

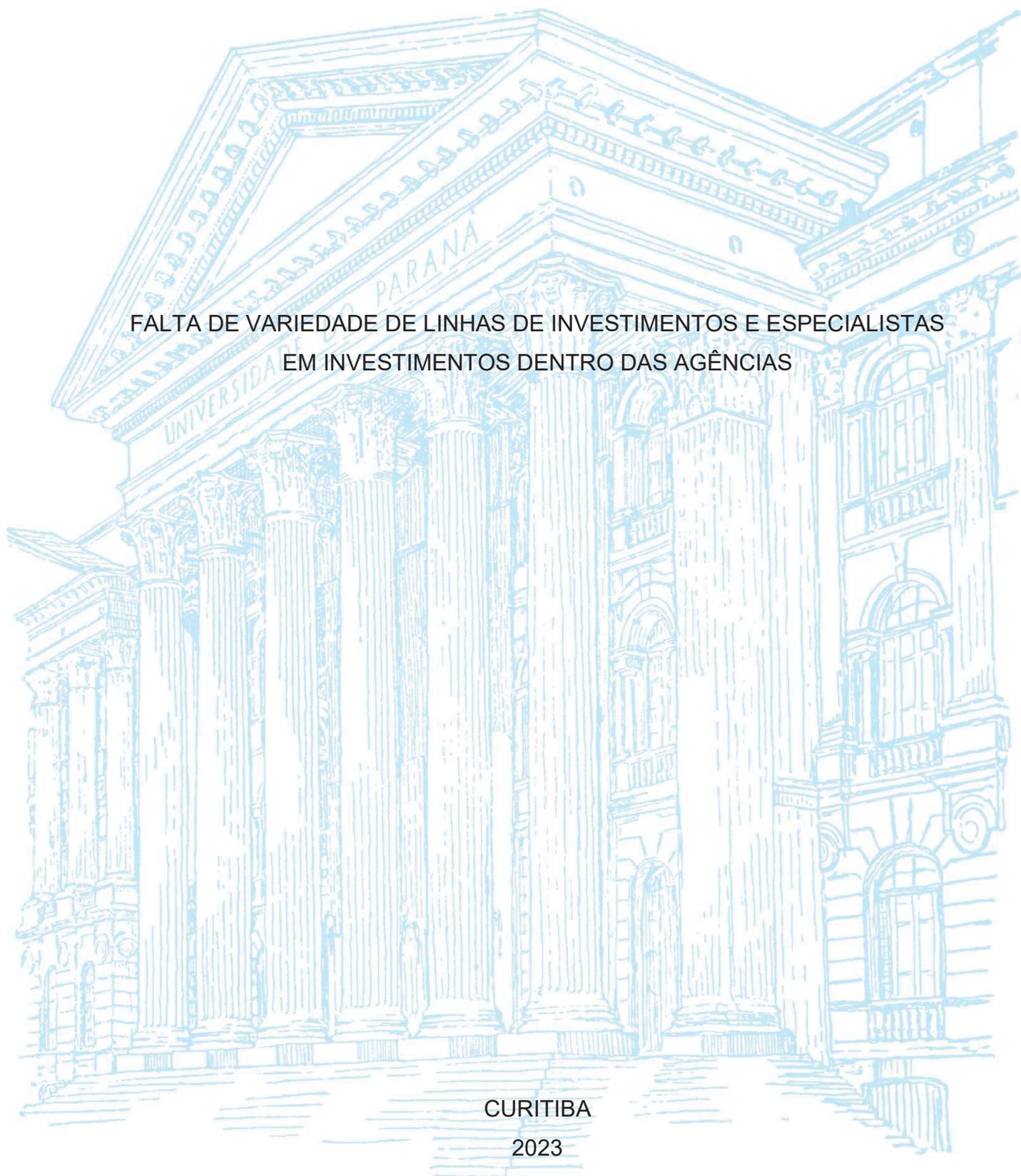
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ

JONATAS QUIRINO GALDINO

FALTA DE VARIEDADE DE LINHAS DE INVESTIMENTOS E ESPECIALISTAS  
EM INVESTIMENTOS DENTRO DAS AGÊNCIAS

CURITIBA

2023



JONATAS QUIRINO GALDINO

FALTA DE VARIEDADE DE LINHAS DE INVESTIMENTOS E ESPECIALISTAS  
EM INVESTIMENTOS DENTRO DAS AGÊNCIAS

Artigo apresentado como requisito parcial à obtenção do título de Especialista, Curso de Especialização em Banking para Cooperativas de Crédito, Universidade Federal do Paraná.

Orientador: Prof. Me. Weber Henrique Radael.

CURITIBA  
2023

## RESUMO

As cooperativas, de modo geral, possuem o mesmo interesse em comum. Interesse esse no crescimento e fortalecimento da cooperativa, no desenvolvimento da comunidade na qual está inserida e no crescimento do seu cooperado. Um caminho que mostra que é possível unir desenvolvimento econômico e desenvolvimento social, produtividade e sustentabilidade, o individual e o coletivo. Tudo começa quando pessoas se juntam em torno de um mesmo objetivo, em uma organização onde todos são donos do próprio negócio (SISTEMA OCB). Esse trabalho em questão atua na “Falta de linhas de investimentos e especialista em investimentos dentro das agências” da Cooperativa de Crédito, Poupança e Investimento Sicredi Campos Gerais e Grande Curitiba PR/SP. Em se tratando de uma cooperativa, ela busca proporcionar o desenvolvimento econômico do seu associado/cooperado e o desenvolvimento socioeconômico da comunidade na qual está inserida, buscando um crescimento mútuo (O LIBERAL). Porém, com o surgimento de bancos digitais, *fintechs*, corretoras digitais, entre outras modalidades, a cooperativa de crédito vem sofrendo um dispersar de seus investidores. Investidores esses que são atraídos por diversidades no produto investimento e com promessas de retornos mais expressivos. Em relação a falta de linhas de investimentos buscamos mapear o portfólio assim ofertado pela Cooperativa e enaltecer o mesmo, em conjunto buscamos o desenvolvimento de um *Home Brocker* para os associados/cooperados que desejam se arriscar no mercado de ações. Já em relação a falta de especialista em investimentos na agência, foi elaborado um programa de capacitação, que tem por objetivo tornar certos colaboradores que possuem aptidão no tocante assunto em especialistas, um ponto de referência em investimento em cada agência. Com isso, nas eventuais dúvidas do dia a dia ou com o surgimento de novos aplicadores, a agência terá e passará mais exatidão, confiança e suporte no produto investimento. “O mercado financeiro possui uma infinidade de ativos e produtos. Diante destas oportunidades de investimentos, é necessário conhecer o perfil do investidor e seu grau de conhecimento e satisfação com tais produtos financeiros” (GIUDICCE; ESTENDER, 2017). Com essas medidas, a Cooperativa de crédito conseguirá proporcionar crescimento do seu associado/cooperado em rentabilidade de seus investimentos, poderá crescer em recursos administráveis e desenvolver para melhor a comunidade na qual está inserida. O que torna uma cooperativa grande, não é o seu tamanho ou seu porte, mas sim o quanto ela agrega no desenvolvimento da comunidade, região, sociedade em que faz parte.

**Palavras-chave:** Cooperativa, investimento, associados

## ABSTRACT

Cooperatives, in general, have the same common interest. This interest is in the growth and strengthening of the cooperative, in the development of the community in which it operates and in the growth of its members. A path that shows that it is possible to unite economic development and social development, productivity and sustainability, the individual and the collective. It all starts when people get together around the same goal, in an organization where everyone owns their own business (OCB SYSTEM). This work in question operates in the "Lack of investment lines and investment specialist within the branches" of the Cooperativa de Crédito, Poupança e Investimento Sicredi Campos Gerais and Greater Curitiba PR/SP. As a cooperative, it seeks to provide the economic development of its associate/cooperative member and the socioeconomic development of the community in which it operates, seeking mutual growth (O LIBERAL). However, with the emergence of digital banks, fintechs, digital brokerages, among other modalities, the credit union has been suffering a dispersion of its investors. Investors who are attracted by diversities in the investment product and promises of more expressive returns. Regarding the lack of investment lines, we seek to map the portfolio thus offered by the Cooperative and praise it, together we seek to develop a Home Broker for associates/cooperators who wish to take a risk in the stock market. With regard to the lack of an investment specialist at the agency, a training program was designed, which aims to make certain employees who have aptitude in the matter into specialists, a point of reference in investment at each agency. As a result, in case of any day-to-day doubts or with the emergence of new investors, the agency will have more accuracy, confidence and support in the investment product. "The financial market has a multitude of assets and products. Faced with these investment opportunities, it is necessary to know the investor's profile and their degree of knowledge and satisfaction with such financial products" (GIUDICCE; ESTENDER, 2017). With these measures, the credit cooperative will be able to provide growth for its associates/cooperators in the profitability of their investments, will be able to grow in manageable resources and develop the community in which it operates for the better. What makes a cooperative great is not its size or size, but how much it adds to the development of the community, region, society in which it is a part.

**Keywords:** Cooperative, investment, associates

## SUMÁRIO

<b>1. INTRODUÇÃO.....</b>	<b>05</b>
<b>1.1 Apresentação/Problemática.....</b>	<b>05</b>
<b>1.2 Objetivo geral do trabalho.....</b>	<b>06</b>
<b>1.3 Justificativas do objetivo.....</b>	<b>06</b>
<b>2. REFERENCIAL TEÓRICO.....</b>	<b>06</b>
<b>3. DIAGNÓSTICO E DESCRIÇÃO DA SITUAÇÃO-PROBLEMA.....</b>	<b>09</b>
<b>3.1 Descrição geral da cooperativa.....</b>	<b>09</b>
<b>3.2 Diagnóstico da situação-problema.....</b>	<b>10</b>
<b>4. PROPOSTA TÉCNICA PARA A SOLUÇÃO DA SITUAÇÃO-PROBLEMA.....</b>	<b>12</b>
<b>4.1 Desenvolvimento da proposta.....</b>	<b>12</b>
<b>4.2 Plano de implantação.....</b>	<b>13</b>
<b>4.3 Recursos.....</b>	<b>14</b>
<b>4.4 Viabilidade econômico-financeira.....</b>	<b>15</b>
<b>4.5 Resultados esperados.....</b>	<b>16</b>
<b>4.6 Riscos ou problemas esperados e medidas preventivo-corretivas.....</b>	<b>17</b>
<b>5. CONCLUSÃO.....</b>	<b>18</b>
<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>20</b>
<b>APÊNDICE.....</b>	<b>22</b>

## 1. INTRODUÇÃO

### 1.1 Apresentação/Problemática:

As cooperativas sejam elas de crédito, serviços, agrícolas..., de modo geral, desde os primórdios tem como objetivo em comum fazer a união de pessoas para gerar crescimento (O LIBERAL). “É uma associação autônoma de pessoas unidas voluntariamente para satisfazer suas necessidades econômicas, sociais ou culturais em comum, por meio de uma empresa de propriedade conjunta e de gestão democrática” (SICREDI). União essa que permitirá a cooperativa oferecer ou tornar seus produtos e serviços mais acessíveis e competitivos.

Outra semelhança que ocorre entre elas se dá na associação, onde a maioria das cooperativas condiciona a associação com a integralização e subscrição de capital. “3º Princípio do Cooperativismo – Participação Econômica, Os membros contribuem equitativamente para o capital das suas cooperativas e controlam-no de forma democrática” (SICREDI). Sendo assim, ao final de cada ano, a cooperativa obtendo resultado positivo poderá distribuir suas sobras, que serão proporcionais a cada cota de participação e também conforme a utilização dos produtos e serviços de cada associado.

A problemática assim abordada neste projeto se dá pela falta de linhas de investimentos e também pela falta de colaboradores especializados em investimentos nas agências.

Como a cooperativa de crédito possui uma imagem de instituição cooperativa conservadora, “a captação de recursos e a concessão de créditos e de garantias devem ser restritas aos associados” (art. 2º, §1º da LC 130/2009). Conforme trecho subtraído da Lei Complementar nº 130, de 17 de abril de 2009, subentende-se que os recursos assim captados pelos associados são emprestados ou concedidos em crédito aos próprios associados, desta forma a cooperativa tende a ser mais circunspecta ao utilizar e trabalhar com tais recursos.

Em um mundo com o público cada vez mais jovem, digital e imediatista, as cooperativas de crédito disputam o mercado de investimento com corretoras, bancos digitais, entre outras. Por sua vez, a cooperativa carece de linhas de investimentos e colaboradores especializados em investimentos, para assim termos uma resposta mais competitiva, assertiva e rápida no tocante assunto. Com as melhorias desses

temas, estaremos respeitando as condições financeiras de cada associado, para assim ofertar o produto mais adequado ao mesmo e também estaremos promovendo um crescimento mútuo entre associado e cooperativa. Agregando essas melhorias não só iríamos reter e atender com qualidade o público já existente, como também atrair novos públicos, nos colocando na disputa do mercado de investimento.

### **1.2 Objetivo geral do trabalho:**

O projeto em questão no primeiro momento busca a capacitação de colaboradores, tornando-os especialistas em investimento na sua própria agência. Assim conforme o associado for buscar informação sobre investimento ou na oferta do mesmo, terá informação mais rápida e assertiva, e também com isso buscamos enaltecer/transparecer o portfólio assim já ofertado pela Cooperativa. Pretendemos também aumentar o portfólio de investimentos assim ofertados pela Cooperativa, com isso podendo atender todos os tipos de investidores, através de um portfólio maior possibilitaria/forçaria a desenvolver ou atualizar assim um aplicativo, no qual o associado possa acompanhar, sem que precise ir até a agência, os resultados e os progressos de seus investimentos.

### **1.3 Justificativas do objetivo:**

As cooperativas têm uma herança cultural no conservadorismo, a Cooperativa Sicredi Campos Gerais oferece bons produtos neste nicho, além de promover campanhas de incentivo a poupança e captação para as reservas de capitais, fazendo isso com maestria. Agora oferecer variedade de produtos de investimentos permitem aos associados distribuir seus recursos financeiros em ativos diferentes, como ações, fundos imobiliários; reduzindo o risco geral dos investimentos, adequado aos diferentes perfis e necessidades, para atender aqueles que querem investir a longo prazo como para aposentadoria ou no curto prazo como uma viagem. A variedade nos investimentos trás diversos níveis de retorno potencial.

## **2. REFERENCIAL TEÓRICO**

Se observarmos a história do cooperativismo no Brasil ou a da Cooperativa Sicredi, trabalho no qual estamos elaborando o Projeto Integrador, “as raízes do

Sicredi estão na primeira cooperativa de crédito do Brasil, fundada em 28 de dezembro de 1902, em Nova Petrópolis, no Rio Grande do Sul” (SICREDI). Nela o Padre Theodor Amstad, fundador do cooperativismo no Brasil, inspirado pelo modelo idealizado por Raiffeisen, “que em 1845 criou as caixas de crédito mútuo rurais, ou crédito agrícola, onde o crédito era suportado pela solidariedade dos depositantes cooperantes, que se tornavam verdadeiros sócios da mutualidade formada em torno dos empréstimos” (SICREDI, 2018). O sistema de cooperativas, seja ela de crédito, consumo, rural, prestadora de serviços, entre outras existentes, nascem de uma necessidade advinda/oriunda da sociedade/comunidade ou até mesmo da época na qual está inserida. Portanto, a cooperativa de crédito se baseia na captação de recursos locais, que através dessas captações e por elas efetua empréstimos e investimentos, bem como melhorias na comunidade/localidade na qual está inserida.

Tendo em vista que as cooperativas de crédito apresentam uma abordagem conservadora em relação a investimentos, devido aos seus recursos assim trabalhados se oriundam da própria comunidade/associados, na região ao qual estão inseridas. A problemática assim abordada pelo Projeto Integrador foi escolhida devido a “Falta de linhas de investimentos ou de um especialista” na área em questão (investimentos), com isso nos prejudicando um certo retardo ao fazer frente a um concorrente (disputa para ofertar o melhor produto, com melhores taxas) ou perante ao associado/cliente (tendo que recorrer a um especialista na área e com isso não obtendo respostas mais rápidas e objetivas).

De forma geral os investidores desejam aumentar sua riqueza e possuem características de aversão ao risco, ou seja, dado um mesmo valor de retorno esperado, preferem investimentos que oferecem o menor risco. Nesse cenário o problema de como alocar a riqueza disponível de forma a maximizar o retorno esperado e minimizar os riscos associados (...). (BARBOSA, 2013, p. 12).

Conforme citado por Barbosa (2013), os investidores/clientes e associados (esse quando falamos em cooperativa de crédito) buscam/veem através do investimento uma forma de aumentar suas riquezas, colocando em questão a temática abordada. Da mesma forma de quando vamos ao supermercado e queremos encontrar variedades de produtos, informações sobre estes, como preço, como se aplica/utiliza, durabilidade, entre outros, e diante das variedades optamos qual o melhor produto e qual comporta em nosso orçamento. Através desse trabalho buscamos enaltecer a importância de obter uma carteira de investimento diversificada,

assim como um supermercado tende a possuir uma diversificação de produtos. E também busca explicar a importância de colaboradores aptos a dar conselhos ou sugestões sobre o melhor produto para seu cliente/associado, respeitando as condições dos associados e as fases do mercado financeiro.

Esse é um mercado dinâmico, pelo surgimento de novos produtos, novas formas de investimentos, por ações tomadas por parte dos administradores das instituições e pela legislação em vigor. Assim são necessárias informações financeiras confiáveis para adequar as decisões a todas as possíveis situações. E de sistemas de informações que se configurem como instrumentos ágeis e consistentes que lhes permitam a tomada de decisões sobre onde e como investir de forma segura e rentável. (GIUDICCE; ESTENDER, 2017, p. 02).

Com o crescimento de novos produtos de investimentos no mercado financeiro, também ocorre um crescimento por parte dos usuários em busca destes. As cooperativas possuem um aspecto conservador (classificação essa designada para pessoas ou empresas que preferem assumir pouco ou nenhum risco) em relação a investimento. As aplicações mais comuns no mercado financeiro são a Poupança, o Certificado de Depósito Bancário (CDB), o Recibo de Depósito Bancário (RDB) e os Fundos de Investimento (BANCO CENTRAL DO BRASIL, 2016). Com base no mercado financeiro, a carteira de investimento não pode se prender somente as aplicações citadas logo acima. Focar somente nestas aplicações ocasionaria uma diáspora de clientes/associados para os bancos digitais, corretoras ou plataformas semelhantes, que possuem uma carteira de investimento bastante diversificada e prometem retornos expressivos para aqueles que apostam suas finanças nesses. No entanto, com a incrementação ou a diversificação de mais produtos de investimento a uma cultura conservadora implica em assumir risco.

Se quisermos retornos esperados mais altos, teremos de pagar um preço no sentido de aceitar um risco de investimento mais alto. Se fosse possível obter um retorno esperado mais alto sem a necessidade de arcar com um risco extra, haveria uma corrida para comprar ativos de alto retorno e, conseqüentemente, os preços seriam empurrados para cima. Diversificação significa que vários ativos são mantidos em uma carteira para que a exposição a qualquer ativo específico seja pequena. (BODIE; KANE; MARCUS, 2014, p. 10-11).

Conforme demonstrado logo acima, podemos dizer que se não houvesse risco haveria uma grande procura por esses ativos e com isso um aumento no preço desses, inviabilizando a compra.

Outra questão abordada por esse projeto é referente a falta de um especialista na área de investimento em cada agência. Sabemos que, de acordo com a Resolução CMN nº 4.984 de 17 de fevereiro de 2022, o profissional que comercializa produtos de investimento somente poderá exercer sua função após obter a certificação, no nosso caso, a CPA-10 ou CPA-20. Obter as certificações assim determinado pelo órgão regulamentador não é o mais agravante, pois creio que a maioria dos profissionais que atua no oferecimento de investimento possua alguma dessas certificações, o que queremos salientar nessa problemática é que a certificação só nos dá a permissão para negociar tais investimentos, ela não nos torna profissionais especialistas na área.

Nosso programa de certificação capacita os profissionais do mercado para que eles sejam multiplicadores de informações e de boas práticas. Apoiamos a educação continuada, afinal, o dinamismo dos mercados exige aprimoramentos e atualizações constantes. (ANBIMA).

“O dinamismo dos mercados exige aprimoramentos e atualizações constantes”, orientação assim extraída da própria ANBIMA (Associação Brasileira das Entidades dos Mercados Financeiro e de Capitais) serve como um alerta, onde o mercado de investimento está em constante mudança, o aprimoramento (acesso à informação) ao produto de investimento e o atendimento ao cliente precisam continuamente estar se transformando e se adaptando às novas tecnologias, e por fim, atualizações aos profissionais nas linhas de frente, onde acreditamos que um profissional/especialista em investimento não se delimita somente em tirar uma certificação, mas sim em um incessante aprendizado, podendo transformar positivamente o mercado/região/cliente no qual atua.

### **3. DIAGNÓSTICO E DESCRIÇÃO DA SITUAÇÃO-PROBLEMA**

#### **3.1 Descrição geral da cooperativa:**

No dia 28 de dezembro de 1902, é criada a primeira cooperativa de crédito da América Latina, formada por um grupo de agricultores lá em Nova Petrópolis/RS, conhecida hoje como Sicredi Pioneira.

O Sicredi Campos Gerais e Grande Curitiba, com sede na cidade de Ponta Grossa/PR, iniciou suas atividades na região dos Campos Gerais em 1989 com 58 sócios fundadores como uma cooperativa de crédito para os associados da Coopagrícola (Cooperativa Agrícola Mista Ponta Grossa). O Sicredi foi fundado por agricultores com o objetivo de solucionar um problema comum: concessão de crédito para agricultores. E no ano de 2009 foi autorizada pelo Banco Central a atuar com livre admissão de associados, ou seja, qualquer pessoa poderia abrir uma conta no Sicredi.

De lá pra cá, cresceu de forma significativa e hoje está presente em 16 municípios, com 21 agências nos Campos Gerais, 16 agências na Grande Curitiba, 02 agências no Vale do Ribeira e 01 agência na Baixada Santista em São Paulo. Nesse ano passou a se chamar Cooperativa de Crédito, Poupança e Investimentos Sicredi Campos Gerais e Grande Curitiba PR/SP.

“Estamos prestes a completar 40 agências em nossa área de atuação, com mais de 110 mil associados e mais de 800 colaboradores em sede e agências.” (Depoimento do ex-presidente Popke Ferdinand Van der Vinne do Sicredi Campos Gerais e Grande Curitiba PR/SP).

Hoje o Sicredi é referência na nossa região, sempre buscando aplicar os princípios de bom atendimento, retorno, transparência e honestidade no sentido amplo da palavra.

### **3.2 Diagnóstico da situação-problema:**

Nosso trabalho identificou dois grandes problemas da Cooperativa Sicredi Campos Gerais e Grande Curitiba PR/SP. Sendo o primeiro, a falta de linhas de investimentos. Para identificar se realmente é uma necessidade da Cooperativa Sicredi Campos Gerais e Grande Curitiba, tivemos uma conversa com Fagner Augusto Schmeider, no dia 27/09/2022. O mesmo já trabalhou na Cooperativa por três anos, atuando como Gerente Pessoa Jurídica. Hoje, trabalha em um banco de investimentos, a BTG PACTUAL.

Com certeza tem a necessidade de mais opções! Um norte pra você: Hoje a cooperativa por si só atua em três frentes no mercado de investimentos somente: 1) Renda fixa: que são os Sicredinvest, e os demais nessa linha. 2) Fundos multimercado: conglomerados de ativos que visa abranger maior diversificação. É um investimento de longo prazo, maior probabilidade de oscilações. 3) Fundo de ações: fundos de gestão de uma ou mais ações. A

cooperativa e/ou o banco Sicredi foca nos princípios ativos do mercado da B3, mas, acaba não abrangendo os demais produtos em carteira. As possibilidades que existem no mercado atualmente vão muito além destas três vertentes de produtos, uma vez que existem produtos de investimentos no mercado que remuneram bem para o banco de investimento (um dos bancos que existe dentro da estrutura e faz a gestão desses produtos), como também para os associados no caso de vocês. (Informação verbal).

Baseado nessas informações, é possível identificar a necessidade de aumentar o portfólio de investimentos da Cooperativa. Principalmente, porque hoje as corretoras e outros bancos são bem agressivos em relação a investimentos. A Cooperativa pensando nas necessidades da comunidade como um todo, precisa apresentar esse leque de opções, para que o associado tenha essa demanda saciada e não se sinta atraído por outras instituições.

Sobre a falta de especialistas nas agências, tivemos uma conversa com o Lucas Grzygorczyk, realizada no dia 26/11/2022, o mesmo atua hoje como assessor da área de investimentos na Cooperativa Sicredi Campos Gerais e Grande Curitiba PR/SP. Importante destacar que hoje a equipe de investimentos da Cooperativa é formada por um assessor, um analista, um assistente e um estagiário. Sendo somente quatro pessoas para atender a demanda e dar suporte para toda a Cooperativa.

A nova geração está ligada ao imediatismo, e o Sicredi está buscando atender a todos, para isso precisa melhorar a tecnologia, sendo até uma trava para a cooperativa. Aumentar o portfólio, ter um time de especialistas, e gerentes de carteiras mais preparados é primordial, pois o processo de avanço na tecnologia é algo lento, diferente dos bancos digitais, onde o objetivo é invista sozinho, com o conhecimento que você tem, já para o Sicredi, o conhecimento é algo importante, pois se preocupa com a qualidade da informação prestada ao associado. (Informação verbal).

É notório que existe a necessidade de aperfeiçoamento do conhecimento dos colaboradores ou ter um ponto focal (colaborador) por agência. Como já comentado anteriormente, vem aumentando cada vez mais a quantidade de pessoas interessadas em investimentos e, conseqüentemente, é necessário que tenha esse profissional habilitado dentro das agências. O objetivo deste profissional é apresentar ao associado as opções de investimentos que mais se adaptam ao seu perfil. Claro que, a escolha final sempre será do associado; contudo, este profissional apresenta um norte e aumenta a confiança do associado na Cooperativa. O que acontece, é que nem sempre os gestores de carteira tem a facilidade de expor esse assunto ao associado, muitas vezes por falta de conhecimento – mesmo tendo uma certificação (CPA-10 ou CPA-20). E também, como as informações hoje são muito aceleradas, o

gerente da carteira ou colaborador que está atendendo, se depara com um associado que tem mais conhecimento do que ele no quesito investimentos. Essas são as causas do porquê, muitas vezes, o associado permanece com a conta corrente na Cooperativa, mas faz seus investimentos com uma corretora, por exemplo.

## **4. PROPOSTA TÉCNICA PARA A SOLUÇÃO DA SITUAÇÃO-PROBLEMA**

### **4.1 Desenvolvimento da proposta:**

O aumento de linhas de investimentos em renda variável e especialistas em investimento nas agências envolve mudanças organizacionais, como a análise da viabilidade financeira e tecnológica do projeto, estratégias de marketing e de comunicação para promover a adesão dos cooperados nas novas linhas de investimento e da plataforma de *Home Broker*. É necessário capacitar colaboradores, antes da implantação para a utilização correta da plataforma e garantir suporte técnico aos usuários. Importante estabelecer medidas de segurança e privacidade das informações dos cooperados, e atender às normas regulatórias do mercado de valores mobiliários. Será necessário monitoramento constante da plataforma, buscando identificar falhas e melhorias e garantir a satisfação dos associados.

Serão necessárias mudanças de estrutura, visto que inclui a formação, ou aumento da equipe de investimento com profissionais qualificados. Tais profissionais, são concentrados na sede com o objetivo de prestar suporte a todas as agências da Cooperativa. Além de desenvolvimento de *website* contendo informações referente as operações na bolsa de valores, atendimento ao cliente e plataforma de negociação. E especificamente, neste primeiro momento, o método utilizado é a implantação do *Home Broker* de forma gradual, com uma plataforma básica, testando e coletando *feedback* dos usuários, promovendo testes antes e durante o processo de implantação, visto que o ambiente deve ser seguro, com uma boa tecnologia para atender em tempo real a necessidade dos investidores. Esta ferramenta pode aumentar a receita da Cooperativa, mas se não estiver bem consolidada pode trazer uma má experiência aos associados.

## **4.2 Plano de implantação:**

**4.2.1 Treinamentos para capacitar os colaboradores.** Capacitação de colaboradores que atuam em agências, o que se dará da seguinte forma:

4.2.1.1 Caberá à área de recursos humanos, efetuar o levantamento de colaboradores que possuem aptidão para instruir no tocante ao tema investimentos.

4.2.1.2 O colaborador assim identificado e com aceitação, será submetido a treinamento durante o período de doze meses com ênfase no seguinte tema “LINHAS DE INVESTIMENTO EM RENDA VARIÁVEL” assim ofertado pela Cooperativa. O colaborador capacitado terá a missão de multiplicar o conhecimento.

4.2.1.3 O monitoramento do programa de capacitação ocorrerá: 1º se a equipe de análise de investimento está sendo acionada somente para dúvidas pontuais; 2º efetuar o levantamento de associados que realizaram aplicação orientada pelo colaborador capacitado ou até mesmo com os demais colaboradores da agência, se tiveram auxílio na contratação do produto de investimento; 3º realizar fóruns *online* para sanar dúvidas após a capacitação.

**4.2.2 Foi identificado que a Cooperativa não possui número suficiente de especialistas na área.** O plano idealizado para isso se dará da seguinte maneira:

4.2.2.1 Em relação a falta de especialistas na área foi idealizado como plano de ação o citado no item 4.2.1. O que foi realçado nesse item refere-se a elaboração de uma lâmina (*folder*) de investimento ofertado pela Cooperativa, nela contendo todos os produtos na qual os colaboradores poderão carregar no dia a dia.

**4.2.3 Aquisição software de Home Broker para o associado investir e acompanhar seus rendimentos.** A implantação poderá ser da seguinte forma:

4.2.3.1 O *Home Broker* deverá ser disponibilizado pela central da Cooperativa, podendo ser de empresa terceira. O objetivo é proporcionar aos associados a opção de efetuar suas próprias escolhas junto a bolsa de valores.

4.2.3.2 As atribuições se darão através da equipe de investimento e colaboradores capacitados, que poderão proporcionar suporte aos associados que

desejarem operar no *Home Broker*. Vale salientar que as escolhas das ações, compra e venda, são de inteira responsabilidade do associado que assim optar pela sua utilização.

4.2.3.3 O monitoramento ocorrerá através de acompanhamento de utilização do *software*. Aplicar questionário e/ou conversas individuais com os associados.

**4.2.4 Falta de linhas de investimento.** Buscar novas opções de investimentos em renda variável, isso ocorreria da seguinte forma:

4.2.4.1 Efetuar levantamento (pesquisa) de associados que migraram seus investimentos da Cooperativa para corretora/*fintech*, o objetivo é traçar o perfil e o que levaram a retirar seus investimentos, seja esses motivos rentabilidade, segurança, retorno, entre outros, na qual possibilite ofertar um produto melhor ou que se equipare.

4.2.4.2 O monitoramento será possível através da mensuração de retenção dos associados e com a mensuração do retorno de associados que efetuaram suas retiradas e que optam a retornar seus investimentos com a Cooperativa.

### **4.3 Recursos:**

Análise elaborada conforme demonstrativo financeiro de 2022 da Cooperativa, e estimativas conforme análise de mercado de renda variável:

Montante a ser investido	VALOR 2022	VALOR	OBSERVAÇÃO
Treinamentos para capacitar os colaboradores	R\$ 17.000	R\$ 51.000	Estimativa de triplicar o valor de 2022
Aquisição Software de HomeBroker	R\$ 1.354.000	R\$ 1.600.000	Estimativa de R\$246mil a mais em software

Receitas / Benefícios	VALOR 2022	VALOR	OBSERVAÇÃO
Novos associados	19.222	26.910	Crescimento de 40%, comparado a 2021 que houve 18,9%
Maior número de recursos aplicados	R\$ 6.000.000.000	R\$ 9.600.000.000	Crescimento de 60%, comparado a 2021 que houve 46%
Aumento na utilização de outros produtos (fluxo financeiro, conta, cartão, app, sistema de cobrança)	R\$ 145.801	R\$ 204.121	Crescimento de 40%, comparado a 2021 que houve 31%
Resultado da Cooperativa	R\$ 127.000.000	R\$ 203.200.000	Crescimento de 60% comparado a 2021 que houve 47,8%

Custos	VALOR 2022	VALOR	OBSERVAÇÃO
Pessoas certificadas CEA nas agência	-	-R\$ 20.800	Considerando valor de R\$520,00 da prova da CEA em 2023 para profissionais de empresas associadas à ANBIMA, para um colaborador por agência (40).
Hora trabalhada do profissional que vai ministrar os treinamentos	-R\$ 55.212	-R\$ 165.636	Estimativa de triplicar o valor de 2022
Estadia hotel / alimentação durante os	-R\$ 109.326	-R\$ 327.978	Estimativa de triplicar o valor de 2022
Serviços de transportes - Reembolsos de quilometragem	-R\$ 2.620	-R\$ 7.860	Estimativa de triplicar o valor de 2022
Água / Energia / Gás	-R\$ 1.923	-R\$ 5.769	Estimativa de triplicar o valor de 2022
Material de expediente	-R\$ 1.848	-R\$ 5.544	Estimativa de triplicar o valor de 2022
Contratação de analistas de investimento na Sede	-	-R\$ 240.000	Considerando que um analista receba R\$120.000/ano, a contratação ao menos 2 profissionais, um na região de Campos Gerais e

Figura: Viabilidade/Investimento/Receitas/Custo

Fonte: Elaborado por Lilian Tracz (fev. 2023)

Conforme demonstrativo financeiro do ano de 2022, a coluna Valor 2022 traz os valores investidos nesse ano em aquisição de *software* para implantação de *Home Brocker*, resultados alcançados em números de sócios, recursos de investimentos administrados nos produtos atuais da Cooperativa, custo com treinamentos diversos. Na coluna Valor, traz o valor de investimento que será necessário para a implementação das ideias contidas nesse trabalho, bem como resultados esperados, e na coluna Observação, os indicadores de crescimento esperado com a implementação do proposto.

#### 4.4 Viabilidade econômico-financeira:

A decisão de investir na proposta deste trabalho não é apenas pautado na análise comparativa de recursos entrantes e de saídas referentes ao custo, mas também na vivência dos colaboradores da Cooperativa que recebem o retorno de associados.

Dentro do prazo de 360 dias, investindo R\$1.651 milhões, custo de R\$773.587, tem-se um resultado estimado de R\$9.6 bilhões em captação, R\$204 mil de utilização de outros produtos e serviços e um resultado positivo para a Cooperativa de R\$203.2 milhões. Analisando os números do demonstrativo contábil do ano de 2022 nota-se que a Cooperativa vem ganhando espaço e se tornando cada vez mais rentável, o resultado em 2022 foi de R\$127 mil, aumento de 47% em relação a 2021, conta com incremento de 19.222 novos associados, e com R\$6 bilhões de recursos

administrados, sendo 46% maior que 2021. Tomando por base os números de fechamento de junho/2022 de uma *fintech*, houve crescimento nas aplicações em títulos e valores mobiliários de 18%, estima-se para a Cooperativa quando implementar novas linhas de investimento, crescimento de aproximadamente 60%, gerando resultado de R\$203 milhões de reais, captação em torno de R\$9.6 bilhões. Com o ingresso de novos associados, com perfil arrojado/agressivo, espera-se crescimento de 40% na utilização de produtos e serviços.

#### **4.5 Resultados esperados:**

Há seis colaboradores com a certificação CEA na Cooperativa. Como meta espera-se a formação de pelo menos um colaborador com a referida certificação lotado em cada uma das 40 agências. Este número poderá ser maior no caso da abertura de novas agências as quais já estão no plano de ampliação apresentadas na última assembleia.

**4.5.1 Diversificação da carteira de investimento do associado.** Considera a inclusão e ampliação de novos fundos além dos disponíveis em 2022. A Cooperativa espera com a implantação de novas linhas de investimento em renda variável crescimento de aproximadamente 60%, gerando um resultado de R\$203 milhões de reais, e uma captação em torno de R\$9.6 bilhões para 2023.

**4.5.2 Diversificação das estratégias competitivas da Cooperativa.** Conta com a abertura de novas agências, melhor atendimento ao associado, ampliação do percentual na distribuição de participação de resultados, capacitação dos colaboradores de atendimento para garantir o entendimento das reais necessidades do associado e aumento do portfólio de investimento para associados com perfil arrojado.

**4.5.3 Aumento do número de associados por meio de indicações.** Com o ingresso de novos associados, a marca da Cooperativa se torna cada vez mais presente na sociedade. Entre as ações de fidelização e de aquisição de novos sócios, a proposta da Cooperativa é de incentivar para que os próprios sócios indiquem pessoas do seu convívio, o que nos confere ainda maior credibilidade.

#### **4.6 Riscos ou problemas esperados e medidas preventivo-corretivas:**

Todo crescimento e toda mudança envolvem riscos e problemas inesperados que podem surgir com o decorrer do tempo, por isso é preciso estar preparado. Para o aumento do portfólio algumas das dificuldades que se pode encontrar são:

##### **4.6.1 Taxas de remuneração maiores nas aplicações;**

**4.6.2 Custos maiores com novas contratações de especialistas na área de investimento e com novas certificações aos colaboradores, juntamente com valores investidos em melhoria do sistema e implementação de *Home Broker*;**

**4.6.3 Conhecimento insuficiente por parte dos colaboradores do mercado financeiro como um todo.** Porém, com os investimentos em treinamentos e capacitações seria uma antecipação ao risco, proporcionando assim uma maior assertividade e preparando os envolvidos para saber administrar junto ao associado possíveis perdas significativas de rentabilidade referente as aplicações de alto risco;

**4.6.4 Risco de operação.** Risco arrojado se refere aos investimentos arrojados que buscam retornos mais altos envolvendo ativos mais voláteis e de maior risco, porém, podem proporcionar oportunidade de lucros significativos. Já os riscos de mercados fazem relação à ativos arrojados geralmente exposta a flutuações de mercado mais intensos, mudanças nas questões políticas, econômicas e globais podendo afetar negativamente o valor desses ativos gerando perdas ao investidor. A volatilidade diz respeito, como exemplo, as ações de empresas de tecnologia ou criptomoedas podendo ser extremamente voláteis, pois os preços desses ativos podem experimentar grandes oscilações em curto período de tempo o que pode resultar em lucros expressivos, mas, também em perdas significativas. O risco de liquidez refere-se a investimentos arrojados que podem ter baixa liquidez sendo que o investidor não poderá contar com o capital em caso de uma emergência.

Desta forma fica evidente a necessidade de profissionais qualificados e com conhecimento específico em investimentos desta ordem para auxiliar na diversificação da carteira, planos de saída definidos, realização de análise aprofundada para ajudar a minimizar os riscos associados a esse formato de investimento.

## 5. CONCLUSÃO

Por fim, o objetivo desse trabalho é explanar/evidenciar ou até mesmo proporcionar uma solução técnica diante ao tema abordado “Falta de linhas de investimentos” e no tocante a ter um colaborador especialista em cada agência. Conforme descrito na introdução desse trabalho, uma cooperativa tem por objetivo a união de cooperados para buscar a satisfação de suas necessidades. Isso demonstra a relevância desse trabalho com base no crescimento mútuo implícito na definição de cooperativa, tendo em vista que ao melhorar as linhas de investimentos e a qualificação de nossos colaboradores, capacitando-os e tornando-os especialistas em investimentos, assim ofertamos um melhor suporte aos associados. Estaremos proporcionando um crescimento tanto no nível de cooperativa de crédito (empresa) com a vinda de recursos (investimento) administráveis, como também um crescimento referente ao investimento de nossos associados, proporcionando um aumento no nível de assessoria e confiança nos produtos assim ofertados.

O mercado financeiro possui uma infinidade de ativos e produtos, cada um com características bem particulares. Diante destas oportunidades de investimentos, é necessário conhecer o perfil do investidor e seu grau de conhecimento e satisfação com tais produtos financeiros, no que se refere desde a rentabilidade esperada até os níveis de riscos envolvidos. (GIUDICCE; ESTENDER, 2017, p. 23).

A solução da proposta apresentada requer aumento do quadro de colaboradores na sede da Cooperativa na área de investimento, bem como a capacitação/qualificação de colaboradores nas agências tornando-os especialistas, como resultado obtendo um maior alcance no sentido de prestar um atendimento de qualidade tendo potencial de ser mais preciso nas eventuais dúvidas. Lembrando que essas medidas assim adotadas expressam um real interesse da instituição financeira demonstrando o zelo aos seus associados em atender/orientar de forma assertiva sobre as expectativas em relação a investimentos. Outras questões abordadas são a implantação do *Home Broker* para os associados que procuram se aventurar no mercado de capitais aberto, e em conjunto estar desenvolvendo um *website* contendo informações sobre a bolsa de valores, o *website* também acarretaria a função de sanar dúvidas corriqueiras, sejam elas referente a utilização do aplicativo *Home Broker* ou sobre linhas de investimentos. Pontos esses podendo ser empregados conforme o plano de implantação.

O mercado financeiro está em contínua transformação. A partir da década de 90 o setor financeiro brasileiro apresentou um grande crescimento, e está assumindo uma posição cada vez mais importante para a economia e para a sociedade (BANCO CENTRAL DO BRASIL, 2016). Conforme citado pelo Banco Central do Brasil, estamos em contínua transformação, e uma instituição financeira necessita fazer investimento para angariar investimentos. Hoje com o avanço da tecnologia os investidores possuem acesso à informação cada vez mais rápido, porém não temos como mensurar a qualidade dessas informações, e também há a questão de como devemos utilizá-las/implementá-las, por isso esse trabalho defende a implantação de um especialista nas agências aonde o usuário/associado poderá optar por ter um ponto de referência, seja esse ponto físico ou digital.

Há muitas teorias/dinâmicas a serem testadas em se tratando de investimento e de assessores para o mesmo, nesse trabalho a questão abordada foi “Falta de linhas de investimentos e de colaboradores capacitados” na qual abre um rol de possibilidades e soluções a serem empregadas, acredito que a partir desse trabalho possa engajar/complementar outros estudos referente ao mesmo.

A cooperativa de crédito pelo seu aspecto conservador e pela história do cooperativismo em geral, tende a prospectar/captar associados com esse perfil. Porém, diante da mudança no mercado de ações, com a abertura de *fintechs*, bancos digitais, pandemia, entre outros, acarretaram em uma mudança desses perfis o que pode prejudicar severamente o crescimento da cooperativa. Portanto, diversificar o portfólio de ações e investir no quadro de colaboradores, não se trata de uma questão de sobrevivência ou até mesmo sobre um plano de crescimento, e sim de se manter atualizado e competitivo diante de tantas mudanças.

## REFERÊNCIAS

ANBIMA. **Entenda o Compromisso Educar**. Disponível em: <[https://www.anbima.com.br/pt\\_br/educar/entenda-o-compromisso-educar.htm](https://www.anbima.com.br/pt_br/educar/entenda-o-compromisso-educar.htm)>. Acesso em: 18 jul. 2023.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Evolução do Sistema Financeiro Nacional**. 2016. Disponível em: <<http://www.bcb.gov.br/htms/deorf/r199812/texto.asp?idpai=revsfn199812>>. Acesso em: 12 set. 2022.

\_\_\_\_\_. **Resolução CMN nº 4.984, de 17 de fevereiro de 2022**. Dispõe sobre a certificação de empregados das instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil. Diário Oficial da União: Brasília, DF, 21 fev. 2022, seção 1, p. 23. Disponível em: <<https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/exibenormativo?tipo=Resolu%C3%A7%C3%A3o%20CMN&numero=4984>>. Acesso em: 03 ago. 2023.

BARBOSA, A. S. **Otimização de carteiras com restrição de VaR**: estudo para o mercado brasileiro. 2013. 62 f. Dissertação (Mestrado em Economia) – Insper Instituto de Ensino e Pesquisa, São Paulo, 2013. Disponível em: <<https://repositorio.insper.edu.br/bitstream/11224/655/1/Andre%20Sacramento.pdf>>. Acesso em: 16 ago. 2022.

BODIE, Z.; KANE, A.; MARCUS, A. **Fundamentos de investimentos**. 9. ed. Porto Alegre: AMGH Editora Ltda., 2014. Disponível em: <<https://books.google.com.br/books?hl=pt-BR&lr=&id=LLgLBAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR1&dq=investimentos+financeiros&ots=-umsm5arvq&sig=kZSIAOA407gdc4Efua0g4LNULOE#v=onepage&q=investimentos%20financeiros&f=false>>. Acesso em: 12 set. 2022.

BRASIL. **Lei Complementar nº 130 , de 17 de abril de 2009**. Dispõe sobre o Sistema Nacional de Crédito Cooperativo. Diário Oficial da União: Brasília, DF, 17 abr. 2009. Disponível em: <[https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/LEIS/LCP/Lcp130.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/LCP/Lcp130.htm)>. Acesso em: 05 jul. 2023.

GIUDICCE, T. L.; ESTENDER, A. C. **O Processo de Análise de Investimentos Financeiros em Instituições Financeiras**. 2017. 26 f. Revista do Departamento de Administração. Faculdade de Economia, Administração, Contábeis e Atuariais, Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, 2017. Disponível em: <<https://revistas.pucsp.br/caadm/article/view/30867>>. Acesso em: 01 out. 2022.

O LIBERAL. **Cooperativismo**: entenda tudo sobre esse movimento. 2022. Disponível em: <<https://www.oliberal.com/estudio/ocb/cooperativismo-entenda-tudo-sobre-esse-movimento-1.501896#:~:text=A%20uni%C3%A3o%20de%20pessoas%20em%20busca%20de%20objetivos,m%C3%BAtuo%20e%20sustentabilidade%20de%20determinado%20neg%C3%B3cio%20no%20mercado>>. Acesso em: 19 jul. 2023.

SICREDI. **A Trajetória do Sicredi.** Disponível em: <<https://www.sicredi.com.br/trajetoria/?a=constituicao-da-primeira-cooperativa-de-credito-da-america-latina-em-nova-petropolisrs-atual-sicredi-pioneira-rs>>. Acesso em: 04 nov. 2022.

\_\_\_\_\_. **O que é Cooperativismo de Crédito?** Disponível em: <<https://www.sicredi.com.br/coop/valedojaguarizonadamata/o-que-e-cooperativismo-de-credito/>>. Acesso em: 19 set. 2022.

\_\_\_\_\_. **O que é o Cooperativismo?** Disponível em: <<https://www.sicredi.com.br/site/sobre-nos/cooperativismo>>. Acesso em: 19 set. 2022.

\_\_\_\_\_. **Raiffeisen.** 2018. Disponível em: <<https://www.sicredi.com.br/site/blog/raiffeisen/>>. Acesso em: 13 set. 2022.

SISTEMA OCB. **O que é cooperativismo.** Disponível em: <<https://www.somoscooperativismo.coop.br/o-que-e-cooperativismo>>. Acesso em: 17 jul. 2023.

## APÊNDICE

### Entrevistas:

Entrevista realizada (informal) no dia 10/08/2022 com profissional da área de Gestão de Pessoas da Cooperativa Sicredi Campos Gerais.

Segundo entrevista realizada com Gabriel Marcondes, é possível a realização de treinamentos conforme identificação da necessidade; geralmente se a área não identifica, os próprios Gerentes de Agência comunicam a área que irá fazer o estudo de viabilidade e planejamento do espaço, profissionais aptos para ministrar os temas, custos.

Visam ministrar os treinamentos de forma presencial na Sede Regional de Ponta Grossa/PR, pois destinam um espaço com cadeiras, mesas e projetor para isso, utilizando colaboradores das áreas que os temas serão abordados, geralmente são os Assessores ou Gerentes que abordam os temas. Procuram utilizar parte do dia, mas também é possível fazer o treinamento o dia todo, ou estruturado por módulos conforme necessidade.

Os custos são calculados entre hora trabalhada, deslocamento de colaboradores, estadia em hotéis, alimentação, materiais como apostila, gastos com energia elétrica, água. A Cooperativa destina uma verba específica aprovada em Conselho para ser utilizada durante o ano, se o treinamento se enquadrar dentro do orçamento, é possível a realização. Esse planejamento é realizado no início de cada ano, onde são agendadas as datas que os treinamentos serão realizados. O profissional comenta que não consegue precisar uma média de custo, mas como o intuito é sempre priorizar que os próprios colaboradores de cada departamento ministrem o treinamento, geralmente o custo não ultrapassa a verba aprovada pelo Conselho e pela Diretoria da Cooperativa.

Conversa realizada no dia 27/09/2022, através do *Instagram* com Fagner Augusto Schneider, que já trabalhou na Cooperativa Sicredi Campos Gerais entre o período de 2019 a 2021, como Gerente Pessoa Jurídica, atualmente está atuando em um banco de investimentos com o nome de BTG PACTUAL. Explicado ao mesmo

sobre o trabalho de conclusão de curso sobre o aumento do portfólio de produtos de investimentos na Cooperativa e solicitado a opinião da viabilidade do aumento, respondeu da seguinte maneira:

“Com certeza tem a necessidade de mais opções!

Um norte pra você: Hoje a cooperativa por si só atua em três frentes no mercado de investimentos somente:

- 1) Renda fixa: que são os Sicredinvest, e demais os demais nessa linha.
- 2) Fundos multimercado: conglomerados de ativos que visa abranger maior diversificação. É um investimento de longo prazo, maior probabilidade de oscilações.
- 3) Fundo de ações: fundos de gestão de uma ou mais ações. A cooperativa e/ou o banco Sicredi foca nos princípios ativos do mercado da B3, mas, acaba não abrangendo os demais produtos em carteira.

As possibilidades que existem no mercado atualmente vão muito além destas três vertentes de produtos, uma vez que existem produtos de investimentos no mercado que remuneram bem para o banco de investimento (um dos bancos que existe dentro da estrutura e faz a gestão desses produtos), como também para os associados no caso de vocês.

Geralmente estes produtos são geridos com a base, estrutura e processos de uma corretora de valores mobiliários. (É quase um banco, porém tem o foco em gestão de patrimônio financeiro dos clientes) alocação de recursos com a visão de curto, médio e longo prazo a fim de gerar mais patrimônio - por isso a grande maioria das corretoras usa a abordagem de “não cobramos taxa, corretagem ou anuidades”. Estes produtos seriam:

- Ações: criação e gestão de várias ações dentro de uma conta formando uma carteira.

- Produtos de crédito corporativo: CRI/CRA: grandes empresas tomadoras e que vendem seus produtos (frações dos valores que emprestou) aos clientes para gerar receita.

- Por fim, oferta de produtos com liquidez do mercado secundário: quando um cliente sai do produto (tem a necessidade de sacar o recurso antes do prazo), os valores deste cliente vão ao mercado secundário para uma nova oferta no lugar deste que desejou sair.

Eu acredito que seriam estes os pontos que noto de diferença.”

Entrevista realizada no dia 18/10/2022 com o Gerente de Investimentos Fernando Carvalho da Cooperativa de Crédito Sicredi Campos Gerais.

1 - Falta de linhas de investimentos ou especialista em investimento dentro das agências.

Não vejo que temos falta de linhas de investimentos, temos um portfólio completo que atende a necessidade e o perfil dos nossos associados. O mercado oferece produtos muito próximos e parecidos com os nossos, porém no Sicredi não tínhamos algumas linhas específicas como era o caso das ações, ETF's, BDR's e Fundos Imobiliários, nos demais temos opções que fazem frente a concorrência e entregamos fundos de investimentos em multimercado, renda fixa, fundo de ações, CDB's, LCA e poupança.

O mercado vem com diferentes formas de abordagem e oferta de produtos que nem sempre entregam o que prometem e o investidor compra produtos às escuras que não fazem frente ao seu perfil.

2 - Diversificação da carteira de investimento e capacitação dos colaboradores. (Nesse caso, o que poderíamos fazer?).

Temos um planejamento de fazer mais treinamentos específicos com os Gerentes de Carteira alta renda das agências para que os formemos como especialistas de investimentos para que de prontidão possam dar o primeiro atendimento ao associado, quando as necessidades não forem atendidas, temos a nossa área que atua em cima para trazer a solução necessária ao associado e dar consultoria financeira.

O CAS já está atuando em novos produtos de investimentos, tanto que neste mês já entregou o *Home Broker* onde o associado tem acesso à compra de ações diretas, ETF's, BDR's e Fundos Imobiliários, e tem projetos para entregas de novos produtos ao longo deste ano e nos próximos. A área de investimentos já está trabalhando nisso.

Na parte de incentivo para as certificações, os colaboradores quando são promovidos para a nova função e tem a aprovação da diretoria, recebem o reembolso da certificação.

3 - Como? (Como poderíamos obter esse resultado e também gostaríamos de sua opinião).

Consultoria financeira com o associado investidor. Oferta de portfólio completo que se enquadrem nas necessidades do investidor, não somente nas necessidades do assessor. Produtos que já fazem frente aos concorrentes.

Entrevista realizada no dia 26/11/2022 com o Assessor de Investimento Lucas Grzygorczyk, da Cooperativa de Crédito Sicredi Campos Gerais.

1 - Como funciona o aumento de portfólio de produtos, ele ocorre somente em uma cooperativa ou no sistema Sicredi inteiro?

O aumento do portfólio é sistêmico, e depende de uma ação do CAS. Agora se for uma demanda muito grande por um determinado produto que uma cooperativa vem tendo, é possível passar ao CAS para análise da solicitação e implantação.

2 - Você considera suficiente o número de profissionais que temos hoje dentro da equipe de investimentos para atender toda a cooperativa?

A tendência é aumentar o número de assessores na equipe, hoje é inviável ter um assessor em cada agência, mas para o futuro, um assessor para atender a cada cinco agências divididas pela região/proximidade.

3 - Hoje o conhecimento dos Gerentes de Negócio/Carteira é suficiente para atender ao público que busca investimentos de maior risco?

O conhecimento dos Gerentes de Negócio está bem variado entre as agências, muitos buscam a informação por conta própria, com atualizações, cursos, experiências de mercado, mas hoje todos os produtos possuem muitos detalhes para os Gerentes de Carteira conhecerem, sendo assim, os Assessores da Sede são acionados para auxiliar em um atendimento aos produtos que são pouco procurados, como o imobiliário. A visão é ter mais assessores, mas não com intuito de ser uma corretora de investimento, pois o objetivo é o atendimento e relacionamento com o associado, bem como futuramente ter um colaborador como ponto focal na agência.

4 - O perfil do associado é conservador, como o Sicredi vem se preparando para a sucessão desses associados para a nova geração?

A nova geração está ligada ao imediatismo, e o Sicredi está buscando atender a todos, para isso precisa melhorar a tecnologia, sendo até uma trava para a cooperativa. Aumentar o portfólio, ter um time de especialistas e gerentes de carteiras mais preparados é primordial, pois o processo de avanço na tecnologia é algo lento, diferente dos bancos digitais, onde o objetivo é invista sozinho, com o conhecimento

que você tem, já para o Sicredi, o conhecimento é algo importante pois se preocupa com a qualidade da informação prestada ao associado.

5 - Há previsão para novos treinamentos na área de investimentos?

A expectativa para 2023 é que haja mais treinamentos, em parceria com a área de gestão de pessoas, bem como, que eu como assessor rode mais entre as agências do que fique na própria Sede.

6 - Você acredita que precisa mudar o perfil do associado do Sicredi?

A tendência é aumentar o portfólio para o lado do risco, conseqüentemente irá incrementar associados com perfil moderado a arrojado.

7 - Na sua visão, por que perdemos associados para as corretoras de investimentos?

Devido ao atraso na tecnologia, e na verdade, as corretoras trabalham com um produto, o produto de investimento, focam nisso, porém algumas não apresentam a rentabilidade real, iludindo o cliente. E com o número de associados que investem em renda fixa, acaba suprimindo de certa forma essa "perda".

8 - O Sicredi demorou para entrar no ramo de renda variável? E qual é a vantagem para a cooperativa atuar com esse nicho?

Demorou sim para entrar na renda variável, porém a identificação da necessidade foi maior na Pandemia, onde muitos associados não queriam investir em renda fixa, pois não era tão rentável. E em relação a vantagem é que ganha-se na taxa de administração, mesmo que em um percentual pequeno, mas o principal é ter o produto de investimento disponível para incentivar novas associações e com isso ter a oportunidade de apresentar outros produtos como seguro, cartão de crédito, consórcio, crédito pessoal, que são mais rentáveis para o foco da Cooperativa. A ideia é atender a todos os públicos.

9 - Há alguma ação que a Cooperativa de Crédito Sicredi Campos Gerais possa tomar ou está tomando para acelerar a inovação/tecnologia e melhorar os recursos que temos para ofertar a renda variável para o associado?

A tecnologia é cara, e depende do CAS a sua implementação, não só para uma cooperativa específica, mas para todas que compõem o sistema Sicredi, algo que vem sendo estudado para melhorar é desenvolver extratos mais simplificados ao associado, pois o associado não mexe com o sistema que os colaboradores trabalham todos os dias, então algo que é evidente ao colaborador porque está vendo direto, não é tão simples de identificar ao associado.

10 - Para atender os associados investidores, qual certificação seria a mais adequada? E você considera interessante haver incentivos financeiros mensais para os colaboradores certificados?

A certificação CEA é para gestão de fundos de investimento, temos poucos profissionais CEA, em suma, assessores de investimentos e dois ou três gerentes de carteira, porém a certificação CPA-20 é ideal e mais acessível ao colaborador que quer se aperfeiçoar e ter maior domínio do assunto. O incentivo para tirar a certificação é legal, mas você receber um valor mensal apenas por ser certificado não considero viável, exemplo: qual é a vantagem de pagar um valor a mais para um caixa que possui uma certificação CEA e não oferta produtos de investimento? É muito mais interessante ter a possibilidade de promover esse caixa para a área de investimentos e ele usar esse conhecimento para assessorar os gerentes de carteira, bem como, não é interessante incentivar colaboradores a tirar a certificação apenas para ganhar valores a mais mensais e não usarem esse conhecimento em suas atividades.

11 - Você mencionou sobre a possibilidade de intensificar para 2023 os treinamentos sobre investimentos, o que você considera sobre a possibilidade de ter um facilitador em cada agência?

Acredito que essa questão depende muito da maturidade da agência, pois o colaborador facilitador poderia ser aquele que vai auxiliar os gerentes ou assistentes de carteira nos atendimentos, porém é necessário ter cuidado para a equipe não achar que como é sobre investimentos, nem que seja uma dúvida simples, as pessoas devam falar apenas com esse facilitador, porque o objetivo é que todos os profissionais prestem um atendimento de qualidade.