

UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO

ESTUDO DOS STAKEHOLDERS E ANÁLISE DE CASO PARA A ORGANIZAÇÃO VOPE

João Guilherme Araújo Schmidt

William Eduardo Bendinelli

Piracicaba

2011

UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO

ESTUDO DOS STAKEHOLDERS E ANÁLISE DE CASO PARA A ORGANIZAÇÃO VOPE

João Guilherme Araújo Schmidt

William Eduardo Bendinelli

Dr Prof º Alex Coltro

"Estudo de caso apresentado na disciplina
Teoria Geral da Administração sobre a
organização Vope investimentos e seus
Stakeholders."

Piracicaba

2011

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	4
2. CONCEITUAÇÃO E CARACTERIZAÇÃO DOS STAKEHOLDERS	7
2.1 CLIENTES.....	9
2.2 CONCORRENTES	9
2.3 GOVERNO E AGÊNCIAS REGULADORAS	10
2.4 FORNECEDORES	11
2.5 COLABORADORES	12
3. ESTUDO DE CASO	12
3.1 A ORGANIZAÇÃO	14
3.2 PRODUTOS OFERECIDOS	16
3.3 CLIENTES E ESTRATÉGIAS SUGERIDAS.....	22
3.4 LUCROS.....	23
3.5 CONCORRENTES E COMPETIDORES.....	24
3.6 FORNECEDORES.....	25
3.7 GOVERNO E LEGISLAÇÃO.....	26
3.8 LOCALIZAÇÃO.....	28
3.9 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	29
4. REFERÊNCIAS	30

1. INTRODUÇÃO

O verdadeiro desafio dos próximos anos estará em enriquecer a classe C, que passou a ser o maior extrato da população atualmente, com 49% (quarenta e nove por cento) da população chegando a 92,85 milhões de pessoas no ano de 2009, segundo dados da ABEP (Associação Brasileira de Empresas de Pesquisa).

Por outro lado, segundo um levantamento feito pela revista EXAME, junto às corretoras, pois não existem estatísticas oficiais sobre o tema, indica que há cerca de 30 000 investidores da classe C na Bovespa. Algo em torno de 0,03% dessa classe ou um para mais de três mil pessoas.

É uma proporção baixíssima como se tivéssemos o Maracanã lotado com seus 83.000 lugares e os únicos que investiriam em ações seriam os 22 jogadores em campo.

Ainda segundo a revista EXAME em pesquisas realizadas pelo instituto Data Popular somente na classe C há cerca de 14 milhões de potenciais investidores, são pessoas que juntas representam 15% da classe C, que conseguem poupar todos os meses regularmente. E ainda temos 54 milhões de pessoas da classe C que já poupa esporadicamente.

A meta da Bovespa é atingir em 5 anos cerca de 3% da população brasileira, o que é percentualmente um crescimento de 200% a partir da base atual, é em termos absolutos ainda algo muito baixo, principalmente quando comparado com os Estados Unidos da América (EUA), que tem aproximadamente 50% da população como investidores na bolsa de valores.

Um dos motivos de tão baixa taxa de investimentos em bolsas de investimentos no Brasil trata-se da forma que foram realizadas as privatizações, de acordo com as análises realizadas pelo professor americano Werner Baer:

Que o método de privatização brasileiro de vender pelo maior lance a fim de aliviar pressões fiscais sobre o setor público pode ter exercido um impacto insignificante ou mesmo negativo sobre a distribuição de riquezas no Brasil. Se a política de privatização tivesse procurado

dividir o valor das empresas estatais entre os cidadãos ou contribuintes brasileiros, é possível que os efeitos da privatização sobre a distribuição de riquezas tivesse resultados mais positivos. (BAER, 2009, p. 326)

As críticas ao modelo utilizado também são feitas pelo então professor da Fundação Getúlio Vargas (FGV) e atual Ministro da Fazenda Guido Mantega em uma palestra realizada pela Bovespa, citando o exemplo dos países europeus:

Como outros debatedores, ele considera que a privatização foi uma oportunidade perdida para fortalecer o mercado- ao contrario do que aconteceu em outros países: “Na Inglaterra, durante o governo conservador de Margareth Thatcher, foram dadas condições para que se a classe media tivesse acesso às empresas privatizadas, criando no processo 3,5 milhões de novos acionistas. A situação se repetiu na Itália e na França”. (CASAGRANDE, 2002, p. 27)

Tem-se ainda para confirmar o sentimento de o povo brasileiro não ter participado dessas operações altamente rentáveis o seguinte enxerto:

Não há, porém, evidências de que os ganhos de eficiências tenham sido realmente distribuídos para a população. O que se sabe, a partir do expressivo aumento nos lucros das empresas recém-privatizadas, é que grande parte do aumento da renda originada no aumento de eficiência foi apropriado pelos novos proprietários. Assim, tanto em 1997 como em 1998, a revista Exame incluiu quatro empresas privatizadas entre as 20 mais lucrativas do país (Vale do Rio Doce, Usiminas, CSN, Ligth). Uma década antes, algumas empresas, especialmente a CSN e a Vale do Rio Doce, haviam estado na lista de maiores prejuízos. (BAER, 2009, p. 328)

Na década de 80, o congresso americano percebeu os benefícios de abrir o mercado de capitais para novos participantes e aprovaram os *Employee Stock Ownership Plans*, para facilitar a participação das pessoas normais na bolsa de valores, segundo o ex-presidente da CVM Thomas Tosta de Sá:

Os resultados dessas mudanças foram animadores no EUA: o numero de investidores saltou de 25 milhões em 1975 para 80 milhões em 2000. Além disso, a poupança previdenciária cresceu de 30% do PIB em 1970 para 70% para US\$2,5 trilhões em 2000. (CASAGRANDE, 2002, p. 63)

A concentração de renda e riqueza é muito mais que um problema econômico, ele é um agravante das diferenças sociais de nosso país, seu

impacto não se restringe apenas a números econômicos, mas a toda uma série de fatores não numéricos de nossas vidas.

Percebendo essa oportunidade muitos bancos e corretoras começaram com um processo de terceirização da distribuição de seus produtos contratando os agentes autônomos, que tem o poder de distribuir os serviços e os produtos das grandes casas com custos menores, pois não são necessariamente empregados das instituições financeiras e podem operar com escritórios muito mais simplificados, às vezes operando apenas com um computador.

Dessa forma, o objetivo desse trabalho será identificar e analisar os stakeholders principais e chaves da organização Voipe através de conversas, visitas e caracterização dos dados obtidos junto a empresa desde sua fundação.

2. CONCEITUAÇÃO E CARACTERIZAÇÃO DOS STAKEHOLDERS

A Teoria dos *Stakeholders* procura explicar as inter-relações e desenvolver fundamentação teórica que leva em consideração o ambiente onde a organização está inserida. É necessário que a organização tome conhecimento de seus *stakeholders* para traçar estratégias. Entretanto, reconhecer os *stakeholders* e suas influências nem sempre é uma tarefa simples.

Segundo (CAMPBELL, 1997), o estudo dos *stakeholders* deve considerar a organização como pertencente a um sistema aberto com múltiplas relações de influências, porque as organizações não são auto independentes ou autossuficientes, ficando condicionadas às demandas do ambiente para fornecer recursos necessários e absorver outros recursos. Dessa maneira, o estudo da teoria dos *stakeholders* deve estar centrado basicamente em duas correntes relacionadas: 1) a definição do conceito de *stakeholder*; e 2) a classificação dos *stakeholders* em categorias que permitam um entendimento das suas relações individuais.

A tabela 1 mostra os diferentes conceitos para o termo *stakeholder* de acordo com seus respectivos autores:

Autor	Conceito de <i>stakeholder</i>
Freeman e Reed (1983)	Aqueles grupos dos quais a organização é dependente para sua sobrevivência continuada.
Freeman (1988)	Qualquer grupo ou indivíduo que pode afetar ou ser afetado pela conquista dos objetivos de uma empresa. Por exemplo: acionistas, credores, gerentes, empregados, consumidores, fornecedores, comunidade local e o público em geral.
Alkhafaji (1989)	Grupos pelos quais a corporação é responsável.
Thompson, Wartick e Smith (1991)	Grupos que tenham relações com a organização.
Bowditch e Buono (1992)	Grupos ou pessoas identificáveis dos quais a organização depende para sobreviver: acionistas, funcionários, clientes, fornecedores e entidades governamentais.
Clarkson (1994)	Suportadores de risco voluntários ou involuntários.

Tabela 1. Conceitos de *stakeholder*.

Fonte: G.A.S. de etall (2003).

É interessante observar que a organização Vope possui como *stakeholder-chave*, ou seja, os elementos diretos que afetam decididamente o processo organizacional, de forma direta ou indireta, sendo ainda indispensáveis para atingirem-se os objetivos propostos, os clientes. Dessa maneira, o melhor conceito de *stakeholder* que se enquadra para tal organização é o de Clarkson (1994), pois os seus clientes suportam riscos voluntários ou até mesmo involuntários ao fazer seus investimentos, como mostraremos mais a frente do estudo de caso.

No entanto, a organização possui outros *stakeholders* que precisam ser identificados para ter-se o máximo de informações que nos ajude a estabelecer um diálogo produtivo que venha a gerar novas oportunidades e evitar conflitos potenciais. Assim, a figura 1 representa a identificação dos principais *stakeholders* que a organização possui para uma melhor compreensão dessas múltiplas relações de influências.

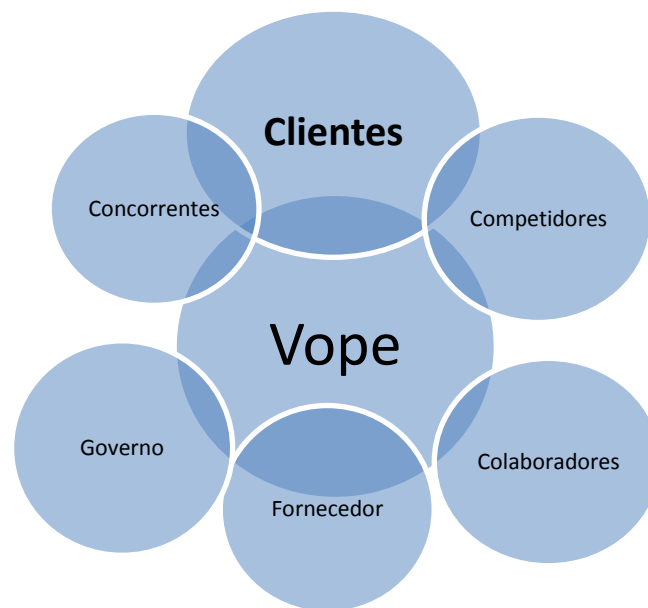


Figura 1. Influência do relacionamento *stakeholders*-organização.

Como podemos observar na figura 1, as intersecções do diagrama mostram os relacionamentos e suas influencias na a organização Vope, assim como suas intensidades, que possui com diversos grupos que influenciam diretamente ou indiretamente nos negócios da empresa. Em um mundo globalizado, essas influências ocorrem segundo um processo contínuo e

dinâmico, ou seja, cotidianamente a organização é atacada por influências dos seus diversos tipos de *stakeholders*, necessitando, portanto, que as ações implementadas pela gestão organizacional sejam tomadas no momento oportuno, visto que suas dificuldades ou vantagens competitivas são conhecidas por seus concorrentes.

2.1 CLIENTES

Para (CAMPBELL, 1997), clientes são *stakeholders* externos que estão diretamente ligados ou afetados pelo processo decisório das empresas, visto que sobre eles fundamentam-se as estratégias de desenvolvimento do negócio. Assim, a organização deve obter o máximo de informações sobre os clientes e, segundo (HAYMAN & SCHULTZ, 1999), devem diferenciá-los de alto valor para os de baixo valor com base na contribuição para o lucro da empresa e apresentam um modelo para aferir o retorno do investimento no cliente.

Em uma visão mais simplista, de acordo com (KALOF, 1999), cliente é o comprador regular de mercadorias ou serviços. Portanto, há diferença entre o termo cliente e consumidor, uma vez que esse último corresponde ao indivíduo que está disposto a gastar sua economia para suprir as suas necessidades, portanto, não é “freguês” de uma organização. Entretanto, é necessário destacar que (CHIAVINATO, 1999) argumenta que os clientes podem ser chamados de usuários, consumidores, contribuintes ou, ainda, patrocinadores.

2.2 CONCORRENTES

De acordo com (CHIAVENATO, 1999), os concorrentes são elementos que disputam as mesmas entradas (fornecedores) e as mesmas saídas (clientes) da organização. Os concorrentes desenvolvem estratégias nem sempre esperadas ou conhecidas para ganhar espaço e domínio e intervêm no ambiente de tarefa, gerando incerteza quanto às suas decisões e ações. O componente competitivo é o segmento do ambiente de tarefa que é composto daqueles com quem a organização se defronta para obter recursos e colocar seus produtos e serviços no mercado. Conhecer os concorrentes e saber lidar com eles é tarefa vital para a organização.

Dessa forma, podemos dizer simplificadamente, que os concorrentes são todos aqueles que atendem potencialmente, em partes ou não, as mesmas

necessidades humanas criando um ambiente mais dinâmico para as organizações.

2.3 GOVERNO E AGÊNCIAS REGULADORAS

São os elementos que regulam, normatizam, monitoram, avaliam ou fiscalizam as ações da organização. O componente regulador é o segmento do ambiente de tarefa que monitora o desempenho da organização para cercear, limitar, restringir e balizar as suas ações, reduzindo o seu grau de liberdade e flexibilidade para operar. Dessa forma, a Comissão de Valores Mobiliários (CVM) é o órgão a quem compete regular e supervisionar o funcionamento dos mercados de instrumentos financeiros e a atividade de todas as entidades que intervêm nesses mercados, orientando-se por três objetivos estratégicos: a proteção dos investidores; a garantia da integridade e da transparência dos mercados; a promoção do desenvolvimento dos mercados de instrumentos financeiros¹. A figura 2 mostra a estrutura normativa, regulatória e de fiscalização do sistema financeiro nacional.

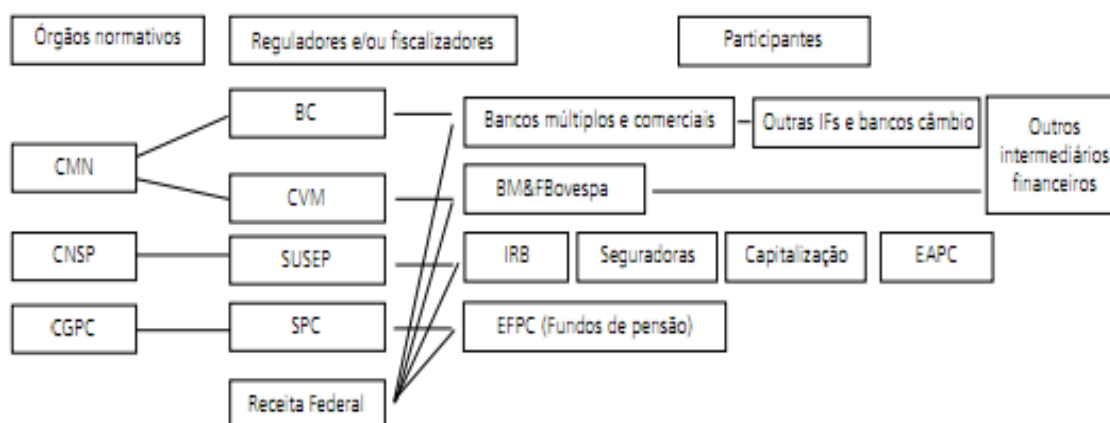


Figura 2. Estrutura normativa, regulatória e de fiscalização do sistema financeiro nacional.

Fonte: Banco Central.

Dessa forma, possuir o *stakeholder* governo é inerente para qualquer organização, uma vez que toda organização possui obrigações para com ele. Conforme veremos mais adiante no estudo de caso, a organização Voipe,

¹ A instrução da CVM Nº 380 estabelece normas e procedimentos a serem observados nas operações realizadas em bolsas e mercados de balcão organizado por meio da rede mundial de computadores e dá outras providências.

assim como seus investidores, possui como obrigação entregar a declaração do Imposto de Renda e apontar à Receita Federal a situação dos seus papéis. Eventuais lucros e prejuízos com a movimentação dos ativos também devem ser informados ao Fisco. É necessário destacar que as manobras fiscais legais utilizadas pela organização estudada serão explicitadas no estudo de caso.

2.4 FORNECEDORES

Para (CHIAVENATO, 1999), fornecedores são os elementos que proporcionam entradas ou insumos na forma de recursos, energia, serviços e informação à organização. Os fornecedores oferecem recursos como capital, matérias-primas, máquinas e equipamentos, tecnologia, conhecimentos, propaganda, serviços judiciais, contábeis etc.

Com a terceirização, cada vez mais o trabalho interno que não é essencial para a missão da organização está sendo transferido para fornecedores externos, transformando custos fixos em custos variáveis e, simultaneamente, aumentando a dependência da organização em relação a esses elementos ambientais. O componente fornecedor é o segmento do ambiente de tarefa que envolve todas as variáveis relacionadas com indivíduos ou agências que proporcionam os recursos necessários para que a organização possa produzir bens e serviços.

Ao classificarmos o *stakeholder* fornecedores em categorias, podemos observar que a organização estudada possui uma relação estreita com a corretora Souza Barros, a qual fornece a base para o funcionamento da empresa, tais como: o conhecimento na forma de informativos diários com análises e operações recomendadas; a propaganda; os serviços judiciais frente a CVM; e a tecnologia, que corresponde ao uso do *home broker* e sua manutenção na rede mundial de computadores. É interessante destacar que é a corretora independente que deverá prestar contas a CVM em caso de algum problema com a corretora terceirizada e, se necessário, cobrir os custos de eventuais falhas com o serviço prestado.

2.5 COLABORADORES

São todos os que trabalham para a realização do objetivo comum e para o bom funcionamento da organização. Assim, são eles que desenvolvem as atividades necessárias a manutenção dos objetivos da empresa e, portanto, o nível de motivação e satisfação no trabalho são fatores que influenciam a produtividade e até mesmo a imagem da empresa.

Entretanto, a organização Voipe não possui funcionários, apenas proprietários que não deixam de serem colaboradores. Cabe aqui ressaltar que são eles os maiores interessados em fazer com que a organização cresça e, portanto, devem possuir objetivos comuns para o bom funcionamento da empresa.

3. ESTUDO DE CASO

O estudo de caso é uma categoria de pesquisa qualitativa cujo objeto é uma unidade que se analisa profundamente. Pode ser caracterizado como um estudo de uma entidade bem definida, como um programa, uma instituição, um sistema educativo, uma pessoa ou uma unidade social. Visa conhecer o seu “como” e os seus “porquês”, evidenciando a sua unidade e identidade próprias. É uma investigação que se assume como particularista, debruçando-se sobre uma situação específica, procurando descobrir o que há nela de mais essencial e característico.

De acordo com (BOGDAN e BIKLEN, 1982), a pesquisa qualitativa define-se de acordo com cinco características básicas:

- A pesquisa qualitativa tem o ambiente natural como sua fonte direta de dados e o pesquisador como seu principal instrumento;
- Os dados coletados são predominantemente descritivos;
- A preocupação com o processo é muito maior do que com o produto;
- O significado que as pessoas dão às coisas e à sua vida são focos de atenção especial do pesquisador;
- A análise dos dados tende a seguir um processo indutivo.

Dessa forma, o estudo de caso trata-se de um tipo de pesquisa que tem sempre um forte cunho descritivo. O pesquisador não pretende intervir sobre a situação, mas dá-la a conhecer tal como ela lhe surge. Para tanto, pode valer-se de uma grande variedade de instrumentos e estratégias. No entanto, um estudo de caso não tem que ser meramente descritivo. Pode ter um profundo alcance analítico, pode interrogar a situação. Pode confrontar a situação com outras já conhecidas e com as teorias existentes. Pode ajudar a gerar novas teorias e novas questões para futura investigação. As características ou princípios associados ao estudo de caso se superpõem às características gerais da pesquisa qualitativa. Entre elas destaca-se:

- Os estudos de caso visam à descoberta: mesmo que o investigador parta de alguns pressupostos teóricos iniciais, ele se manterá atento a novos elementos que poderão surgir, buscando novas respostas e novas indagações no desenvolvimento do seu trabalho.
- Os estudos de caso enfatizam a interpretação em contexto: para melhor compreender a manifestação geral de um problema, devem-se relacionar as ações, os comportamentos e as interações das pessoas envolvidas com a problemática da situação a que estão ligadas.
- Os estudos de caso buscam retratar a realidade de forma completa e profunda: o pesquisador enfatiza a complexidade da situação procurando revelar a multiplicidade de fatos que a envolvem e a determinam.
- Os estudos de caso usam uma variedade de fontes de informação: o pesquisador recorre a uma variedade de dados, coletados em diferentes momentos, em situações variadas e com uma variedade de tipos de informantes.
- Os estudos de caso revelam experiência vicária e permitem generalizações naturalísticas: o pesquisador procura relatar as suas experiências durante o estudo de modo que o leitor possa fazer as suas

generalizações naturalísticas, através da indagação: o que eu posso (ou não) aplicar deste caso na minha situação?

- Os estudos de caso procuram representar os diferentes pontos de vista presentes numa situação social: a realidade pode ser vista sob diferentes perspectivas, não havendo uma única que seja a verdadeira. Assim, o pesquisador vai procurar trazer essas diferentes visões e opiniões a respeito da situação em questão e colocar também a sua posição.
- Os relatos do estudo de caso utilizam uma linguagem e uma forma mais acessível do que os outros relatórios de pesquisa: Os resultados de um estudo de caso podem ser dados a conhecer de diversas maneiras, incluindo a escrita, a comunicação oral, registros em vídeo, fotografias, desenhos, slides, discussões, etc. Os relatos escritos apresentam em geral, um estilo informal, narrativo, ilustrado por figuras de linguagem, citações, exemplos e descrições.

3.1 A ORGANIZAÇÃO

A Vope Agente Autônomo de Investimentos Ltda. é uma corretora filiada a Souza Barros fundada em janeiro de 2008 em um momento de bastante euforia para esse ramo de atividade, já que o Mercado Financeiro, principalmente o Acionário, estava em plena ascensão desde o início da década. Assim, a idéia de criar uma corretora surgiu após a realização de um estágio vivencial em outra corretora por um aluno de graduação da ESALQ. Nos primeiros meses, outras pessoas entraram na empresa para fazer atividades administrativas, como por exemplo, back office, marketing e captação de clientes. Com o passar do tempo, a missão, visão e valores foram sendo definidas mais claramente.

A figura 3 mostra os sócios-fundadores da Vope.



Figura 3. Sócios fundadores da Vope: Em pé da esquerda para a direita: Gabriel Bruno de Lemos (Contigo), Guilherme de Moraes Terra Favieri (Favela), Marcos Vinicius Latanze Righeto (Kermece). Sentados da esquerda para a direita: André (Zero), Daniel Luiz Lundberg (Vacilão), Lucas Ricardo Pollon Pelissari (Fandango)

O atuais sócios – proprietários são:

- **Lucas Ricardo Pollon Pelissari:** formado em Engenharia Agrônômica pela ESALQ/USP e Agente Autônomo de Investimentos autorizado pela CVM, possui passagem pela BM&F. Atualmente é responsável pelo Departamento Comercial da Vope Agente Autônomo de Investimentos Ltda.
- **Gabriel Bruno de Lemos:** formado em Engenharia Agrônômica pela ESALQ/USP e Agente Autônomo de Investimentos autorizado pela CVM, trabalhou em empresas multinacionais no setor de agronegócios. Atualmente é responsável pelas operações nos mercados de ações, renda fixa e derivativos da Vope Agente Autônomo de Investimentos Ltda.

As funções dentro da empresa se dividem entre os dois de forma a Lucas se focar na captação de clientes e no amadurecimento destes relacionamentos e o Gabriel fica com a parte interna do Back Office e com a parte fiscal, mas pelo fato da empresa ser pequena muitas vezes as tarefas se misturam.

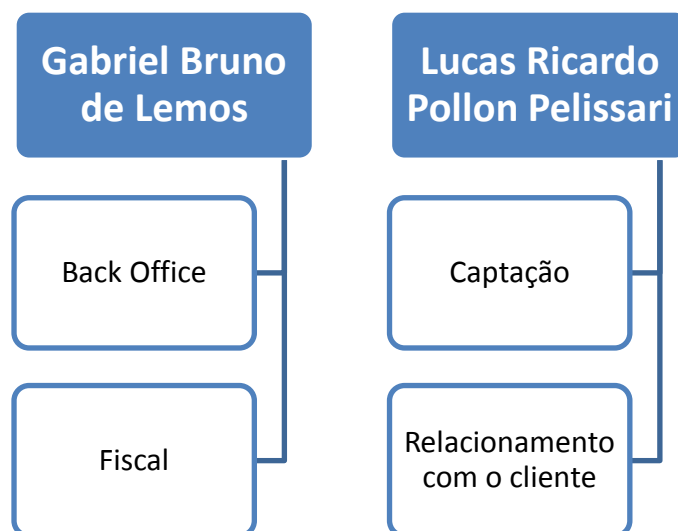


Figura 3. Principais funções dos administradores da organização

Basicamente, a missão da empresa é ajudar seus clientes a acumular riqueza de forma clara e sem complexidade. Sua visão é a de que o Mercado Financeiro se passa por complexo e difícil para a maioria das pessoas, entretanto, abre brechas para atuação com a ajuda de assessores para os clientes (ou empresas) que atuarão como um tradutor das possibilidades que o mercado tende a oferecer em alguns períodos. Para finalizar, os valores da empresa mostram sua relação com seus clientes: oferecer produtos que desejaríamos que nos fosse oferecido.



Figura 4. Logo da Vope

3.2 PRODUTOS OFERECIDOS

A empresa Vope tem como principais produtos oferecidos a seus clientes: Negociação de ações e opções (via Home Broker principalmente), títulos públicos e privados (principalmente debêntures), mercados futuros (agrícola e financeiro), aluguel de ações, clube de investimentos, tesouro direto, fundos imobiliários e IPOs.

3.2.1 HOME BROKER

Através do Home Broker o investidor poderá acompanhar sua posição em carteira, além de realizar compra e venda de títulos no mercado à vista. Também tendo acesso a outros benefícios como:

- Relatórios Empresariais: informações detalhadas para diversas empresas negociadas na Bovespa e sua respectiva recomendação (compra, venda ou manutenção em carteira).
- Síntese Setorial: panorama econômico e perspectivas de cada setor, tais como Mineração e Siderurgia, Papel e Celulose, Alimentos e Bebidas, etc.
- Análise de Conjuntura econômica: cenário nacional com diversos indicadores econômicos atualizados, tais como PIB, inflação e balança comercial.
- Bom dia Mercado / Fechamento do mercado: relatórios diários que visam preparar o investidor para atuar no mercado de ações.
- Cursos de análise técnica: Aprenda a identificar alguns sinais gráficos, tendências, suporte e resistências de cada ativo.
- Recomendação de carteira: veja quais ações são recomendadas para o seu perfil de investimentos.

A figura 5 mostra o Home Broker da Souza Barros com a qual a Vope opera.

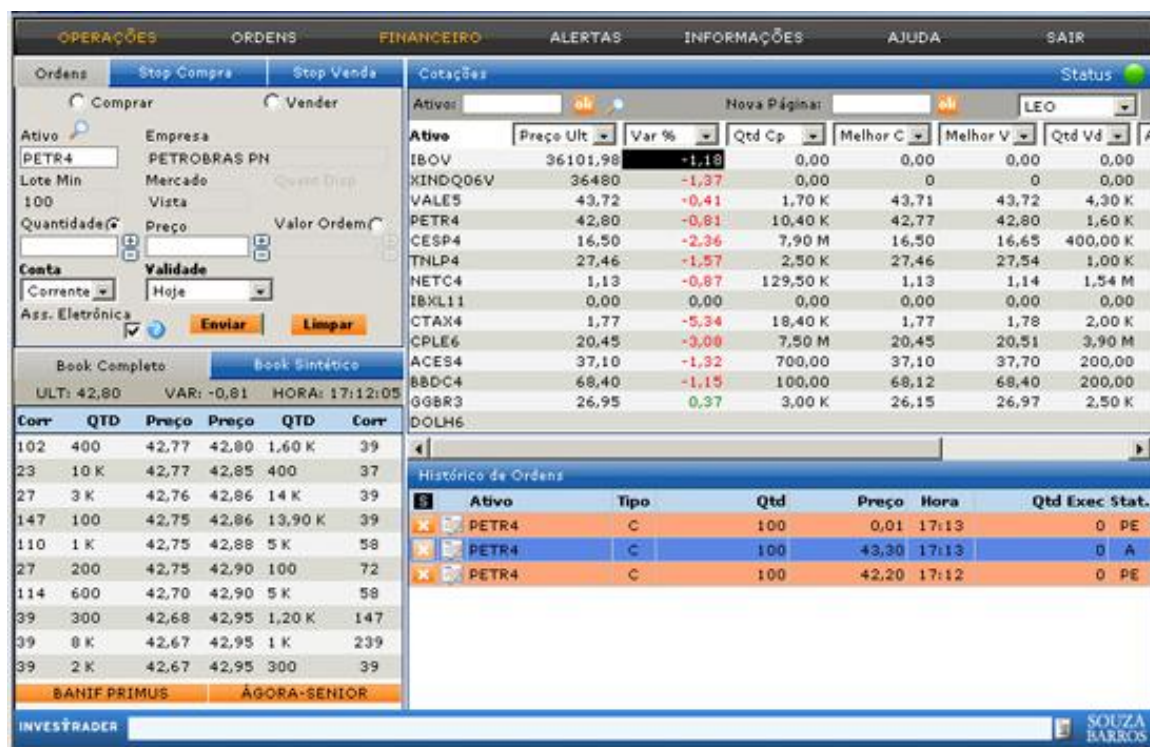


Figura 5. Home Broker da Souza Barros

3.2.2 BOVESPA

Dentro do segmento Bovespa, temos quatro operações possíveis sendo elas: Mercado à vista, mercado à termo, Mercado de opções e Aluguel de ações:

- À vista: compra e venda de títulos no mercado à vista.
- Termo: este mercado possibilita ao investidor realizar compras e pagar após 30, 60, 90 dias depois. É uma ferramenta interessante para se trabalhar um pouco alavancado (realizar compras sem necessariamente possuir o dinheiro em conta para pagar 100% da operação). A atenção nesta operação deve ser redobrada.
- Aluguel de ações: Para o investidor de longo prazo, que não pensa em se desfazer de seu ativo nos próximos meses (ou anos), existe a possibilidade de alugar o seu título (ação) para outro investidor. É uma boa alternativa de gerar ganhos com um papel que está imobilizado em

sua carteira. Todos os bônus e dividendos pagos pela empresa durante o período de aluguel serão do proprietário da ação, ou seja, da pessoa que disponibilizou a ação para o mercado alugar.

- Opções: trata-se de um derivativo financeiro que pode ser utilizado sob diversos aspectos. Pode-se operar opções com o intuito de diminuir a exposição contra possíveis quedas do ativo do qual este título deriva ou então utilizá-lo para a especulação, apostando em uma alta do ativo ao qual este título está atrelado.

3.2.3 BM&F

Dentro do segmento BM&F temos dois grandes grupos de operações:

- Derivativos agrícolas: para quem precisa comprar e vender commodities agrícolas, a melhor maneira de planejar suas compras é realizando travas de preço no mercado financeiro. Produtores rurais e agroindústrias recorrem a este mercado para garantir preços futuros, com o intuito de não comprometer sua atividade principal. A especulação neste mercado deve ser feita com muito cuidado, uma vez que grandes oscilações nos preços dos contratos são comuns. O retorno, porém, pode ser bem compensador. Os contratos negociados atualmente são de milho, soja, boi gordo e café.
- Derivativos financeiros: neste mercado pode-se operar contratos de dólar, juros e índice Ibovespa. Os mesmos cuidados dos derivativos agrícolas devem ser tomados neste mercado.

3.2.4 TESOUREIRO DIRETO

Para as pessoas que buscam menores riscos no mercado financeiro, o tesouro direto mostra-se como uma boa alternativa. Pela internet pode-se comprar títulos da dívida pública sem sair de casa. Desta forma você poderá compor uma carteira com títulos públicos semelhantes aos fundos de renda fixa de seu banco. A vantagem, neste caso, é que não existe a cobrança da taxa de administração. O investidor paga apenas a taxa de custódia, que varia para cada corretora.

3.2.5 CLUBE DE INVESTIMENTO

Um Clube de Investimento é um tipo de associação sem personalidade jurídica e com fins lucrativos que congrega exclusivamente pessoas físicas interessadas em investir no mercado de capitais especificamente, mas que terão seus interesses guiados por um gestor encarregado de tomar conta do processo de tomada de decisão.

A constituição e funcionamento dos clubes de investimentos são regulamentados pela Comissão de Valores Mobiliários(CVM), uma autarquia vinculada ao Ministério da Fazenda do Brasil. Pelas normas da Bolsa de Valores do Estado de São Paulo, estes clubes devem possuir um mínimo de 3 cotistas, bem como um máximo de 150, porém no caso de um clube que reúna funcionários ou empregados de uma mesma empresa o número de membros pode ser maior que 150. É importante frisar que um único participante do clube não pode ter mais de 40% do total de cotas.

O clube tem critérios para a escolha dos papéis que irão compor a sua carteira. Estes critérios fazem parte da política de investimento que o clube adotará, sendo que as ações serão escolhidas pelo administrador do clube segundo esta política. As regras para a entrada de um novo cotista, bem como a compra e a venda das ações e o prazo mínimo para deixar o dinheiro aplicado estão relacionados no estatuto social, onde estão também as condições para o encerramento do clube e o que se deve fazer no caso de morte ou invalidez dos participantes.

O participante do clube recebe periodicamente um extrato, semelhante ao bancário, com toda a movimentação do clube. Este extrato contém informações como o patrimônio do clube, valor da cota, número de cotas, rendimento da cota no período e a participação do acionista no total do patrimônio do clube.

Assim, um clube de investimentos é uma ótima opção para pequenos investidores com a finalidade de potencializar seus investimentos. Um clube de investimentos promove um aumento do poder de barganha dos investidores, bem como uma maior diversificação do seu risco.

Na verdade, quando se agrupa os investidores em um clube de investimentos gera-se um maior volume financeiro que é utilizado na diversificação dos ativos. Isto permite que, na média, os investidores consigam

um equilíbrio entre ganhos e perdas que não seria conseguido em apenas um ativo. Outra vantagem dos clubes de investimentos é que independente da quantia que os investidores movimentem por mês, o imposto de renda é recolhido apenas no momento do resgate.

Os dois clubes de investimento da Vope sendo eles o Alta Paulista e o Valoto Participações, este ultimo familiar, já ultrapassaram os R\$ 900.000,00 em carteira.

3.2.6 FUNDO IMOBILIÁRIO

Os Fundos Imobiliários são formados por grupos de investidores com o objetivo de aplicar recursos, solidariamente, em todo o tipo de negócios de base imobiliária, seja no desenvolvimento de empreendimentos imobiliários ou em imóveis prontos. Do patrimônio de um fundo podem participar um ou mais imóveis, parte de imóveis e direitos a eles relativos. Com a regulamentação introduzida pela Instrução CVM nº 472, que vigora desde 03/12/2008, estes fundos podem investir em vários títulos e valores mobiliários que tenham como foco e/ou lastro principal o mercado imobiliário.

São caracterizados também por ter baixíssima liquidez, serem isentos de imposto de renda, e apresentarem retornos médio de 0,6% á 0,8% ao mês.

3.2.7 IPO

O IPO (Initial Public Offering), a primeira oferta publica de ações em tradução livre, é uma operação muito comum quando o mercado está aquecido, na qual uma empresa lança ações ao mercado para se capitalizar e/ou vender participações dos atuais investidores.

Esta operação representa uma margem interessante para a empresa, próxima de 0,5% do valor da operação, as receitas advêm do lado vendedor e não dos clientes compradores das ações, tornando essa uma operação não tão rotineira, mas sendo muito bem aproveitada quando ocorre.

3.3 CLIENTES E ESTRATÉGIAS SUGERIDAS

A estratégia recomendada pela corretora é de sugerir para os clientes de até R\$10 mil reais os clube de investimento, e R\$10 mil a R\$15 mil se sugere os fundos de índices, chamados no mercado de ETF (Exchange Trade Funds, da terminologia em inglês) que são negociados sobre o código bova11, já acima de R\$ 15 mil pode se optar pela carteira própria de ações e opções.

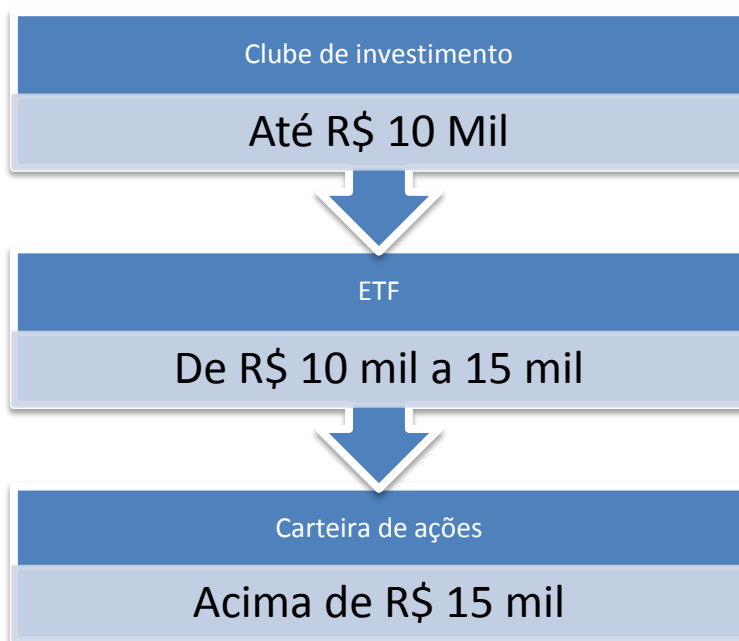


Gráfico 1. Escala de cesta de produtos sugerido para os clientes.

Podemos chamar os clientes da Vope de investidores que possuem perfis diferentes de acordo com a sua tolerância ao risco. A análise dos clientes mostrou que a organização classifica-os de acordo com seu perfil de investimento, que podem ser: de Renda Fixa (principalmente no Tesouro Direto, em Debêntures e Fundos Imobiliários), Clube de Investimentos e Carteira Própria. A empresa possui um total de 230 clientes cadastrados, sendo 110 ativos, ou seja, com operações registradas no último ano, via corretor ou *home broker*. O gráfico 2 mostra a percentagem dos clientes ativos de acordo com seu perfil de investimento:

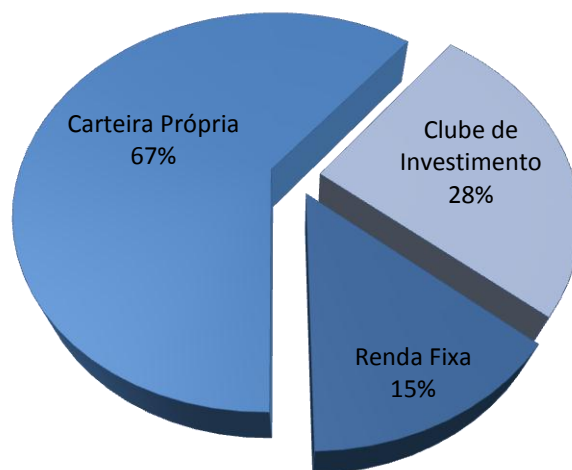


Gráfico 2. Percentagem de clientes ativos de acordo com seu perfil de investimento.

Ao analisarmos os clientes da organização, percebemos que normalmente os que possuem Carteira Própria são da faixa etária de 35 a 50 anos, sendo na maioria profissional liberal. Já os de Renda fixa são os clientes que estão começando a poupar recursos para investir no Mercado Financeiro e estão na faixa etária de 25-35 anos. Para finalizar, os clientes do Clube de Investimentos são aqueles que estão migrando da Renda Fixa para o Mercado Financeiro, mas ainda não possuem Carteira Própria. Podemos observar que há certo conservadorismo nos clientes da organização, uma vez que a maioria possuem ações “*blue ships*”, ou seja, de empresas bem estabelecidas, de grande porte, nacional e internacional, com comprovada lucratividade, principalmente em longo prazo, e com poucas obrigações, resultando em situação econômica e financeira positiva.

Existe também uma segregação de personalidade entre o executivo, que tem uma visão de quanto pode perder e quanto pode ganhar e é mais tolerante ao risco, pois tem mais naturalidade com as operações financeiras, em contraste com o profissional autônomo, mais conservador e que não gosta da ideia de perder uma quantidade de dinheiro.

3.4 LUCRO

A principal fonte de receita da empresa está nas operações com opções, sendo que esta representa próximo a 80% do lucro da companhia, os 20% se distribuem principalmente entre as negociações com ações e os ganhos com os clubes de investimentos.

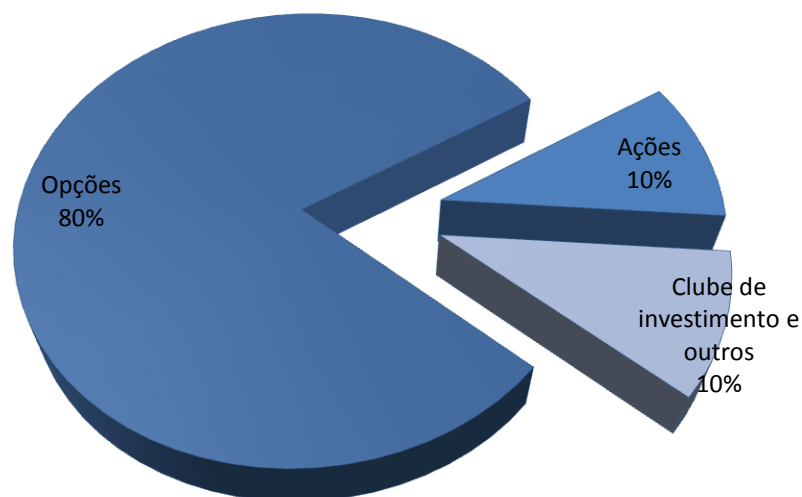


Gráfico 3. Fontes de lucro da organização.

3.5 CONCORRENTES E COMPETIDORES

Segundo a própria empresa seus principais concorrentes são: Investimentos alternativos, como investir em uma empresa não aberta própria ou de conhecidos, Imóveis, pois alguns investidores consideram esse um investimento como sendo mais palpável e alguns bancos.

E como competidor os outros agentes autônomos, pois tradicionalmente o setor financeiro tem uma alta taxa de fidelidade entre seus clientes dado a complexidade de transferência de operações entre casas deste tipo, sendo assim é pouco comum “roubar clientes” de outras casas entre as corretoras o foco da Vope e do setor em geral é mais de adicionar investidores do que de se preocupar com a concorrência.

3.6 FORNECEDORES

A Souza Barros é o principal fornecedor, eles fornecem o Próprio Nome deles, o Home Broker, a credibilidade, análise de analistas, marketing, mousepad e canetas, a também fornecem o serviços da CMA, que é uma difusora e uma plataforma de operações, onde pode se ver o saldo dos clientes ,as corretagens geradas, cotações em tempo real, todo o back Office

3.6.1 SOBRE A SOUZA BARROS

Fundada em 1928, a Souza Barros é uma corretora independente com atuação nas áreas de câmbio, títulos e valores mobiliários.



Figura 2: Logo da Souza Barros

Dispõe de ambiente operacional de alta performance, com assessores preparados para oferecer atendimento personalizado e diversificado. Entre nossos clientes, estão desde pessoas físicas até tesourarias de grandes instituições financeiras.

A casa Souza Barros é uma corretora com perfil conservador , sem pressões por resultados, com alto rigor nas margens de operação, e na abertura de cadastros, o relacionamento não contém um acordo de exclusividade para a distribuição de produtos na região, mas a um forte dialogo e respeito entre as partes.

Existe uma evolução natural nos repasses das receitas geradas feitos pela corretora para os agentes autônomos de inicialmente 30% quando eles ainda são cadastrados como pessoas físicas, para 50% para os já cadastrados sobre a figura de pessoas jurídicas de agente autônomos e 70% a 80% para uma empresa estabelecida como o caso da Voipe.

3.7 GOVERNO E LEGISLAÇÃO

A legislação do setor de corretagem é complexa e exige muita atenção pois existe uma pequena tributação na fonte, na qual são geradas as informações da ordem executada em si que são repassadas para a Receita Federal, e posteriormente uma tributação maior que deve ser paga pelo investidor que auferiu lucro na operação.

O setor de corretagem é uma área sem sonegação, pois todos os processos são eletrônicos e registrados na BM&FBovespa, sendo que esta repassa para a Receita Federal as informações para fins fiscais. Embora existam certas manobras fiscais, dentro da lei para poder reduzir o imposto pago.

3.7.1 LEGISLAÇÃO SOBRE RENDA VARIÁVEL

Compõe-se de ativos de renda variável, quais sejam aqueles cuja remuneração ou retorno de capital não pode ser dimensionado no momento da aplicação. São eles as ações, quotas ou quinhões de capital, o ouro, ativo financeiro, e os contratos negociados nas bolsas de valores, de mercadorias, de futuros e assemelhadas.

3.7.2 MERCADO À VISTA

É uma modalidade de mercado onde são negociados valores mobiliários e ouro, ativo financeiro, cuja liquidação física (entrega do ativo pelo vendedor) e financeira (pagamento do ativo pelo comprador) ocorre, no máximo até o 3º dia após a negociação.

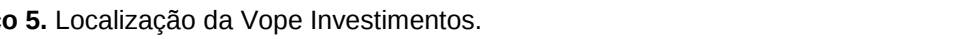
- **Fato Gerador:** Auferir ganhos líquidos em operações realizadas nas bolsas de valores, de mercadorias, de futuros e assemelhadas (art. 23, IN 25/01).
- **Base de cálculo:** O ganho líquido será constituído pela diferença positiva entre o valor de alienação do ativo e o seu custo de aquisição, calculado pela média ponderada dos custos unitários (art. 23, IN 25/01). Alíquota (art. 2, Lei 11.033/04). Os ganhos

líquidos sujeitam-se à alíquota de 20% no caso de operações day trade e de 15% nas demais hipóteses.

- **Regime:** São isentos do imposto de renda os ganhos líquidos auferidos por pessoa física, em operações efetuadas com ações, no mercado à vista de bolsas de valores, e em operações com ouro ativo financeiro, cujo valor das alienações mensais sejam iguais ou inferiores a R\$ 20.000,00, para o conjunto de ações e para ouro ativo financeiro, respectivamente. Retenção na fonte (art. 2, Lei 11.033/04). Além das operações day trade, que permanecerão tributadas, na fonte, nos termos da legislação em vigor, a venda de ações, no mercado a vista de bolsa de valores, também passará a sofrer, a partir de 1º de janeiro de 2005, a incidência de imposto de renda na fonte, à alíquota de 0,005%, que incidirá sobre o valor de cada alienação. Esse imposto retido, cuja retenção e recolhimento serão de obrigatoriedade da instituição que faz o intermédio das operações, poderá ser deduzido do imposto sobre ganhos líquidos apurados no mês ou nos meses subsequentes, compensado na declaração de ajuste anual se, após a deduções anterior, houver saldo de imposto retido, ou compensado com o imposto devido sobre o ganho de capital na alienação de ações. Haverá isenção do recolhimento do imposto de renda na fonte sobre essas novas incidências, caso o valor do imposto, somando-se todas as operações realizadas no mês, seja igual ou inferior a R\$ 1,00.
- **Compensações de perdas:** Para fins de apuração e pagamento do imposto mensal sobre os ganhos líquidos, as perdas incorridas nas operações do mercado a vista, de opções, futuros e a termo, poderão ser compensadas com os ganhos líquidos auferidos, no próprio mês ou nos meses subsequentes, em outras operações

O escritório da Vone Investimentos está localizado na Avenida Rio

A. ☐ B. ☐ C. ☒ D. ☐ E. ☐ F. ☐ G. ☐ H. ☐ I. ☐ J. ☐ K. ☐ L. ☐ M. ☐ N. ☐ O. ☐ P. ☐ Q. ☐ R. ☐ S. ☐ T. ☐ U. ☐ V. ☐ W. ☐ X. ☐ Y. ☐ Z. ☐



3.9 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Vope investimentos ainda é uma empresa jovem, com apenas 4 anos de existência, mas já possui uma carteira estabilizada e com uma gama de clientes altamente fidelizados, pois a crise de 2008 foi um divisor de águas para a empresa e foram captados clientes importantes e, inclusive, qualificados no Mercado Financeiro. É interessante notar que a experiência de uma das maiores crises financeiras da história trouxe uma relação forte entre os atuais sócios da organização.

Um dos fatores diferenciais da empresa é o grande conhecimento teórico-prático de operações que visam manter o capital dos clientes, além do enorme esforço em com a parte fiscal dos investimentos. Tal característica distinta nasceu a partir empreendedorismo de dois jovens recém-formados da universidade, algo consideravelmente pouco comum em um país como o Brasil, na qual é comum se ouvir nas salas de aulas a preferência pelos empregos públicos em contraste com a via empreendedora.

A atuação em um mercado com forte perspectiva de crescimento, dado a atual baixa penetração dos investimentos financeiros na população brasileira, principalmente entre a classe C, com concorrentes sem política agressiva de captação de clientes para tentar manter o “glamour” histórico do setor (mesmo que acabado), e um período com uma boa expectativa de crescimento da economia como um todo, vem a favorecer a atuação da organização Vope, uma vez que possui estabilidade e alicerces no Mercado.

No entanto, para a empresa continuar sua expansão orgânica, já é fortemente influenciada por variáveis externas que não pode controlar, tais como taxa de juro e valorização do Mercado Acionário como um todo e outras variáveis macroeconômicas de nosso país e do mundo, pois que os reflexos nos papéis tornaram-se globais, a Vope precisará ter atitude contra cíclica de seus administradores com uma política de hedge da carteira dos clientes em momentos de viés baixista do mercado, de maior recomendação de abertura de posições em renda fixa caso haja altas na taxa Selic, e um contínuo processo de fidelização de seus clientes para a manutenção dos mesmos e aumentos nos valores imobilizados destes na corretora.

Portanto, de modo geral podemos dizer que a empresa é conservadora e prefere o crescimento interno, é administrada por jovens com experiência de Mercado e com boa formação acadêmica, mas precisará de um processo de amadurecimento para conseguir esse amplo mercado-potencial que a levará ao âmbito de organização mais sólida. Acreditamos que isso seja apenas questão de tempo, uma vez que a organização está no caminho certo.

4. REFERÊNCIAS

CAMPBELL, A. **Stakeholders: the Case in Favour**. Long Range Planning , London, v. 30, n.3, June, 1997. p. 446-449

CHIAVENATTO, Idalberto. **Administração nos novos tempos**. São Paulo, Campus 1999.

DRUCKER, P. E assim começa o milênio... HSM Management. São Paulo, edição especial, p. 7-11. 2000.

BAER Werner. **A economia Brasileira**, 3. Ed., São Paulo: Nobel, 2009

CASAGRANDE NETO Humberto. **Mercado de Capitais – A saída para o Crescimento/Série Abamec**. São Paulo: Lazuli. 2002

ERNEST & YOUNG et al. **A management guide to stakeholders reporting. Third international Conference on social and ethical accounting, auditing and reporting**. Copenhagen: 1999. Disponível no site <<http://www.stakeholder.dh/>>. Acesso dia 8 de jun. de 2011.

GUILHERME FOGAÇA. A classe C vai à bolsa. **Portal EXAME**. São Paulo. Seção de finanças. 21 de jan. de 2010. Disponível em: <<http://portalexame.abril.com.br/revista/exame/edicoes/0960/financas/classe-c-vai-bolsa-527717.html>>. Acesso dia 8 de jun. de 2011.

FREEMAN, R. E. **Strategic management: A stakeholder approach**. Boston, PitmanPublishing. 1984.

Gil AC. **Como elaborar projetos e pesquisa**. 3a ed. São Paulo: Atlas; 1995:58.

HONORATO, G. (2003) **Conhecendo o Marketing**. Editora Manole Ltda.

QUADROS, Gisela Adriana Siqueira de, XAVIER, Marcelo de Paula, SILVA, Tânia Nunes da e PEDROSO, Eugenio Ávila. **Dimensão temporal no papel dos stakeholders: um estudo de caso em uma cooperativa agropecuária gaúcha**.

YIN R. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. 2a ed. Porto Alegre: Bookman; 2001.