

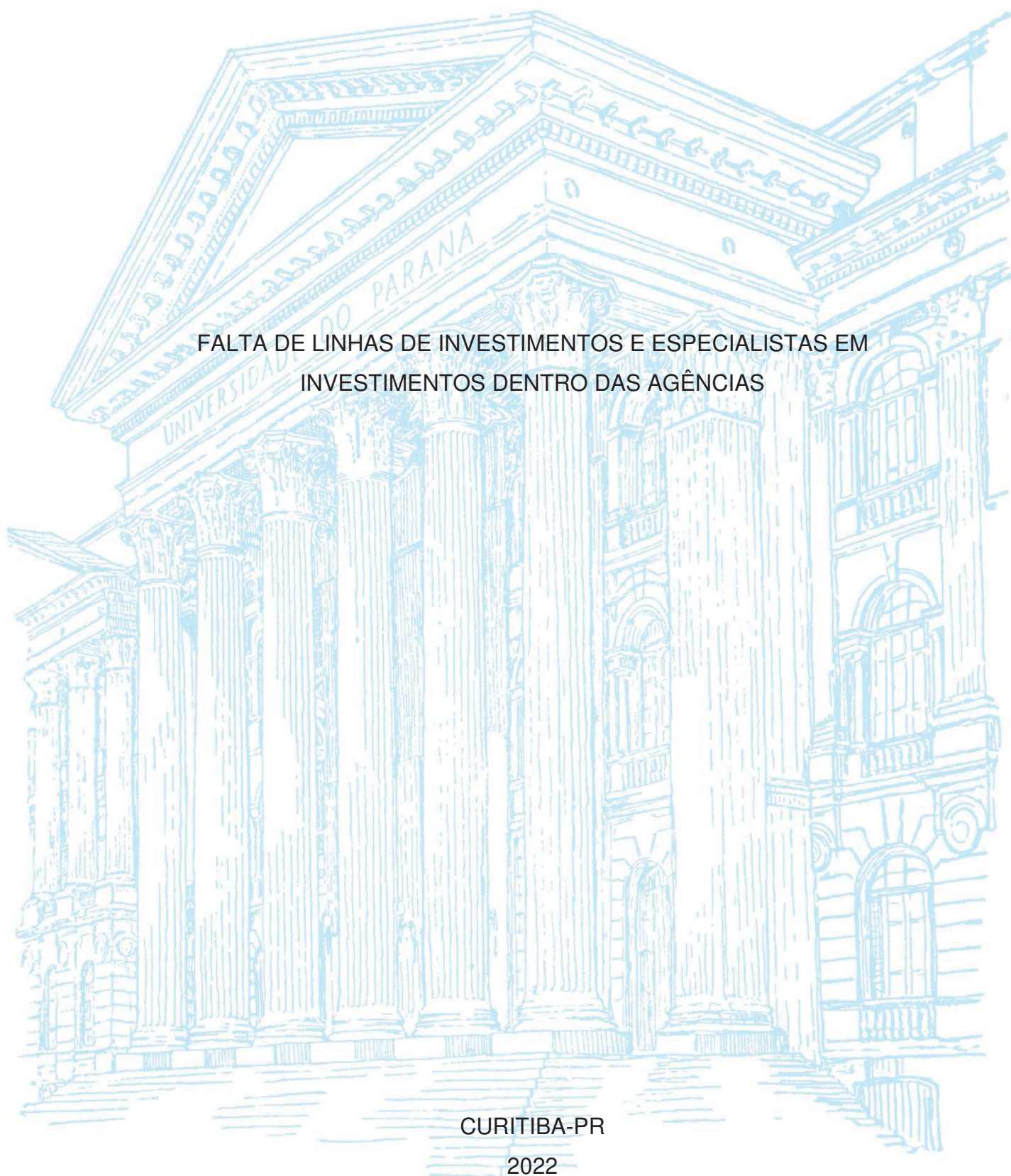
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ

LILIAN TRACZ

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

CURITIBA-PR

2022



LILIAN TRACZ

FALTA 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 Radeal

CURITIBA-PR

2022

RESUMO

O presente trabalho retrata as necessidades das Cooperativas de Crédito evoluírem como instituições financeiras capazes de oferecer um portfólio diversificado de produtos e serviços para atender diferentes perfis de associados e investidores. Além disso, o perfil dos associados está mudando, com uma nova geração buscando novos produtos e trazendo demandas tecnológicas. No entanto, a falta de especialistas nas agências para prestar auxílio aos associados dificulta o atendimento e pode diminuir a confiança na instituição. A escassez de profissionais certificados também pode reduzir o número de aplicações financeiras e o crescimento da cooperativa. Tem como principal objetivo analisar a viabilidade de aumentar o portfólio de produtos de investimento de renda variável na Cooperativa de Crédito Sicredi Campos Gerais. Os principais resultados envolvem oferecer variedade de produtos de investimentos que permitam aos associados distribuir seus recursos financeiros em ativos diferentes, reduzindo o risco geral dos investimentos, adequando aos perfis e necessidades, para atender aqueles que querem investir a longo prazo ou a curto prazo.

Palavras-chave: cooperativa de crédito; perfis de investidores; certificação; renda variável; captação de recursos; home broker; diversificação de investimentos.

ABSTRACT

This study portrays the need for Credit Cooperatives to evolve as financial institutions capable of offering a diverse portfolio of products and services to cater to different profiles of members and investors. Additionally, the profile of the members is changing, with a new generation looking for new products and bringing technological demands. However, the lack of specialists in the branches to provide assistance to members hinders customer service and may decrease trust in the institution. The scarcity of certified professionals can also reduce the number of financial investments and prevents the growth of the cooperative. Its main objective is to analyze the feasibility of increasing the portfolio of variable income investment products at Cooperativa de Crédito Sicredi Campos Gerais. The main results involves offering a variety of investment products that allow members to distribute their financial resources in different assets, reducing the general risk of investments, adapting to profiles and needs, to meet those who want to invest in the long term or the short term.

Keywords: credit cooperatives; investor profiles; certification; variable income; fundraising; home broker; investment diversification.

SUMÁRIO

1. Introdução	05
2. Referencial Teórico	08
3. Diagnóstico e Descrição da Situação-Problema	11
4. Proposta técnica para solução da Situação-Problema	13
5. Conclusão	18
6. Referências Bibliográficas	19
7. Anexos	20

1 INTRODUÇÃO

1.1 Apresentação/Problemática:

A sociedade costuma enxergar às cooperativas de crédito como uma opção de investimento focadas em empréstimos de recursos a juros baixos, onde a comercialização de produtos como consórcio possuem taxa de administração menor e seguros com preços mais atrativos do mercado; isso ocorre porque na cooperativa prevalece o interesse do associado, enquanto numa instituição financeira comum impera unicamente o interesse do ofertador do serviço (MEINEN; PORT, 2014).

Porém a cooperativa precisa evoluir como uma instituição financeira capaz de acompanhar o mercado financeiro, ofertando um portfólio variado de produtos e serviços que atendam a todos os perfis de associados e investidores, sendo perfil conservador, moderado, agressivo e arrojado, com uma gama de instrumentos financeiros, com variados níveis de risco e retorno (NETO, 2005). Sendo assim, este trabalho busca estudar melhorias em linhas de investimento dentro da Cooperativa de Crédito Sicredi Campos Gerais, pois no dia a dia a impossibilidade de diversificação da carteira de investimento - mesclar em produtos de baixo e principalmente em médio e alto risco - pode ser primordial na decisão de uma pessoa se tornar associado da cooperativa e escolher sua principal instituição financeira.

Outro ponto de atenção é que o perfil do associado que procura a cooperativa tem mudado, inclusive boa parte por conta da sucessão familiar nos negócios (filhos assumindo os negócios dos pais), essa geração procura por novos produtos, indaga novas dúvidas e até mesmo trazem sugestões na parte tecnológica dos aplicativos, e isso acaba ocorrendo a todo momento e mais frequente. Os gerentes de carteira nem sempre possuem a experiência e o conhecimento exato do produto que o associado/nova geração procura, pois cada produto possui um detalhe, acesso a um sistema específico para visualizar, pois ainda não há um sistema unificando, sendo necessário recorrer ao auxílio de um assessor especialista na área de investimento, profissionais certificados pela Anbima – é a sigla da Associação Brasileira das Entidades dos Mercados Financeiro e de Capitais - para poder sanar dúvidas, e conseguir prestar um bom atendimento e concretizar o fechamento de um negócio.

A falta de especialistas dentro das agências para prestar esse auxílio nos atendimentos aos associados dificulta o atendimento, pois esses profissionais acabam concentrados geralmente na Sede da cooperativa, dificultando o acesso rápido, sendo necessário agendar horários para ligar ou para realizar reuniões por vídeo chamada, e mesmo que eles tenham um atendimento prestativo e atencioso, a evolução tecnológica exige agilidade (SCHWAB, 2016), e com a escassez de profissionais certificados existe o risco de

diminuir a confiança do associado na instituição, reduzindo o número de aplicações financeiras e aporte na cooperativa, bem como redução do número de contas associadas com potencial para adquirir produtos e serviços da cooperativa.

Investir não é algo fácil, é necessário análise dos produtos de investimentos, conhecimento do mercado, análise do perfil de risco e objetivo do investidor, profissionais capacitados e certificados, e que a cooperativa tenha um portfólio que atenda ao perfil moderado e agressivo, aliado a uma interface interativa - home broker – acessível à todos.

1.2 Objetivo Geral do trabalho:

Analisar a viabilidade de aumentar o portfólio de produtos de investimento de renda variável na Cooperativa de Crédito Sicredi Campos Gerais.

Objetivos específicos do trabalho:

- a) Identificar os principais tipos de investimentos no mercado financeiro e de capitais.
- b) Motivar novas associações - novos cooperados - com o foco no perfil investidor moderado, arrojado e agressivo.
- c) Promover treinamentos para a qualificação e a certificação CPA-20 e CEA ao maior número de colaboradores.

1.3 Justificativas do objetivo:

São diversas as motivações e necessidades de acumulação de capital das pessoas. É possível simplificar em dois: preservação do capital e/ou crescimento do capital. As pessoas procuram uma instituição financeira sólida e de ilibada reputação para realizar suas aplicações financeiras. A filosofia cooperativista acredita na união de interesses antagônicos, que apoia o desenvolvimento de um modelo de sociedade baseado na cooperação, no trabalho em conjunto e no diálogo. O perfil dos associados tem mudado com o passar dos anos, principalmente citando a questão da sucessão familiar, a cooperativa de crédito precisa saber usar o interesse do associado e novo associado por acesso a diversificação de investimentos a seu favor, pois as vantagens para ela são o aumento do número de contas associadas, aumento do marketshare na região, a possibilidade de ofertar outros produtos como cartão de crédito, seguros, consórcio, crédito pessoal, estimulando o desenvolvimento da sociedade local, proporcionando aos associados reunir em uma única instituição financeira todos os produtos e serviços que o atendam, aliados ao bom atendimento, retorno e relacionamento que a cooperativa já oferece.

As razões pelas quais é interessante uma cooperativa diversificar seus produtos é para atrair e reter membros, reduzir a dependência de produtos específicos, maximizar o uso dos recursos, atender as necessidades dos membros e competir de maneira eficaz com outras instituições financeiras (MEINEM; PORT, 2014). 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, adequando 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

A cooperativa surge da vontade ou da necessidade de um grupo de pessoas para prestar serviços aos associados. Segundo Meinem e Port (2014, p. 50) “A cooperativa nasce da vontade e da necessidade de um grupo de pessoas, que se congregam (elegem uma sociedade ou um fórum comum) para a troca (exercício da mutualidade) de soluções”. A cooperativa como um todo é feita por pessoas que tem o objetivo em comum, que são cooperados, que tem o controle do negócio, sendo donos da cooperativa, somando suas forças num mundo de concorrência. Já a instituição financeira convencional surge da convicção e iniciativa unilateral do dono do capital, sem qualquer consulta ao usuário, com o único objetivo de ampliar (rentabilizar) o capital investido (MEINEM; PORT, 2014). Na cooperativa o associado é dono do negócio, tendo um papel voltado tanto para o âmbito econômico, arcando com responsabilidades, atuando na tomada de decisão, independente do grau de participação econômica ou da condição social, tem direito a um voto com igual peso, participando do resultado, que quando positivo gera um retorno financeiro ao associado, a chamada sobras; e quanto ao social, ações voltadas para o desenvolvimento da sociedade local. Nos bancos convencionais o usuário é tratado como um mero cliente, não tendo influência na tomada de decisão, não tendo acesso ao lucro obtido pelo banco, pois um percentual dele é dividido à um grupo pequeno de acionistas na proporção de suas cotas.

Historicamente as cooperativas de crédito têm respondido às crises de forma diferente dos bancos convencionais, suavizando os efeitos negativos de recessões (BANCO CENTRAL DO BRASIL, 2021). A participação das cooperativas de crédito no ativo total do Sistema Financeiro Nacional (SFN) passou de 2,5% para 3,71% no período de 2016 para 2020. A carteira de crédito passou de R\$95 bilhões (2,74% do SFN) para R\$228,7 bilhões (5,1% do SFN) - um aumento acumulado de 134,6% (BANCO CENTRAL DO BRASIL, 2022). As cooperativas de crédito vêm crescendo em número de operações e em instalações de agências em áreas centrais, a ideia de que a cooperativa atende apenas o agronegócio em um distante lugar do centro da cidade está sendo desmistificada, elas estão cada vez mais adentrando em lugares centrais e estratégicos, oferecendo mais produtos e serviços aos associados. No tocante a produtos de investimentos o foco ainda é a renda fixa, onde, por exemplo, a própria cota capital é uma opção remunerada ao CDI.

Os ativos financeiros podem ser agrupados em algumas classes, observando o tipo de rendimento (fixo ou variável), data de vencimento (FRANCIS, 1991). As classificações mais comuns do mercado financeiro são: (1) Ativos de renda fixa de curto prazo: pagam juros pré ou pós-fixados sobre um valor. A maior parte deles, no Brasil, tem vencimento em poucos meses. São as cotas de fundos de renda fixa, títulos do governo federal (LTN, LFT, BBC),

letras do agronegócio (LCA), letras de crédito imobiliário (LCI), caderneta de poupança, CDB entre outros; (2) Ativos de renda fixa de longo prazo: representados predominantemente por títulos do governo e de empresas para prazos mais longos. São as ações, debêntures, notas do tesouro nacional, entre outros e (3) Ativos de renda variável: a remuneração não é previamente conhecida ou indexada. São exemplos: ações, contratos de opções, contratos futuros em geral, ouro, dólar e outras moedas (FRANCIS, 1991).

A decisão de onde investir está atrelada ao nível de risco que se pretende assumir, em face ao retorno esperado (LIMA, 2004). O investidor deseja maior retorno financeiro, porém nem sempre está disposto a assumir riscos. Segundo Assaf Neto (2005) o mercado financeiro oferece uma gama de instrumentos financeiros, com variados níveis de risco e retorno financeiro, possibilitando a adequação aos diferentes perfis de investidores (perfil conservador, moderado, moderado/agressivo, arranjado/agressivo). A identificação do perfil de risco pode ser obtida na Análise do Perfil do Investidor (API), realizada nas agências ou sites/aplicativos da instituição financeira. Através destes dados é possível ajudar o investidor a descobrir os melhores produtos de investimento com base nos dados informados no API.

Uma dificuldade enfrentada pelas cooperativas é a necessidade de profissionais certificados, pois para prestar serviços de assessoria, é preciso comprovar conhecimento teórico-prático, que será demonstrado em provas e avaliações, além de uma formação em nível de graduação, como forma de garantir a maturidade intelectual. A certificação é apenas um primeiro passo, que deve ser acompanhado de treinamentos continuados que atualizem o profissional, além de um programa de compliance permanente.

A certificação é um diferencial não apenas para o candidato ao emprego, mas para a cooperativa, que terá comprovado na mão uma série de características que demonstram a seriedade do profissional. No entanto, fica a questão, quais são os tipos de profissionais certificados que a cooperativa precisará para atender as demandas de seus associados? De acordo com a resolução 3.158 e 3.309 da CVM (Comissão de Valores Mobiliários) o profissional que comercializa produtos de investimentos poderá exercer a sua função após obter certificação CPA-10 ou CPA-20, adicionalmente o profissional estará em compliance com o Código de Regulação de Melhores Práticas para o Programa de Certificação Continuada possuindo as certificações. Para a certificação CGA, o Código determina que somente gestores certificados isentos poderão exercer a atividade de gestão de recursos de terceiros em instituições participantes. Já a CEA se destina a certificar os profissionais das instituições participantes que assessoram os gerentes de contas de investidores pessoas físicas em investimentos, podendo indicar produtos do mercado financeiro, de capitais e de previdência complementar aberta, disponíveis na sua instituição. Um programa contínuo de treinamento e aperfeiçoamento dos colaboradores da cooperativa é essencial, visto que não

se tem um assessor disponível para atender as demandas de uma única agência; estimular a busca pela certificação e maior conhecimento do mercado financeiro é algo a ser analisado pela equipe de gestão de pessoas.

Com a evolução da tecnologia, foi possível aumentar a segurança das transações, além de possibilitar a criação de novos produtos e serviços. A escala e o escopo das mudanças explicam por que as rupturas e as inovações atuais são tão significativas. A velocidade da inovação em termos de desenvolvimento e ruptura está mais rápida do que nunca (SCHWAB, 2016). A segurança foi aumentada com a criação de sistemas de criptografia e com a criação de novas formas de autenticação. Com a criação de novos produtos, foi possível reduzir o tempo entre a solicitação de um produto e a sua entrega. E a falta de uma plataforma digital integrada que reúna todos os produtos do mercado financeiro (por exemplo, acesso à internet banking, acesso à carteira de ações e ao mercado de câmbio, etc) ainda impede que os usuários possam ter uma experiência completa e totalmente digital.

3. DIAGNÓSTICO E DESCRIÇÃO DA SITUAÇÃO-PROBLEMA

3.1 Descrição geral da cooperativa

A Cooperativa de Crédito Sicredi Campos Gerais PR/SP é uma das 116 cooperativas regionais que usam a marca Sicredi. Está presente em 14 cidades: Curitiba, Colombo, Ponta Grossa, Ivaí, Ipiranga, Ventania, Piraí do Sul, Curiúva, Carambeí, Castro, Tibagi, Palmeira, Registro, Cajati, em 2 estados: Paraná e São Paulo, com 32 agências, somando 95,6 mil associados e 694 colaboradores, 4,1 bilhões de recursos administrados, 451,8 milhões de patrimônio líquido, 86,1 milhões de resultado, dados estes, referente ao ano de 2021.

Iniciou suas atividades em 11 de janeiro de 1989. São mais de 30 anos fazendo a diferença nas comunidades que atuam. Essa história começou com o pioneirismo de 58 sócios fundadores, que decidiram fundar uma cooperativa de crédito para atender as necessidades dos associados da Coopagrícola (Cooperativa Agrícola Mista Ponta Grossa). Rapidamente a cooperativa expandiu e começou a ganhar notoriedade, em 2009, 20 anos depois da fundação, foram autorizados pelo Banco Central a atuar no regime de livre admissão de associados, onde qualquer pessoa física ou jurídica poderia associar-se na Sicredi Campos Gerais. De lá para cá vem mantendo um crescimento médio superior a 25% ao ano.

3.2 Diagnóstico da situação-problema

A definição dos grupos do trabalho de conclusão do curso ocorreu em abril/2022, e neste momento fora elencado seis possíveis temas para tratar, porém ao longo das discussões chegasse a dois temas: Falta de linhas de investimentos e Falta de especialistas em investimentos dentro das agências, onde em junho/2022 houve votação e decidido trabalhar os dois temas, pois eles se complementam. Realizado o canvas para identificar quem são os indivíduos impactados com essa proposta, quais os riscos e benefícios tanto para a cooperativa quanto para os associados com as possíveis soluções e resultados dos problemas apresentados.

Em setembro/2022 houve a elaboração do plano de ação, visando delimitar prazos e com quem seriam realizadas as entrevistas para coleta de dados. Neste momento o grupo optou por dois profissionais da área de investimentos que atuam na Cooperativa de Crédito Sicredi Campos Gerais (um Assessor e o Gerente da área) para entender o momento e as perspectivas para o futuro; um profissional da área de gestão de pessoas da mesma Cooperativa para verificar a possibilidade de implementar treinamentos sobre o tema do

problema abordado; e um especialista na área de investimentos que atua no mercado financeiro, como bancos de investimentos ou corretoras, para ter a visão do mercado.

As entrevistas ocorreram de formas variadas: presencial na Sede, via e-mail, via redes sociais e por reunião em plataforma de videoconferência, com perguntas semiestruturadas, para não sair do foco da problemática da pesquisa, mas também para não tirar a liberdade do entrevistado em responder com sinceridade, com seu embasamento técnico e com experiência profissional. Este tipo de pesquisa busca elencar o “como” e o “por quê”, buscando identificar as percepções, experiências, crenças e sugestões dos entrevistados sobre o tema.

A análise ocorreu primeiramente com a leitura das referências bibliográficas que os professores apresentaram – artigos científicos, trabalhos acadêmicos e livros - e de outras fontes bibliográficas complementares que fora pesquisada – livros, site de cooperativas tanto de crédito como do agronegócio, informações do Banco Central do Brasil e site do programa de certificação continuada. A análise das entrevistas foi feita de maneira empírica e interpretativa, e de maneira qualitativa, conforme Neves (1996) a pesquisa quantitativa segue com rigor perguntas previamente formuladas, baseada em hipóteses, variáveis que são objetos de definição operacional, já a pesquisa qualitativa e interpretativa não emprega numeral estatístico para análise dos dados, pois seu foco de interesse é amplo, por isso neste trabalho o número de entrevistados não foi maior, para não perder a qualidade e conhecimento dos profissionais no assunto pesquisado, permitindo gerar vínculo e maior reflexão. Em conformidade com Flores (1994) o roteiro foi elaborado com o objetivo da problemática, no caso: Falta de linhas de investimentos e Falta de especialistas em investimentos dentro das agências da Cooperativa de Crédito Sicredi Campos Gerais.

4. PROPOSTA TÉCNICA PARA A SOLUÇÃO DA SITUAÇÃO-PROBLEMA

4.1 – Desenvolvimento da proposta:

O aumento de linhas de investimentos em renda variável e a 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:

O processo corresponde à execução das atividades necessárias para operacionalizar a implantação dos treinamentos e investimentos em tecnologia / software dentro da Cooperativa de Crédito Sicredi Campos Gerais:

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 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 o programa próprio ou de empresa terceira. Objetivo é proporcionar aos associados a opção, 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 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 do ano de 2022 da Cooperativa de Crédito Sicredi Campos Gerais, e estimativas conforme análise de mercado de renda variável:

VIABILIDADE ECONÔMICA DO PROJETO INTEGRADOR		Elaborado em: 01/02/2023
DESCRIÇÃO DO PROBLEMA	FALTA DE LINHAS DE INVESTIMENTOS E ESPECIALISTAS EM INVESTIMENTOS DENTRO DAS AGÊNCIAS	
SOLUÇÃO PROPOSTA	INVESTIMENTO EM NOVAS LINHAS DE INVESTIMENTO COM FOCO NA RENDA VARIÁVEL, E CAPACITAÇÃO / CERTIFICAÇÃO CEA DOS COLABORADORES PARA ATUAR NESTA ÁREA	
PRAZO DE ANÁLISE	360 DIAS	

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 treinamentos	-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 outro em Curitiba

Figura: Viabilidade/Investimento/Receitas/Custos

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 do home broker, resultados alcançados em número de sócios, recursos de investimentos administrados nos produtos atuais da Cooperativa, custos 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 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 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 6 (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 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 – refere-se a possibilidade do investidor sofrer prejuízos devido a volatilidade do mercado, relacionado a eventos ou incerteza políticas, mudanças governamentais, mudança nas condições econômicas, flutuação das taxas, crises financeiras.

5. CONCLUSÃO

Pode-se concluir que a diversificação do portfólio de investimento é fundamental para atender às necessidades dos associados na Cooperativa de Crédito Sicredi Campos Gerais, atrair e reter cooperados, reduzir dependências e maximizar recursos. Essa variedade de investimentos permite distribuir os recursos de forma mais eficiente, reduzir riscos e atender diferentes perfis de investidores. Porém, a falta de profissionais certificados e a falta de assistência especializada representam desafios para a cooperativa, afetando seu crescimento e a confiança dos cooperados. A certificação e o investimento em treinamentos e desenvolvimento contínuo dos funcionários são medidas essenciais nesse sentido. Mudanças organizacionais, como o aumento das linhas de investimento em renda variável e a presença de especialistas em investimento nas agências, são necessárias para promover essa diversificação. Além disso, a criação de uma plataforma digital integrada, que ofereça acesso a diversos produtos financeiros, proporciona uma experiência completa e digital aos usuários.

O plano de implantação inclui treinamentos para capacitar os colaboradores, identificar e formar especialistas na área, disponibilizar um software de home broker para os associados investirem e acompanharem seus rendimentos, buscar novas opções de investimento em renda variável e analisar a retenção de associados e o retorno de investimentos.

Os resultados esperados incluem a formação de colaboradores certificados em CPA 20 e CEA, a diversificação da carteira de investimentos dos associados, a maximização das estratégias competitivas da cooperativa, o aumento do número de associados por meio de indicações e o fortalecimento da marca na sociedade. No entanto, é importante estar preparado para os riscos e problemas que podem surgir, como taxas de remuneração maiores, custos adicionais, conhecimento insuficiente do mercado financeiro e riscos de operação. Medidas preventivas e corretivas serão adotadas para mitigar esses riscos e garantir o sucesso das iniciativas.

A estratégia envolve a expansão de agências, aprimoramento do atendimento aos associados, aumento da participação nos resultados, capacitação dos colaboradores para compreender as necessidades dos associados e ampliação do leque de opções de investimento para aqueles com perfil mais arrojado.

6. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANBIMA, 2016. Dúvidas. Disponível em: www.anbima.com.br

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

Banco Central do Brasil – Relatório Boxe 6 – Crescimento das Cooperativas de Crédito. Disponível em: www.bcb.gov.br

CVM Conselho de valores mobiliários. Disponível em: www.conteudo.cvm.gov.br

Demonstrações financeiras 2022/2. Disponível em: www.sicredi.com.br/coop/camposgerais/documentos-e-relatorios/

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

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

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

MEINEN; PORT, M. **Cooperativismo financeiro: percurso histórico, perspectivas e desafios**. Brasília, Confebras, 2014.

NEVES, J. L. **Pesquisa qualitativa – características, uso e possibilidades**. Cadernos de pesquisa em administração. São Paulo. V. 1, no. 3, 2 sem. 1996.

SCHWAB, K. **A quarta revolução industrial**. São Paulo: Edipro, 2016.

XP bate novos recordes e diz não ver impacto do macro – Disponível em: <https://braziljournal.com/xp-bate-novos-recordes-e-diz-nao-ver-impacto-do-macro/>

7. ANEXOS:

Quadro 1 - Entrevista realizada no dia 10/08/2022 com profissional da área de Gestão de Pessoas da Cooperativa Sicredi Campos Gerais:

1- É possível elaborar e aplicar um treinamento para os colaboradores referente a investimentos em renda variável?
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.
2 – Os treinamentos podem ser feitos à distância? E como é feita a escolha dos palestrantes responsáveis pela aplicação do treinamento?
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.
3 – Quanto tempo leva, quais são as fases para aprovação de um treinamento?
Primeiramente análise de custos, que são calculados entre hora trabalhada, deslocamento de colaboradores, estadia em hotéis, alimentação, materiais como apostilha, 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. 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.

Quadro 2 - Entrevista realizada no dia 27/09/2022, através do Instagram, com profissional especialista na área de investimentos, já trabalhou na Cooperativa Sicredi Campos Gerais entre o período de 2019 a 2021, como Gerente Pessoa Jurídica, atualmente está atuando no banco de investimentos BTG PACTUAL.

1- Explicado ao mesmo sobre o trabalho de conclusão de curso, a problemática de estudo 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! Hoje a cooperativa por si só atua em 3 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.

2 – Quais são os produtos que o mercado atua hoje, que poderiam ser incrementados no portfólio da Cooperativa?

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 em 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.

Quadro 3 - Entrevista realizada no dia 18/10/2022 com o Gerente de Investimentos 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 o 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. O que, nesse caso o que poderia ser feito?
Temos um planejamento de fazer mais treinamentos específicos com o 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 a da 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 poderíamos obter esse resultado? Qual 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.

Quadro 4 - Entrevista realizada no dia 26/11/2022 com o Assessor de Investimentos, 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, hoje é inviável ter um assessor em cada agência, mas estuda-se um assessor para atender a cada 5 agências divididas pela região.
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 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.

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, consequentemente 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. É com o número de associados que investem em renda fixa, acabava 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 no ramo de 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. Em relação a vantagem é que se ganha na taxa de administração, mesmo que um percentual pequeno, mas a principal é ter o produto de investimento disponível para a 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, 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 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.

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 gerente ou assistentes de carteira nos atendimentos, porém é necessário ter cuidado para a equipe não achar que sobre investimentos, nem que seja uma dúvida simples, as pessoas devem falar apenas um esse facilitador, porque o objetivo é que todos os profissionais prestem um atendimento de qualidade.