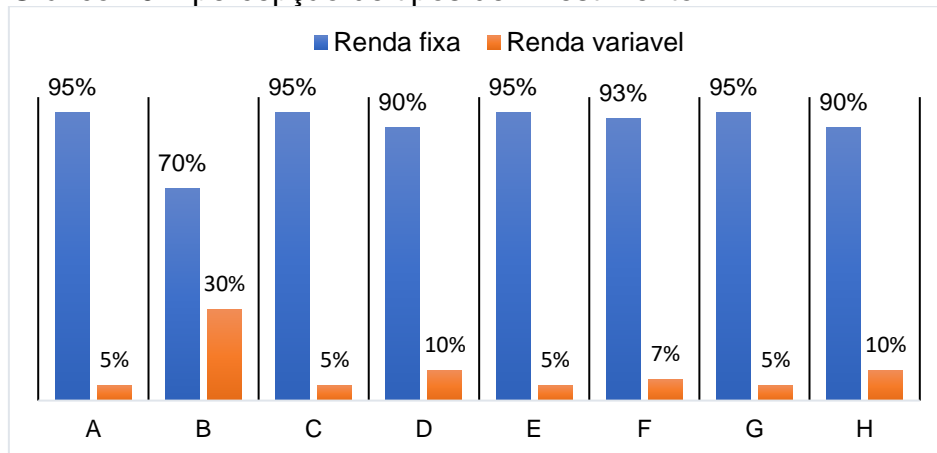


Fonte: elaboração própria a partir dos dados da pesquisa (2023)

Ao analisar o gráfico, é notório que os investidores preferem investimentos a curto prazo (33%) e em prazos variados (28%). Todavia, os clientes buscam de uma maneira menor aplicar seus recursos a médio prazo.

Segue o gráfico 10 que é a percepção de tipos de investimentos classificados entre renda fixa, renda variável dos clientes, investidores das instituições financeiras sobre a perspectiva dos colaboradores.

Gráfico 10 – percepção de tipos de investimento

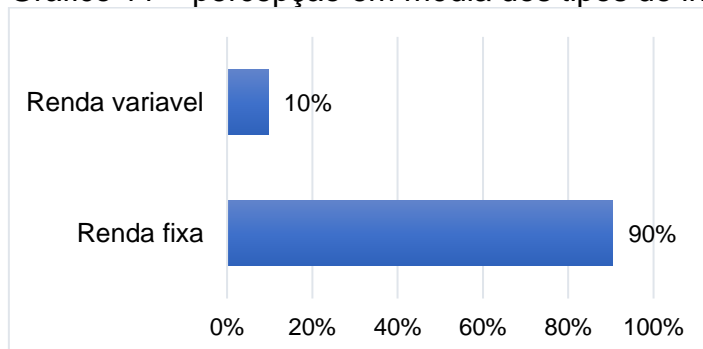


Fonte: elaboração própria a partir dos dados da pesquisa (2023)

Os resultados de renda fixa por todos os correspondentes ficam de 70% para cima, chegando em uma resposta máxima de até 95% por quatro respondentes (A, C, E, G). Quanto aos investimentos de renda variável, verifica-se que o entrevistado B possui a resposta com 30%, sendo a mais elevado entre todos, quatro entrevistados (A, C, E, G) consideram que os clientes buscam por renda variável até (5%).

No entanto, os entrevistados A, C, E, G possuem a mesma percepção quanto ao tipo de investimentos mais aderido pelos clientes investidores. Segue o gráfico 9 que será abordado também a percepção do entrevistado sobre média dos tipos de investimento aderido pelos clientes investidores.

Gráfico 11 – percepção em média dos tipos de investimento



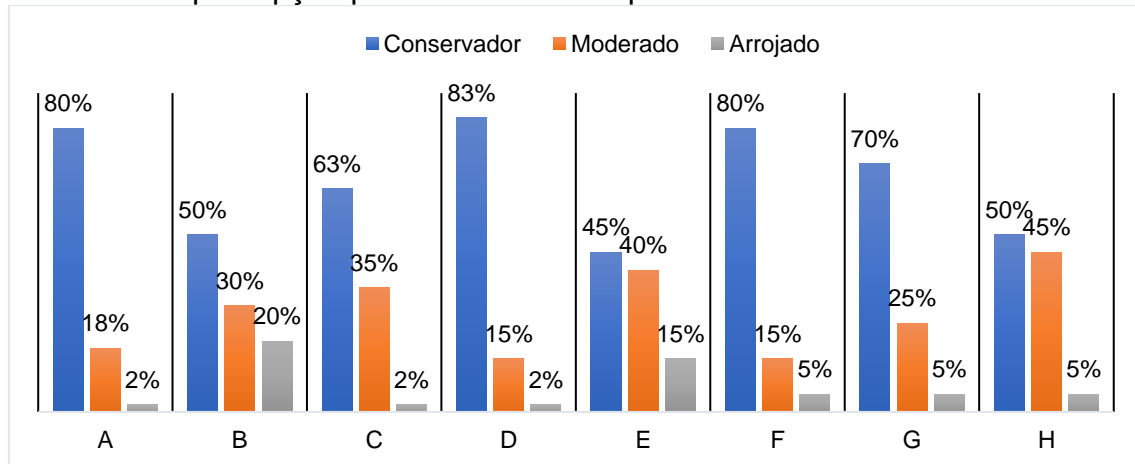
Fonte: elaboração própria a partir dos dados da pesquisa (2023)



O gráfico acima, mostra que os investidores em geral optam por investimentos de renda fixa (90%) enquanto uma pequena parte busca investir em renda variável (10%).

O gráfico 12 aborda a percepção do perfil do investidor classificado por conservador, moderado e arrojado de maneira individual por entrevistado.

Gráfico 12 – percepção por colaborador do perfil de investidor



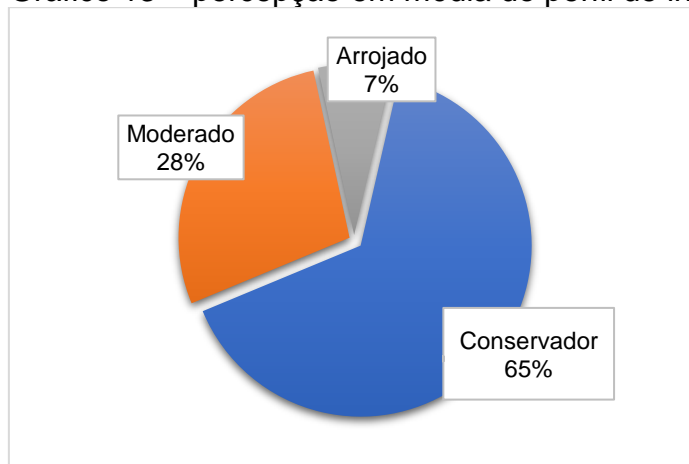
Fonte: elaboração própria a partir dos dados da pesquisa (2023)

O perfil conservador tem uma resposta de até 83% citado pelo entrevistado D enquanto seu menor resultado é de 45% respondido pelo entrevistado E. O perfil moderado possui um percentual de até 45% respondido pelo entrevistado H, e o seu menor resultado é de 15% respondido pelo entrevistado D e F.

O perfil arrojado possui uma baixa nos percentuais, o maior resultado é de 15% respondido pelo entrevistado E, em contrapartida, o seu menor resultado é de apenas 2%, respondido pelos entrevistados A, C, D. É importante ressaltar que, em geral os resultados ficaram de 2% e 5% acima disto apenas o entrevistado E tem a percepção de 15%.

Segue o gráfico 13, que é analisado também a percepção do entrevistado sobre média do perfil do cliente investidor.

Gráfico 13 – percepção em média do perfil de investidor



Fonte: elaboração própria a partir dos dados da pesquisa (2023)



Conforme o gráfico, pode-se compreender que a maioria dos clientes possui o perfil conservador, sendo 65% e que 28% possuem características de perfil moderado, quanto ao perfil arrojado apenas 7% enquadram-se neste.

Há uma boa quantidade de investidores que se enquadra em moderado, entretanto os investidores estão buscando diluir seus investimentos.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente trabalho buscou analisar o perfil e comportamento de investimento do investidor pessoa física, sob a perspectiva dos colaboradores de instituições financeiras.

Ao longo da pesquisa, foram abordadas questões relevantes relacionadas aos critérios utilizados na avaliação do perfil do investidor, os métodos utilizados para determinar o perfil do investidor, os canais utilizados para acessar informações sobre investimentos, as características pessoais dos clientes investidores e também as características sobre os investimentos, os desafios enfrentados ao lidar com diferentes perfis de investidores, e a mudança desse perfil ao longo do tempo.

Compreende-se que sobre a percepção dos colaboradores das instituições que as características predominantes dos investidores são em maioria homens, casados, com renda acima de R\$ 15.000,00 e possuem como fonte de renda o empreendedorismo. Neste sentido, os resultados indicam que os investidores que já possuem ou foram criando durante a sua trajetória um patrimônio mais elevado dentre todos os outros investidores.

Sobre as características dos investimentos aderido pelos clientes investidores, evidencia-se que em suma, a análise realizada pela percepção dos profissionais das instituições financeiras, revela que os clientes investidores apresentam, em sua maioria, um baixo conhecimento sobre investimentos e o mercado financeiro, evidenciando a necessidade de educação financeira e projetos correlacionado ao tema por parte das instituições financeiras do mercado financeiro para capacitar os clientes a tomar decisões mais informadas e alcançar seus objetivos financeiros.

Entretanto, eles priorizam a segurança em seus investimentos, optando principalmente pela renda fixa e buscando prazos de curto prazo e variados. Predominantemente conservadores, esses investidores mostram uma aversão ao risco, mas também com uma parcela relevante de investidores moderados.

Quanto a mudança do perfil do investidor ao longo do tempo é uma ocorrência que visa a acontecer. Os investidores demonstram evolução em seus conhecimentos e habilidades, impulsionados pelo tempo de investimento, acompanhamento do mercado e busca por diversificação de ativos.

Além disso, fatores como valores, crenças e experiências educacionais também desempenham um papel importante nessa transformação. À medida que adquirem confiança e compreensão mais aprofundada dos produtos e estratégias de investimento, os investidores tendem a buscar opções mais rentáveis e a adaptar seus objetivos financeiros ao longo do tempo.

Espera-se que as considerações obtidas neste estudo proporcionem uma relevância científica, servindo como base para estudos vindouros,



fornecendo uma base sólida para pesquisas futuras e enriquecendo o conhecimento dos investidores sobre o mercado financeiro.

REFERÊNCIAS

BODIE, Zvi; KANE, Alex; MARCUS, Alan. **Fundamentos de Investimentos**. Porto Alegre. Grupo A, 2014. *E-book*.

BODIE, Zvi; KANE, Alex; MARCUS, Alan. **Investimentos**. Porto Alegre. Grupo A, 2015. *E-book*.

BRITO, Osias Santana de. **Mercado financeiro - 3ED**. São Paulo. Saraiva, 2020. *E-book*.

BRITO, Osias. **Descomplicando os investimentos pessoais**. Bela Vista. Saraiva, 2022. *E-book*.

BRUNI, Adriano L. **Série Finanças na Prática - Avaliação de Investimentos, 3ª edição**. São Paulo, 2018. *E-book*.

CAPITAIS, Anbima - Associação Brasileira das Entidades dos Mercados Financeiro e de. SISTEMA FINANCEIRO NACIONAL E PARTICIPANTES DO MERCADO. Disponível em:

https://www.anbima.com.br/pt_br/educar/certificacoes/cpa-10/material-de-estudos/material-de-estudos-cpa-10.htm. Acesso em: 20 abr. 2023.

CAPITAIS, Anbima - Associação Brasileira das Entidades dos Mercados Financeiro e de. **INSTRUMENTOS DE RENDA VARIÁVEL E RENDA FIXA**. 2023. Disponível em:

https://www.anbima.com.br/pt_br/educar/certificacoes/cpa-10/material-de-estudos/material-de-estudos-cpa-10.htm. Acesso em: 02 maio 2023.

CAPITAIS, Anbima - Associação Brasileira das Entidades dos Mercados Financeiro e de. **https://www.anbima.com.br/pt_br/especial/raio-x-do-investidor-2023.htm**. 2023. Disponível em:

https://www.anbima.com.br/pt_br/especial/raio-x-do-investidor-2023.htm. Acesso em: 01 maio 2023.

CARRETE, Liliam S. **Mercado Financeiro Brasileiro**. São Paulo. Grupo GEN, 2019. *E-book*.

CENTRAL, Banco. **Cooperativa de Crédito**. 2021. Disponível em:

<https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/cooperativacredito>. Acesso em: 22 abr. 2023

GALVÃO, Alexandre M.; OLIVEIRA, Virgínia Izabel de; FLEURIET, Michel; e outros. **Gestão de riscos no mercado financeiro**. São Paulo. Saraiva, 2018. *E-book*.



HAUBERT, Fabricio Luis Colognese; LIMA, Carlos Rogerio Montenegro de; LIMA, Marcus Vinicius Andrade de. *Finanças Comportamentais: uma investigação com base na teoria do prospecto e no perfil do investidor de estudantes de cursos stricto sensu portugueses. **Revista de Ciências da Administração**, [S.L.], p. 183-195, 14 abr. 2014. Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC). Disponível em <https://periodicos.ufsc.br/index.php/adm/article/view/21758077.2014v16n38p183>. Acesso em: 15 jun. 2023*

MOURA, Jucilene Aparecida *et al.* *Educação Financeira: um estudo envolvendo os alunos de uma instituição de ensino superior da cidade de divinópolis em minas gerais. **Research, Society And Development**, [S.L.], v. 8, n. 8, p. 1-22, 30 maio 2019.*

NETO, Alexandre A. **Mercado Financeiro**. Rio de Janeiro. Grupo GEN, 2021. *E-book*.

OLIVEIRA, Guilherme Rebouças de. **Como escolher e administrar seus investimentos: conceitos, ideias e experiências**. São Paulo. Grupo Almedina (Portugal), 2021. *E-book*.

PAIVA, Raiane Thainá *et al.* *O perfil do investidor individual no mercado financeiro. **Revista Vianna Sapiens**, [S.L.], v. 11, n. 2, p. 30, 29 ago. 2020. Instituto Vianna Junior Ltda. <http://dx.doi.org/10.31994/rvs.v11i2.694>. Disponível em: <https://www.viannasapiens.com.br/revista/article/view/694>. Acesso em: 20 abr. 2023.*

Research, Society and Development. <http://dx.doi.org/10.33448/rsd-v8i8.1177>. Disponível em: <https://rsdjournal.org/index.php/rsd/article/view/1177>. Acesso em: 22 abr. 2023.

SAMPIERI, R. H.; COLLADO, C. F.; LUCIO, M. P. B. **Metodologia de pesquisa**. 5 ed. Porto Alegre: Penso, 2013. Disponível em: <https://pt.scribd.com/document/489757466/metodologia-pesquisa-Roberto-SampieriCarlos-Collado-Maria-Lucio-2013>. Acesso em: 04 de abril 2023.
SANTOS, José Carlos de S.; SILVA, Marcos Eugênio da. **Derivativos e Renda Fixa: Teoria e Aplicações ao Mercado Brasileiro**. São Paulo Grupo. GEN, 2015. *E-book*.

SOUZA, Almir Ferreira de. **Avaliação dos investimentos - 1ª edição**. São Paulo. Saraiva, 2012. *E-book*.





APÊNDICE A – ENTREVISTA

Bloco I – Característica do respondente entrevistado

- O entrevistado enquadra-se em qual instituição/organização do mercado financeiro?
 - () Banco comercial
 - () Banco de investimento
 - () Corretoras de títulos e valores mobiliários (CTVM)
 - () Distribuidoras de títulos e valores mobiliários (DTVM)
 - () Cooperativa de Crédito
 - () Casa de câmbio
 - () e outra, qual? _____

- Qual seu gênero ou sexo?

- Qual sua idade?

- O que motivou você a escolher o mercado financeiro como sua área de atuação profissional?"

- Há quanto tempo você atua no mercado financeiro? Em quantas organizações ou instituições financeiras você trabalhou? Há quanto tempo você está trabalhando na organização atual?

- Qual sua função ou cargo? Quanto tempo está nessa função ou cargo? Quais as principais atribuições do seu cargo ou função?

- Qual seu nível de formação acadêmica? Caso possua uma formação acadêmica, poderia nos informar em qual área? Além disso, você concluiu algum curso de especialização, pós-graduação, mestrado ou doutorado?

- Você tem alguma certificação profissional? Em caso afirmativo, poderia nos dizer quais? E há quanto tempo as obteve?

- Quais habilidades e competências você considera essenciais para desempenhar bem o seu papel?



- Quais foram os principais desafios que enfrentou durante sua carreira no mercado financeiro? Esses desafios foram relacionados a mudanças na economia, avanços tecnológicos, regulamentações do setor ou outros aspectos?

Bloco II – Processos e elementos para classificação do perfil do investidor

- Como você descreveria um investidor com perfil conservador, moderado e agressivo? Quais são as principais características que definem esses perfis, segundo a sua percepção?
- Quais critérios você utiliza para avaliar o perfil de investidor dos seus clientes? Em relação a esses critérios, quais deles, você considera mais relevante? (Por exemplo: idade, renda, objetivo do investimento, tolerância ao risco etc.)
- Quais são os principais canais que os investidores utilizam para acessar e se informar sobre os investimentos disponibilizados pela sua organização? Isso inclui plataformas online, aplicativos, atendimento presencial, consultoria por telefone, WhatsApp, dentre outros. Além disso, você identificou algum canal que é preferido por um determinado perfil de investidor?
- Você utiliza alguma ferramenta ou método específico para ajudá-lo a determinar o perfil de investimento de seus clientes? Se sim, poderia nos explicar como funciona essa ferramenta ou método como ela contribui para a precisão da classificação do perfil do investidor?
- Quais são os principais desafios ao lidar com diferentes perfis de investidores? Como você supera esses desafios?
- Em sua opinião, o perfil do investidor costuma mudar no decorrer do tempo? Se sim, quais fatores influenciam para essa mudança, por exemplo os investidores estão se tornando mais tolerantes ao risco, mais focados em investimentos rentáveis, ou seja, migrando de perfil.
- Você poderia compartilhar, mantendo o anonimato, um exemplo de situação em que a avaliação inicial do perfil do investidor de um cliente não corresponderia ao comportamento real de investimento dele?

Bloco III: Características dos clientes investidores



- Considerando a totalidade de clientes na sua carteira de negócios, você poderia fornecer uma estimativa percentual de quantos deles estão ativamente investindo? Por exemplo, se a sua carteira de negócios tem 1000 clientes, quantos desses, em sua estimativa, estão envolvidos em atividades de investimento?
- Desses clientes que investem, qual é a distribuição de gênero entre os investidores com quem você lida? Você poderia fornecer uma estimativa percentual do número de homens e mulheres que investem? Por exemplo, seria algo como 60% homens, 40% mulheres?
- Na sua percepção, qual grupo de estado civil tende a investir mais? Forneça a resposta em termos percentuais entre solteiro, casado, em união estável, separado/divorciado e viúvo (por exemplo, 60% casados...).
- Na sua percepção, você poderia categorizar os investidores de acordo com suas faixas de renda e fornecer uma estimativa percentual de quantos investidores se encontram em cada faixa? Por exemplo, qual porcentagem de seus investidores possui uma renda mensal entre:

- () R\$ 1.001,00 a R\$ 2.000,00,
- () entre R\$ 2.001,00 a R\$ 5.000,00
- () De R\$ 5.001,00 a R\$ 10.000,00
- () De R\$ 10.001,00 a R\$ 15.000,00
- () Acima de R\$ 15.000,00

*Distribua os percentuais para que totalize 100%

- Na sua percepção, qual categoria de fonte de renda mais investe? Resposta de forma percentual entre, assalariado, empreendedor, aposentado, autônomo (por exemplo, 60% assalariados...).
- Na sua percepção, qual profissão dos clientes que investem? Responda de uma escala de 1 a 5 (por exemplo, 1º advogado... 2º).
- Com base em sua experiência, como você classificaria o nível de conhecimento financeiro dos investidores em uma escala de baixo, médio



e alto? Você poderia fornecer uma estimativa percentual dos investidores que você acredita se enquadrar em cada uma dessas categorias?

Bloco IV: Perfil do investidor sob a percepção do colaborador da organização financeira

- Na sua percepção, como você classifica o perfil predominante dos investidores da sua carteira de clientes que investem? Forneça a resposta em termos percentuais.

- (.) Investidores conservadores
- (.) Investidores moderados
- (.) Investidores arrojados,
- (.) Investidores variados.

*distribua os percentuais para que totalize 100%

- Na sua experiência como colaborador da organização do mercado financeiro, quais investimentos você observa que são mais frequentemente escolhidos pelos investidores? Forneça a resposta em termos percentuais.

- () Renda Fixa
- () Renda Variável
- () Renda Mista

- Com base em sua experiência com os investidores de sua carteira, você percebe que eles tendem a diversificar seus portfólios com uma variedade de produtos de investimento? Em caso afirmativo, quais são os tipos mais comuns de produtos de investimento que eles incluem em seus portfólios?
- Baseado em suas interações com os investidores ao tomar decisões de investimento, poderia fornecer uma estimativa percentual de quantos investidores se enquadram em cada uma das seguintes categorias de tolerância ao risco:

- () Percentual de investidores que toleram baixo risco: Eles preferem investimentos mais seguros, com menor possibilidade de perda, ainda que com menores possíveis retornos.



() Percentual de investidores que toleram médio risco: Eles estão dispostos a assumir um certo nível de risco para alcançar retornos moderados.

() Percentual de investidores que toleram alto risco: Eles estão dispostos a aceitar a possibilidade de perdas significativas em busca de retornos potencialmente mais elevados

*Preencha os espaços em branco com a porcentagem correspondente para cada categoria e distribua os percentuais para que totalize 100%

- Em relação ao horizonte de investimento, ou seja, o prazo de investimento, qual das opções abaixo melhor representa a distribuição dos perfis dos investidores em sua carteira? Forneça a resposta em termos percentuais.

() curto prazo (por até 1 ano)

() médio prazo (por entre 1 ano e 3 anos)

() longo prazo (por mais de 3 anos)

() horizontes de investimento variados, sem um prazo específico em mente.

*Distribua os percentuais para que totalize 100%

- Com base em suas interações e experiência com os clientes investidores, como você classificaria as prioridades deles em termos de liquidez, rentabilidade e segurança? Forneça uma estimativa percentual do número de investidores que colocam cada um desses fatores em primeiro lugar ao tomar decisões de investimento?

() investidores que priorizam a Liquidez: Esses investidores valorizam a capacidade de converter rapidamente seus investimentos em dinheiro sem perda significativa de valor.

() investidores que priorizam a Rentabilidade: Esses investidores estão principalmente em busca do maior retorno possível em seus investimentos.

() investidores que priorizam a Segurança: Esses investidores estão mais preocupados com a minimização do risco e a preservação do capital.

*Distribua os percentuais para que a soma total seja 100%.

- Com base em sua experiência, você percebeu alguma mudança significativa no perfil dos investidores ao longo dos últimos anos? Quais



foram as principais tendências ou mudanças que você observou? Além disso, como você enxerga o futuro? Você acredita que o perfil do investidor continuará a evoluir nos próximos anos? Se sim, quais fatores você acredita que influenciarão essa mudança?



APÊNDICE – B

DECLARAÇÃO DE SOLICITAÇÃO E CONFIDENCIALIDADE

Eu, Maria de Lurdes de Moraes Teixeira, regularmente matriculada sob o número 111083, discente do curso de Ciências Contábeis da Universidade do Extremo Sul Catarinense (UNESC), venho respeitosamente solicitar que responder as perguntas por meio de entrevista e/questionário para a elaboração de meu Trabalho de Conclusão de Curso (TCC), sob orientação do Professor Me. Anderson Correa Benfatto.

O objetivo geral do presente trabalho identificar e compreender características do perfil do investidor sob a perspectiva de profissionais de instituições financeiras.

Para a realização desta análise sobre o perfil do investidor pessoa física de organizações financeiras sob a perspectiva do colaborador da mesma, solicito dados relevantes de acordo com a experiência do entrevistado para a identificação do perfil do investidor de maneira geral das organizações financeiras. Essas informações serão fundamentais para compreender as características dos investimentos e dos investidores do mercado financeiro.

Ressalto que todas as informações obtidas serão tratadas com o máximo de confidencialidade e **utilizadas exclusivamente para fins acadêmicos. Os dados coletados não serão divulgados ou compartilhados com terceiros** sem a prévia autorização da instituição em análise. Ao final do processo, **comprometo-me a apresentar os resultados do estudo de forma anônima, garantindo a preservação da identidade da instituição, organização e de seus membros.**

Agradeço antecipadamente pela atenção e compreensão quanto à importância desta pesquisa para minha formação acadêmica. Estou à disposição para esclarecer quaisquer dúvidas e para discutir detalhes sobre a realização deste estudo.

Atenciosamente,

Criciúma, 16 de maio de 2023

Maria de Lurdes de Moraes Teixeira

Matrícula 111083

Prof Me. Anderson Correa Benfatto – Orientador

Curso de Ciências Contábeis

Universidade do Extremo Sul Catarinense (UNESC)