

ANÁLISE COMPARATIVA PARA A ESCOLHA DE CORRETORAS DE VALORES MOBILIÁRIOS

Gabriela Pereira da Silva, Milca Mirian Oliveira Ferreira, Rafael de Godoy¹

RESUMO

Aplicações conservadoras atreladas à taxa D. I. estão rendendo pouco devido a menor taxa SELIC da história (6,5 % a. a.). Dentro desse cenário, se o investidor quiser obter maiores lucros terá que se arriscar mais no mercado de capitais. O investimento em ações e outros ativos negociados em bolsa é uma alternativa, mas para adentrar nesse ambiente o poupador precisa de empresas intermediadoras, ou seja, as corretoras. A escolha de uma dessas depende da análise de diversos critérios que devem estar adequados às condições e perfil do detentor de capital.

Esse trabalho tem por objetivo normatizar um modelo para escolha de corretoras, de valores mobiliários, que auxilie o investidor na seleção da empresa que melhor atende suas necessidades. Para isso foram separados quatro critérios de cinco instituições listadas no site da Bm&fBovespa com selo *Retail Broker*. Os dados pesquisados foram avaliados pelo Método de Análise Hierárquica AHP e com a utilização do software *Expert Choise* possibilitando uma decisão estruturada de caráter subjetivo envolvendo diversos aspectos quantitativos e qualitativos.

PALAVRAS CHAVE: AHP; Expert Choise; Corretora.

¹ Graduandos do 6º semestre do curso de Tecnologia em Gestão Financeira da Faculdade de Tecnologia de Bragança Paulista (FATEC Bragança Paulista) “Jornalista Omair Fagundes de Oliveira”. E-mail: gabi.silva105@hotmail.com, rafa_dgy@hotmail.com, milca.mirian94@gmail.com. Trabalho de graduação apresentado como exigência parcial para a obtenção do título de tecnólogo em Gestão Financeira, em dezembro de 2018, sob a orientação dos professores Dr. Alexandre Leme Sanches (orientador temático) e Dr. Paulo Roberto Alves (orientador metodológica).

1. INTRODUÇÃO

No atual cenário econômico onde a taxa SELIC atingiu seu menor percentual da história (6,5 % a. a.) o investidor já não tem os mesmos rendimentos em aplicações conservadoras como CDB, LCA, LCI, CRI e CRA que estão atreladas a taxa D I. Sendo assim, para auferir maiores rendimentos o mesmo se vê instigado a entrar no mercado de capitais e para isso precisa escolher uma corretora para operar. Contudo, tal tarefa não é tão simples para quem está começando investir em ações.

O trabalho tem como objetivo ajudar o investidor na escolha da corretora que melhor atende as suas necessidades, por meio de uma análise comparativa entre cinco corretoras listadas no selo *Retail Broker* no site da Bm&fBovespa. São analisados os fatores: valor cobrado por operações de compra e venda de ações e opções; taxa de custódia para ações, canais de atendimento e confiabilidade (solidez) da instituição. Com tais informações o investidor pode ingressar na bolsa de valores com maior segurança a fim de atingir seus objetivos financeiros.

Para esse estudo utiliza-se o método de tomada de decisão AHP (*Analytic Hierarchy Process*) e o uso do software *Expert Choise* que possibilitam a análise dos referidos fatores com o lançamento de dados com pesos diferentes de acordo com o grau de importância dos mesmos segundo análise subjetiva. O resultado fornece insumos para a uma decisão assertiva com relação à escolha da corretora desde que se leve em consideração os fatores mais adequados, ao investidor, no momento da aplicação do recurso.

A metodologia do trabalho consiste em uma pesquisa quantitativa e qualitativa de caráter normativo, ou seja, busca criar um modelo a ser seguido para escolha de corretoras de valores mobiliários. Utilizam-se fontes primárias e secundárias providas de livros e conteúdo da internet como os sites da Bm&fBovespa e das empresas do ramo que estão sendo analisadas, e também artigos científicos que tratam de assunto similar. O estudo é de natureza exploratória, pois dessa forma se torna possível o aprendizado e também a análise do problema.

Foram escolhidas cinco corretoras com selo *Retail Broker* do site da Bm&fBovespa devido a características que esse certificado confere a estas empresas tais como: oferta de serviços de assessoria e plataforma eletrônica de negociação de produtos financeiros especializada em investidores pessoa física; diversificação de produtos, conteúdo

educacional e de alternativas de aplicação; e oferta de ferramentas de negociação de tecnologia móvel (BMFBOVESPA, 2018). Esses predicados habilitam essas corretoras no auxílio ao investidor iniciante que quer entrar no mercado acionário.

A coleta dos dados foi feita nos sites das corretoras: Clear CVTM Ltda, Easyinvest - Títulos CV S. A., Elite CCVM Ltda., Icap do Brasil CVTM Ltda e Ativa Investimentos S. A. CTCV. Também se obteve informações via e-mail (disponíveis nos sites) em contato com as referidas empresas.

Com relação à seleção dos fatores para análise comparativa levou-se em consideração a relevância que os mesmos representam nas operações de investimentos no mercado de capitais de acordo com a literatura e sites especializados no assunto.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

2.1. Mercado de capitais e bolsa de valores

Empresas precisam de recursos, financeiros, para investir na expansão do seu negócio e uma das formas de captar esse recurso é por meio do mercado de ações, nesse são negociados os títulos das empresas de capital aberto.

Ações são valores mobiliários que representam uma parcela, a menor, do capital social da empresa (ASSAF, 2012). A primeira oferta desses títulos é chamada de *IPO (Initial Public Offer)* e as demais ofertas primárias de *Follow on*, nessas operações a S.A. (sociedade anônima) capta recursos para investir no negócio em contrapartida os investidores adquirem ativos que podem gerar dividendos ou se preferirem podem vender esses títulos tendo lucro devido sua valorização, nesse último temos as chamadas ofertas secundárias essas conferem liquidez as ações dado sua conversão em moeda no momento da venda (BMFBOVESPA, 2018).

As ações podem ser ordinárias e preferências. As primeiras conferem aos seus detentores o direito ao voto nas assembleias dos acionistas. Isso significa que os mesmos podem deliberar sobre diversos assuntos de interesse da empresa influenciando as suas decisões. As segundas dão a preferência no recebimento dos dividendos em relação aos acionistas ordinários e no caso de reembolso caso a sociedade seja liquidada (ASSAF, 2012).

No mercado de ações também temos os instrumentos financeiros conhecidos como opções. Esses são derivativos, contratos financeiros que derivam de um ativo, que possibilitam a negociação de direitos de compra e venda de ações tendo um preço de exercício (*strike*) e um prazo de validade. Quem oferta a opção recebe um prêmio (valor pela venda da opção) e quem compra que pode auferir um lucro caso haja exercício devido variação do preço da ação.

O ambiente onde ocorre a comercialização desses papéis é chamado de bolsa de valores, no Brasil é na B3, antiga Bm&fBovespa, que são ofertadas as ações, debêntures, opções e outros papéis. Essa instituição tem a função de dar transparência e segurança às operações financeiras e entre outras atividades criar e administrar a negociação, compensação, liquidação, depósito e registro de todos os ativos nela comercializados (BMFBOVESPA, 2018).

As sociedades por ações também podem emitir títulos de dívida para a captação recursos, as chamadas debêntures. Esses papéis transformam o seu portador em credor da empresa que as emitiu. Cada título tem remuneração e prazo determinado para sua liquidação. Essas podem ser adquiridas no mercado primário, quando emitidas pelas empresas, e também no mercado secundário, quando comercializadas pelos investidores. Há duas formas de debêntures: nominativas ou escriturais, na primeira o registro e controle das transferências é feito pela emissora e na segunda a custódia e escrituração é feita por instituição financeira autorizada pela CVM. Essas também podem ser conversíveis em ações ou contar como garantia ao investidor (CETIP, 2018).

Importante salientar que todas as operações realizadas na bolsa de valores (B3) assim como todos os agentes que nela atuam são fiscalizados pela Comissão de Valores Mobiliários (CVM) que é uma autarquia ligada ao Conselho Monetário Nacional assim como o Banco Central (BACEN). A sua atuação é fundamental para a proteção dos investidores e tomadores (S.A) e fortalecimento do mercado de capitais.

2.2. Investidores e corretoras

O mercado de valores mobiliários tem dois agentes econômicos que são protagonistas: os investidores (poupadores) e os tomadores (sociedade anônimas), contudo tal interação só é possível graças às instituições que fazem a intermediação entre esses atores. As corretoras atuam nesse "palco" oferecendo aos aplicadores o sistema (ferramenta) *home broker*, este possibilita a compra e venda de ações e outros títulos financeiros via internet. Também são ofertados outros serviços como o de assessoria ao

investidor e disponibilização de informações sobre o mercado e novos produtos (BMFBOVESPA, 2018).

Segundo site da CVM, para escolha da corretora é necessário conferir se a instituição é confiável. Para isso averigua-se:

- A tradição e a solidez;
- Reputação dos responsáveis pela empresa;
- O registro nos órgãos competentes como o Banco Central e a Comissão de Valores Mobiliários;
- Qualidade dos serviços prestados.

O detentor de capital que pretende aplicar na bolsa deve atentar-se a alguns aspectos desse mercado e fazer uma análise de sua situação financeira antes de qualquer decisão de investimento.

Com relação às finanças pessoais é necessário que o indivíduo saiba se tem capital livre, ou seja, se o recurso que será utilizado não o deixa descoberto as suas obrigações (despesas, empréstimos e etc.). Não se deve utilizar um dinheiro nesse mercado se esse pode fazer falta no caso de um imprevisto. Outra premissa é o estabelecimento de objetivos para as aplicações como, por exemplo, a compra de um imóvel ou segurança financeira (INVESTIDOR.CVM, 2018).

Outro fator é o montante acumulado para investir. Não adianta ter uma grande rentabilidade se essa for sobre um pequeno valor e se o aplicador não possuir outros recursos. Por exemplo, João aplicou o valor de R\$ 5.000,00 e obteve ganho líquido de 20% em um período de um ano, ou seja, auferiu lucro de R\$ 1.000,00. Percentualmente pode ter sido um excelente resultado, mas o valor ganho teria maior relevância se fosse sobre um montante maior. Devido às características dos ativos financeiros presentes na bolsa o recomendado é que o investidor tenha um capital que possibilite aplicações maiores e diversificadas e no caso de perdas o mesmo não fique descapitalizado.

Por fim, é importante saber que não existem investimentos “livres” de riscos, possíveis perdas, e no caso de títulos como ações o risco é ainda maior. Por isso estudar sobre o assunto e ter a assessoria de especialistas são fundamentais ao ingressar na bolsa. Na internet são disponibilizados conteúdos que esclarecem as diversas facetas do mercado de capitais. Essas informações podem ser encontradas, por exemplo, no endereço da

BMF&BOVESPA (www.bmfbovespa.com.br) na aba ‘Como investir’ e no site educacional mantido pela CVM, <http://www.portalinvestidor.gov.br> no item ‘Primeiros Passos’ (CVM, 2018).

2.3. Fatores analisados

Os fatores que são pesquisados nesse trabalho têm interferência direta no desempenho das operações e também no relacionamento do investidor com a corretora. Sendo assim, esses devem ser ponderados no momento da escolha da empresa intermediadora.

2.3.1. Valor cobrado pelas operações de compra e venda de ações e outros ativos de bolsa (taxa de corretagem)

Ao comprar ou vender ações na bolsa o investidor tem que pagar os custos operacionais. A taxa de corretagem é um dos valores que compõem esses gastos. Diferente dos emolumentos, taxa de negociação e liquidação, a corretagem pode não seguir uma tabela da B3 e CBLC (Companhia Brasileira de Liquidação e Custódia). O seu valor pode variar de acordo com o tipo de mercado ou operação. O mercado pode ser à vista, ações negociadas em lote-padrão ou fracionárias, fração do lote-padrão. Com relação à operação pode ser *day trade*, compra e venda no mesmo dia, ou normal (BMFBOVESPA, 2018).

As corretoras podem cobrar uma taxa fixa por operação ou podem taxar de acordo com o montante atuado, nessa última seguindo, por exemplo, a tabela da B3. Contudo, é necessário avaliar qual modalidade de taxação melhor atende a negociação que está sendo realizada. Para valores maiores a taxa fixa pode ser uma boa opção já que, percentualmente, diminuem em relação ao aumento do montante realizado.

2.3.2. Taxa de custódia

Essa remuneração é cobrada pelo serviço guarda e liquidação dos títulos negociados na bolsa, a empresa responsável por prestar esse serviço é a CBLC. Tal valor segue tabela disponível no site da Bm&fBovespa e é composta por um valor fixo, manutenção de conta de custódia, e mais um percentual, renda variável, ambos variam de acordo com montante custodiado, nesse último o investidor é isento caso tenha posições até R\$ 300.000,00 (BMFBOVESPA, 2018).

Contudo, tal custo pode não ser repassado ao cliente da corretora, já que algumas empresas do ramo não cobram (repassam) essa taxa. Este benefício é oferecido no intuito de atrair novos clientes fortalecendo sua posição nesse mercado.

2.3.3. Confiabilidade e solidez da instituição financeira

Quando a corretora está vinculada a um banco verifica-se a solidez deste como um indicativo de confiabilidade para a intermediadora. No caso de corretoras independentes existem alguns requisitos que precisam ser analisados antes de se investir.

Primeiro certifica-se que a empresa está registrada na CVM, ou seja, se é autorizada a atuar no mercado. Outro fator é se essa possui o selo CETIP CERTIFICA, pois com ele a instituição pode intermediar a compra de títulos de crédito privado. Também é importante verificar os certificados da BMF&BOVESPA, já que estes atestam se a corretora atende a necessidades dos clientes. Por fim, apurar se existe habilitação para operar no tesouro direto, isso pode ser verificado no site oficial do programa de compra de títulos públicos (CVM, 2018).

Esses registros e certificados informam que a intermediadora faz investimentos dentro das normas e é fiscalizada pelos órgãos competentes. Ou seja, os ativos negociados são guardados e liquidados pelas instituições autorizadas e o título adquirido está ligado ao CPF do investidor. Desta forma mesmo que a corretora “quebre” os títulos estão salvaguardados, e o investidor terá que fazer a transferência da custódia. Contudo, se tiver dinheiro na conta da corretora “parado” o poupador terá problema se houver falência da empresa. Nesse caso, o melhor a fazer é deixar o mínimo na conta da corretora, ou seja, somente o suficiente para o pagamento das despesas das operações.

2.3.4. Canais de atendimento

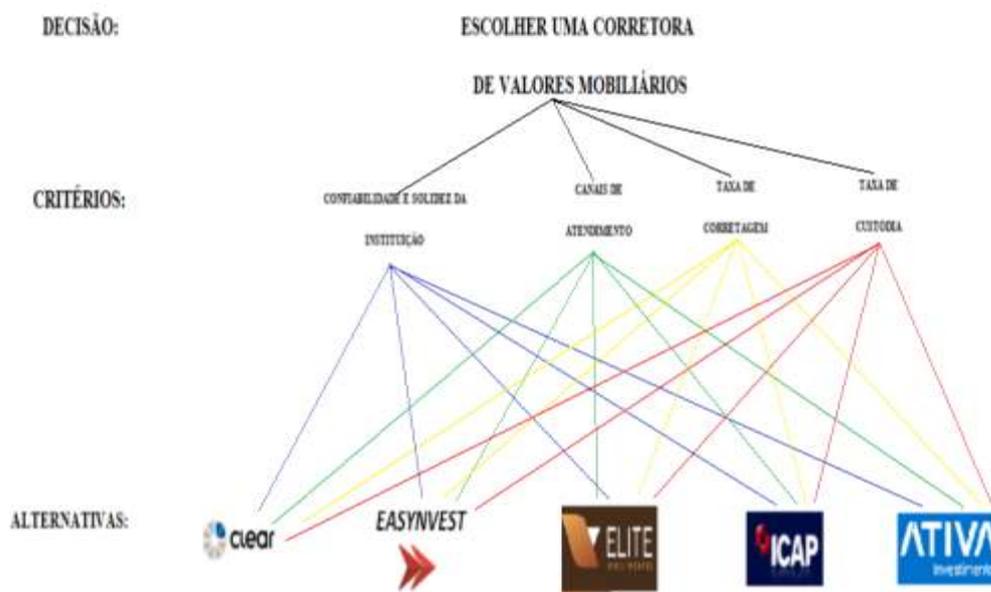
Disponibilizar meios de comunicação de maneira prática e eficiente aos clientes é essencial para a fluidez das operações e satisfação pelo serviço prestado. O poupador, iniciante, que está adentrado na bolsa se depara com diversos aspectos que lhe trazem dúvidas, ter um canal simples e rápido como um chat online, por exemplo, pode ser determinante para que ocorra uma decisão assertiva.

Também se deve levar em consideração que o relacionamento com a corretora tende a ser longo devido às características dos investimentos. Logo, é importante que haja um bom relacionamento sendo que este se fortalece na qualidade do atendimento oferecido (CMV, 2018).

2.4. Método de análise hierárquica AHP (*Analytic Hierarchy Process*) e *Expert Choise*.

O método AHP foi criado pelo Dr. Thomas Saaty na década de 1970. Esse procedimento tem como finalidade auxiliar na tomada de decisões complexas embasadas em aspectos qualitativos e quantitativos (EXPERTCHOISE, 2018). O processo AHP é fundamentado em três premissas: decomposição, julgamentos comparativos e síntese de prioridades, sendo que os atributos podem ser qualitativos ou quantitativos (CASAROTTO, 2010). Abaixo é apresentado árvore de decomposição desse estudo:

Figura 1 – Árvore de Decomposição para o Método AHP



Fonte: Elaborado pelos Autores

A figura 1 representa a árvore de decomposição utilizada para análise, segundo método AHP, do problema desse trabalho. Nessa estrutura podem-se visualizar os fatores que serão considerados para a tomada de decisão de acordo com as alternativas.

Com relação ao princípio dos julgamentos comparativos entre as alternativas para um dado critério são feitos seguindo uma escala que vai de 1 a 9 (CASAROTTO, 2010). Conforme quadro abaixo:

Quadro 1 – Escala Fundamental de Saaty

Intensidade de Importância	Definição	Explicação
1	Igual importância	Os dois atributos contribuem igualmente para o objetivo.
2	Fraca ou ligeira importância	A experiência e o julgamento favorecem levemente um atributo em relação ao outro.
3	Moderada importância	A experiência e o julgamento favorecem fortemente um atributo em relação ao outro.
4	Importância moderada forte	A experiência e o julgamento favorecem fortemente um atributo em relação ao outro.
5	Forte importância	Um atributo é fortemente favorecido em relação ao outro; sua dominância é demonstrada na prática.
6	Importância mais forte	Um atributo é fortemente favorecido em relação ao outro; sua dominância é demonstrada na prática.
7	Importância muito forte ou importância demonstrada	A evidência favorece um atributo em relação ao outro, com o mais alto grau de certeza.
8	Muito, muito forte	A evidência favorece um atributo em relação ao outro, com o mais alto grau de certeza.
9	Extrema importância	A evidência favorece um atributo em relação ao outro, com o mais alto grau de certeza.

Fonte: Adaptado de Saaty (2008) *apud* Maccari, Martins, Martins.

Pode-se exemplificar o processo AHP utilizando-se a análise hierárquica multicritério. Definido o problema, ou seja, a decisão que precisa ser tomada o primeiro passo é identificar os fatores que serão analisados. Depois se pode utilizar o modelo, de um “*ranking*” das alternativas, da matriz de ponderações que consiste em dar pesos aos critérios e notas as alternativas em todos os critérios (CASAROTTO, 2010). Tendo os valores definidos multiplicam-se as estimações dos pesos e notas e o resultado dessas operações são somados em cada alternativa. O resultado final, da alternativa, que apresentar o maior score é a opção que deve a ser escolhida (CASAROTTO, 2010).

Segundo Casarotto (2010, p.362), “O método AHP possui como principal vantagem a possibilidade de comparações relativas sem a necessidade de escala absoluta para um critério, facilitando critérios qualitativos”.

O software *Expert Choise* operacionaliza o método AHP. Os dados (critérios, alternativas, pesos) que envolvem esse processo são lançados nesse sistema e esse realiza a análise dessas informações disponibilizando de maneira confiável qual decisão deve ser tomada.

O AHP e o software *Expert Choise* possibilitam aos tomadores de decisão a estruturação de uma decisão em partes menores (decomposição) até as alternativas de ação. São feitos julgamentos de comparação simples entre critérios considerando uma hierarquia de importância para se chegar a prioridades gerais para as alternativas. A decisão pode envolver fatores sociais, políticos, técnicos e econômicos (EXPERTCHOISE, 2018).

3. Inclusão das informações referentes aos fatores e alternativas no software *Expert Choise*

Os dados são lançados no software *Expert Choise* de maneira estruturada possibilitando à comparação dos fatores com relação ao seu peso (grau de importância) e também das alternativas de acordo com cada fator.

Para o lançamento dos pesos dos fatores e a sua comparação e a checagem entre as alternativas inseridas nesses mesmos fatores foram criados “rankings” onde cada posição proporciona dois pontos favoráveis na régua de comparação, do software, para a opção e o fator em relação ao outro.

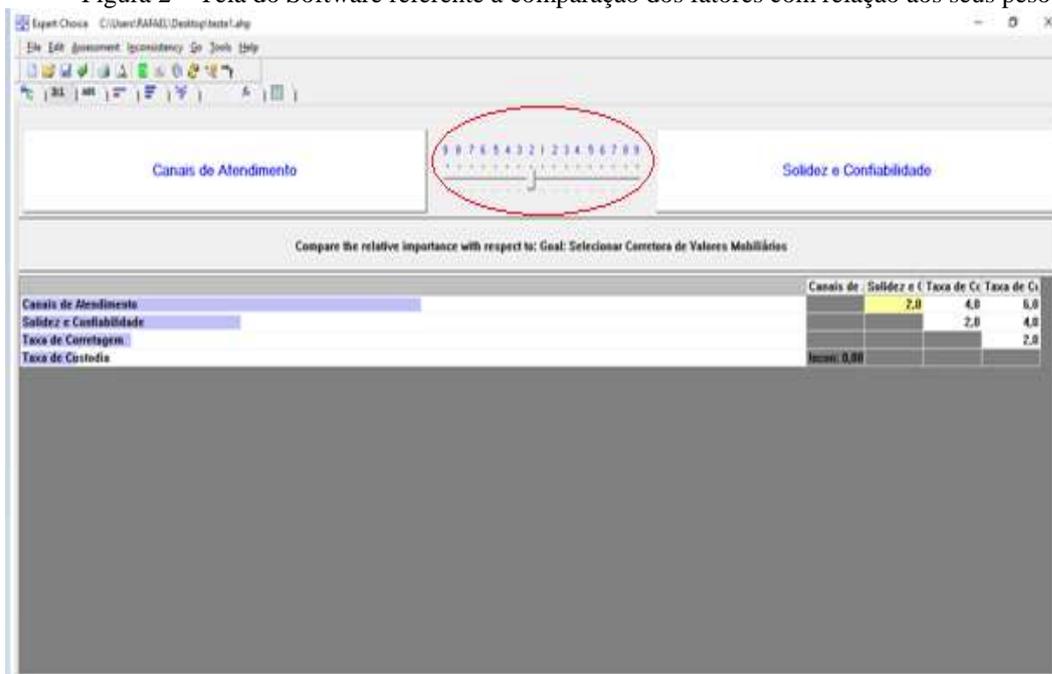
Quadro 2 – “Ranking” dos fatores

RANKING	
CANAIS DE ATENDIMENTO	1º
CONFIABILIDADE E SOLIDEZ	2º
TAXA DE CORRETAGEM	3º
TAXA DE CUSTÓDIA	4º

Fonte: Elaborado pelos Autores

O quadro 2 mostra o “ranking” preparado para comparação entre os fatores e lançamento de seus pesos para as demais análises em relação as alternativas.

Figura 2 – Tela do Software referente à comparação dos fatores com relação aos seus pesos



Fonte: Elaborado pelos Autores

A figura 2 mostra que a comparação é feita entre todos os fatores com a intersecção entre linhas e colunas. Nesse caso o fator canais de atendimento, 1º colocado na classificação, que está na primeira linha é comparado ao fator solidez e confiabilidade, 2º posição no “ranking”, que está na segunda coluna. Como canais está uma posição

frente de solidez esse tem dois pontos a seu favor, isso é representado pelo cursor posicionado na régua no número 2 à esquerda em direção ao fator canais de atendimento. Isso também é indicado pela célula em amarelo com o número 2 na cor preta. A cor do numero também tem caráter informativo, a cor preta significa que a alternativa localizada na linha tem a seu favor a pontuação informada.

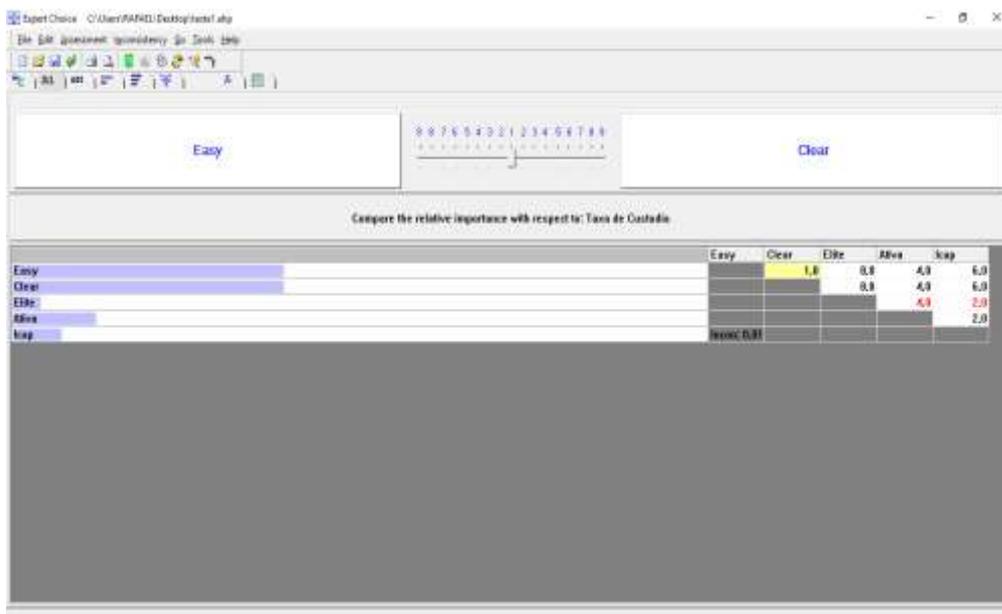
Quadro 3 – Relação entre os valores das taxas de custódia e colocação das corretoras no “ranking”

CORRETORAS	TAXA DE CUSTÓDIA	RANKING
CLEAR	ZERO	1º
EASYINVEST	ZERO	1º
ELITE	R\$ 13,00	5º
ICAP	R\$ 10,00	4º
ATIVA	R\$ 9,00	3º

Fonte: Elaborado pelos Autores

O quadro 3 exibe classificação das alternativas onde as corretoras Clear e Easyinvest ocupam a mesma posição. Nesse caso o cursor da régua ficará no número 1 indicando empate entre as opções conforme mostrado na figura 3 isso também é observado na célula de intersecção destacada em amarelo que mostra o número 1,0.

Figura 3 – Tela do software com a comparação entre as corretoras em relação ao fator taxa de custódia



Fonte: Elaborado pelos Autores

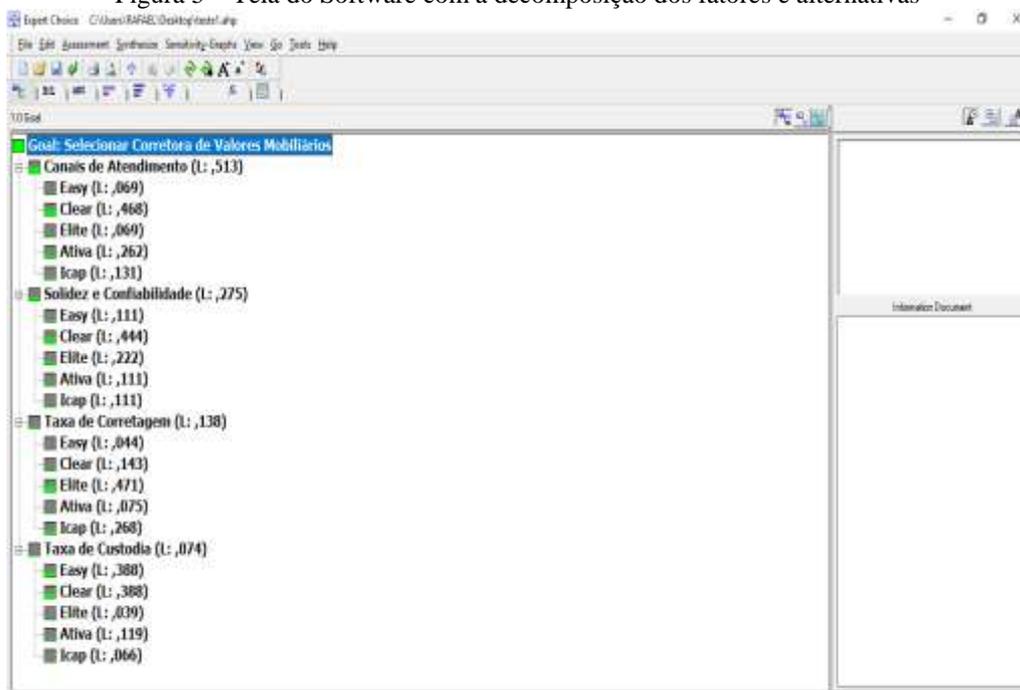
Figura 4 – Tela do software com a comparação entre as corretoras em relação a canais de atendimento



Fonte: Elaborado pelos Autores

Na figura 4 tem-se a comparação entre a corretora Easy, 4º colocado no “ranking”, na primeira linha e Clear, 1º posição na classificação, na segunda coluna. A última está a três posições a frente no “ranking” referente ao fator canais de atendimento por isso tem o cursor posicionado no número 6 em sua direção (a favor). Nesse caso o número localizado na célula em amarelo tem a cor vermelha, pois indica que a alternativa posicionada na coluna tem a pontuação informada a seu favor.

Figura 5 – Tela do Software com a decomposição dos fatores e alternativas



Fonte: Elaborado pelos Autores

A figura 5 apresenta tela do software com a estrutura de análise dos fatores e suas alternativas. Os números, entre parentes, apresentados na frente dos fatores e do nome das corretoras (alternativas) são os “scores” (pontuações) de cada um dos mesmos no software. Quanto maior a pontuação maior é o peso do fator e no caso das corretoras melhor essas se apresentam como opção em relação às demais dentro do quesito analisado.

3.1. Definição dos pesos dos fatores e a comparação entre os mesmos

Para a escolha dos pesos levou-se em consideração o grau de importância de cada fator baseados nos estudos até aqui realizados e as análises subjetivas dos autores. Foi elaborado um “ranking” para comparação e a geração dos “scores” que representam os pesos.

Quadro 4– “Ranking” dos fatores

RANKING	
CANAIS DE ATENDIMENTO	1º
CONFIABILIDADE E SOLIDEZ	2º
TAXA DE CORRETAGEM	3º
TAXA DE CUSTÓDIA	4º

Fonte: Elaborado pelos Autores

Canais de atendimento estão em primeiro lugar no “ranking”, pois representa o acesso do investidor as orientações de profissionais da área que trabalham nas corretoras. Ter informações antes de investir em determinado ativo é decisivo para que os objetivos sejam alcançados e os possíveis danos evitados. Ao se sentir amparado o poupador fica mais à vontade para continuar a investindo.

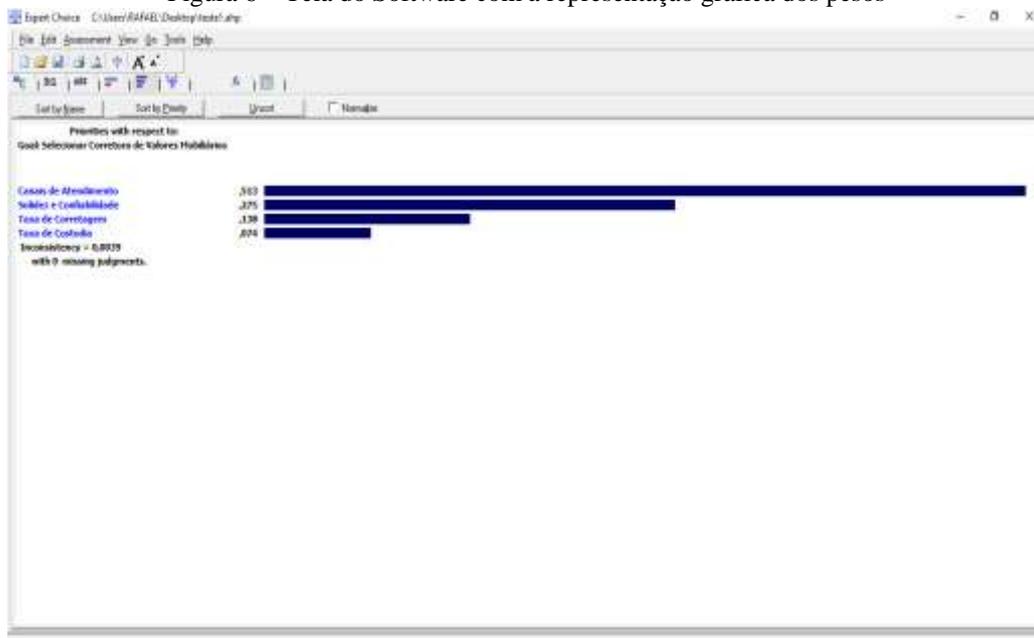
Confiabilidade e solidez é o fator segundo colocado devido à necessidade de se ter confiança na empresa que intermediará as operações. Contudo, há grande controle e monitoramento do setor e os ativos negociados são guardados e liquidados pelas instituições autorizadas sendo que o título adquirido está ligado ao CPF do investidor.

Em terceiro lugar está a taxa de corretagem. Esta terá importância maior ou menor de acordo com o tamanho do montante negociado e a quantidade de operações que serão realizadas. Porém a referida taxa é um custo que o investidor terá que arcar independente do resultado alcançado.

A taxa de custódia é a última colocada no “ranking”. Essa é cobrada de acordo com uma tabela e é repassada a CBLC. Das cinco corretoras pesquisadas duas já não fazem

essa cobrança. O valor cobrado pela custódia é inerente à operação e não influencia na decisão a ser tomada, mas sim no lucro por ser um custo.

Figura 6 – Tela do Software com a representação gráfica dos pesos



Fonte: Elaborado pelos Autores

A figura 6 apresenta tela do software *Expert Choise* com a representação gráfica do peso de cada fator em comparação com o outro. Canais de atendimento, com o “score” de 0,513, tem a maior barra horizontal já que tem maior peso em relação aos demais fatores.

3.2. Comparação entre as corretoras em relação ao fator atendimento

Para comparação das corretoras em relação a esse quesito foram analisados 7 tipos de meios de comunicação oferecidos: telefone, chat, e-mail, redes sociais, ouvidoria, SAC e telefone para deficientes auditivos. No “*ranking*” cada serviço de atendimento representa 1 ponto positivo para a alternativa. Nessa lógica a empresa que apresentar maior pontuação é a melhor colocada.

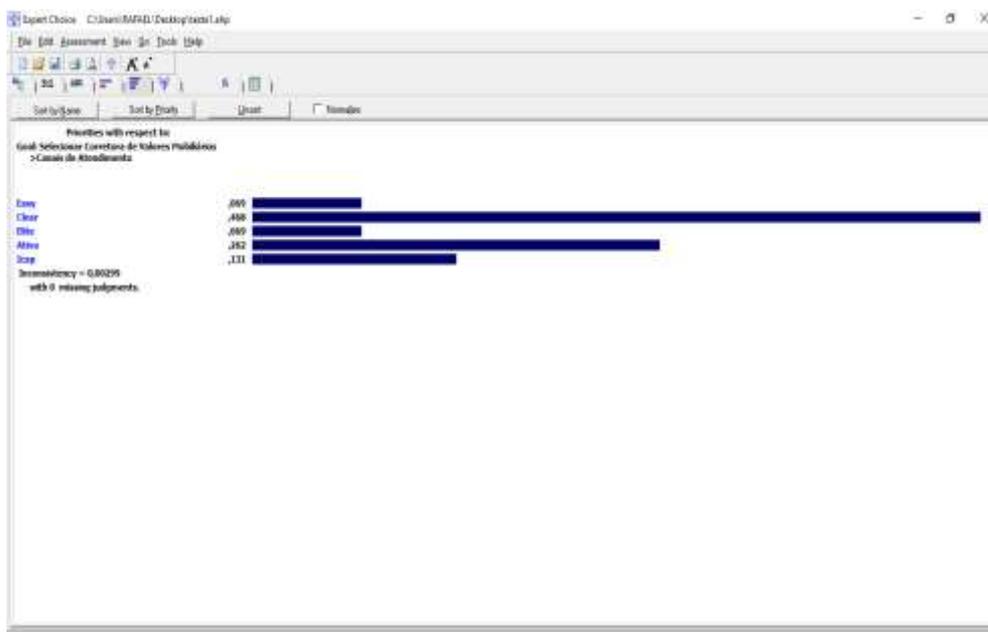
Quadro 5 – Relação entre os valores de canais de atendimento e colocação das corretoras no “*ranking*”

CORRETORAS	CANAIS DE ATENDIMENTO	RANKING
CLEAR	7 PONTOS	1º
EASYINVEST	3 PONTOS	4º
ELITE	3 PONTOS	4º
ICAP	5 PONTOS	3º
ATIVA	6 PONTOS	2º

Fonte: Elaborado pelos Autores

Analisando nesse “*ranking*”, foi efetuado as comparações entre corretoras decorrendo na figura 7, tela do software, que representa graficamente o resultado final de canais de atendimento. Verifica-se que a corretora Clear teve o melhor resultado com um “*score*” de 0,468; seguida pelas instituições Ativa, Icap com as respectivas pontuações de 0,262 e 0,131; e em últimos lugares as instituições Easy e Elite ambas com “*score*” de 0,069.

Figura 7 – Tela do software com a representação gráfica dos resultados no fator canais de atendimento



Fonte: Elaborado pelos Autores

3.3. Comparação entre as corretoras em relação ao fator confiabilidade e solidez

Essa análise comparativa foi feita baseando-se em selos e certificados conhecidos. Para saber se a corretora é segura para o investidor foi considerado se todas estão registradas na CVM, se possuem o selo CETIP CERTIFICA e o certificado na BMF&BOVESPA. Para uma melhor análise avaliamos se as instituições têm a certificação profissional ANBIMA e o selo RETAIL BROKER. Para obter a posição da alternativa, no “*ranking*”, utilizou-se a mesma lógica do fator anterior sendo dado 1 ponto favorável para cada tipo de selo ou certificado, proporcionado assim a sua classificação.

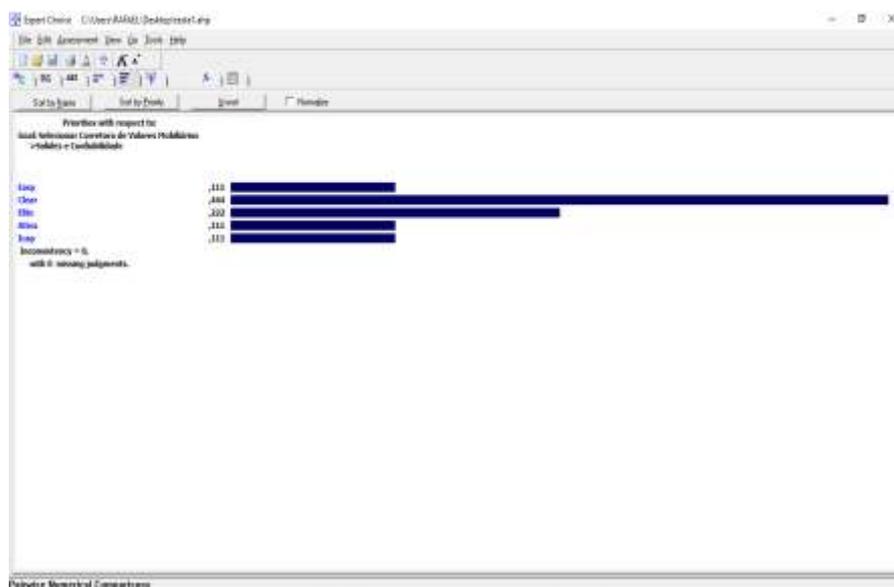
Quadro 6 – Relação entre os valores de confiabilidade e solidez e colocação das corretoras no “*ranking*”

CORRETORAS	CONFIABILIDADE E SOLIDEZ	RANKING
CLEAR	5 PONTOS	1º
EASYINVEST	3 PONTOS	3º
ELITE	4 PONTOS	2º
ICAP	3 PONTOS	3º
ATIVA	3 PONTOS	3º

Fonte: Elaborado pelos Autores

A figura 8 expõe imagem, do software, com a representação gráfica do resultado final das comparações entre as intermediadoras. Análisisando a imagem fica imposto que a Clear tem o melhor resultado com a pontuação de 0,444, em segundo lugar a Elite com 0,222 pontos, e em terceiro com os mesmos valores de 0,111 ficaram as instituições Easy, Ativa e Icap. A primeira colocada apresenta um diferencial em relação às demais alternativas sendo a melhor escolha com relação ao fator confiabilidade e solidez.

Figura 8 – Tela do software com a representação gráfica dos resultados no fator solidez e confiabilidade



Fonte: Elaborado pelos Autores

3.4. Comparação entre as corretoras em relação ao fator taxa de corretagem

Nessa checagem a classificação das empresas no “*ranking*” deu-se pelo valor cobrado sendo que quanto mais baixo é a taxa melhor posicionada está uma corretora em relação à outra.

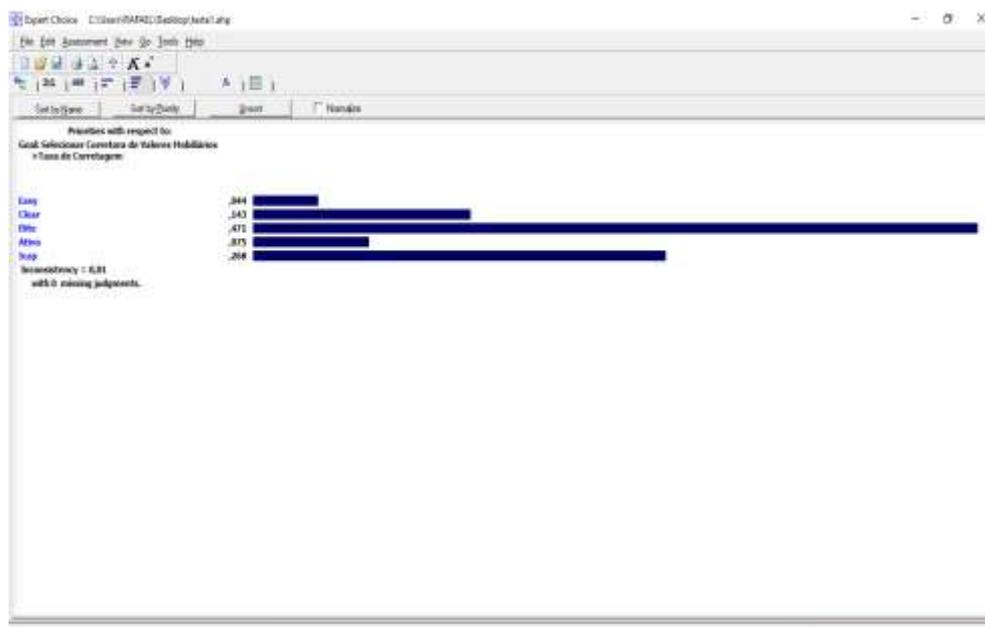
Quadro 7 – Relação entre os valores de confiabilidade e solidez e colocação das corretoras no “ranking”

CORRETORAS	TAXA DE CORRETAGEM	RANKING
CLEAR	R\$ 7,50	3º
EASYINVEST	R\$ 10,00	5º
ELITE	R\$ 2,50	1º
ICAP	R\$ 5,00	2º
ATIVA	R\$ 8,00	4º

Fonte: Elaborado pelos Autores

A figura 9 exibe a tela, do software, com resultado final das comparações. A corretora Elite apresenta o melhor “score” no valor de 0,471 seguida pela Icap com 0,268, Clear ,0,143, Ativa ,0,075, e Easy com 0,044 pontos.

Figura 9 – Tela do software com a representação gráfica dos resultados no fator taxa de corretagem.



Fonte: Elaborado pelos Autores

3.5. Comparação entre as corretoras em relação ao fator taxa de custódia

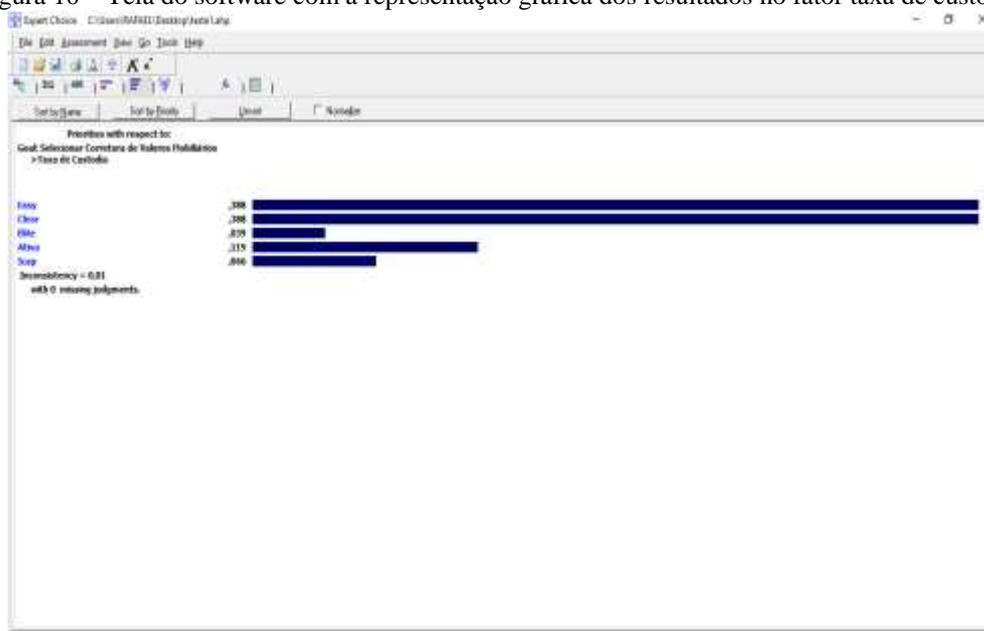
Para a conferição das opções em relação ao fator taxa de custódia fez-se um “ranking” onde as corretoras com as menores taxas são as melhores colocadas. As empresas Clear e Easyinvest estão em primeiro lugar, pois não cobram a referida taxa enquanto a corretora Elite é a quinta colocada porque tem a maior taxa, R\$ 13,00. No quadro 6 está exposto a relação entre valores da taxa de custódia e a posição das intermediadoras.

Quadro 8 – Relação entre os valores das taxas de custódia e colocação das corretoras no “ranking”

CORRETORAS	TAXA DE CUSTÓDIA	RANKING
CLEAR	ZERO	1º
EASYINVEST	ZERO	1º
ELITE	R\$ 13,00	5º
ICAP	R\$ 10,00	4º
ATIVA	R\$ 9,00	3º

Fonte: Elaborado pelos Autores

Figura 10 – Tela do software com a representação gráfica dos resultados no fator taxa de custódia.



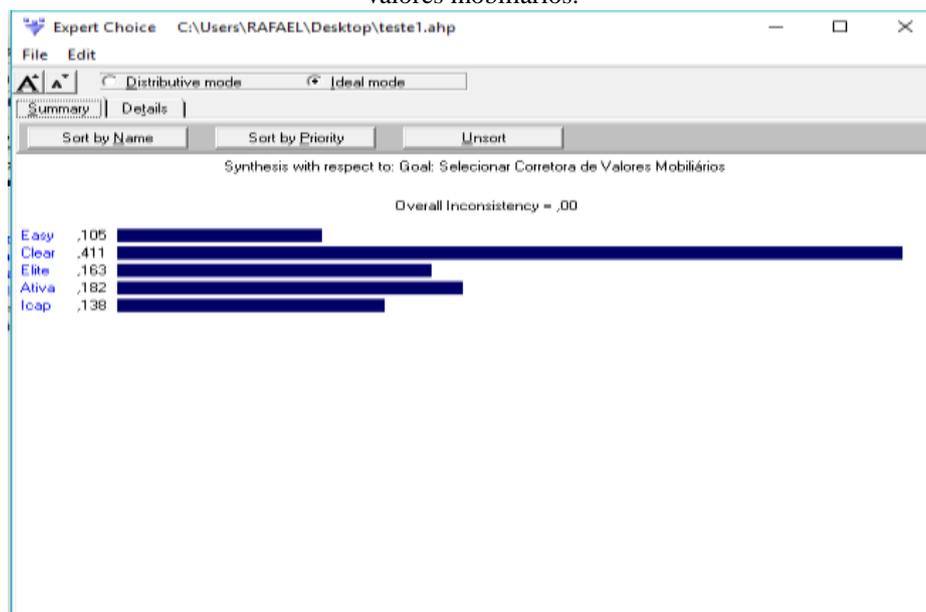
Fonte: Elaborado pelos Autores

Na figura 10 é demonstrada tela, do *Expert Choise*, com a representação gráfica do resultado das comparações. As corretoras Easyinvest e Clear têm os maiores “scores” com o valor de 0,388 e consequentemente as maiores barras horizontais. As intermediadoras Ativa, Icap e Elite tiveram os respectivos “scores”: 0,119, 0,66 e 0,039 e barras horizontais proporcionais a esses.

4. Síntese dos resultados e decisão pela melhor alternativa

Após a comparação dos quesitos e checagem de todas as alternativas inseridas nesses. Verificamos na figura 11 que a corretora Clear é a melhor opção dentre as alternativas para o auxílio ao investidor iniciante no mercado acionário. A instituição teve o maior “score” no valor de 0,411. Tal resultado se deve ao fato de a empresa ser a 1º colocada nos “rankings” de três dos quatro fatores analisados estando na 1º posição da classificação nos dois fatores de maior peso (canais e solidez).

Figura 11 – Tela do software com a representação gráfica dos resultados para escolha da corretora de valores mobiliários.



Fonte: Elaborado pelos Autores

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A utilização do método de análise hierárquica AHP e a utilização do software *Expert Choise* possibilitam que o tomador de decisão consiga ordenar os dados, quantitativos e qualitativos, de maneira lógica informando qual a melhor alternativa a ser escolhida.

Essas ferramentas possibilitaram que o presente trabalho atingisse seu objetivo que é de normatizar a escolha de uma corretora de valores mobiliários indicando a melhor alternativa. Com tais informações o investidor iniciante poderá de maneira assertiva adentrar na bolsa de valores ciente de quem melhor o auxiliará. Dentre isso, foram analisados quatro fatores fundamentais para a escolha de uma instituição financeira, tais como: canais de atendimento, confiabilidade e solidez, taxa de corretagem e taxa de custódia. Com base desses dados foi realizado a análise entre todos os fatores e todas as corretoras, proporcionando assim um resultado para cada. Finalizado o lançamento de dados no software ele nos fornece um gráfico com scores, do melhor resultado ao mais baixo.

Contudo, ter o melhor serviço não isenta o investidor de estudar sobre o mercado de capitais e de manter-se, diariamente, informado. Importante lembrar que mesmo sendo bem assessorada a “última palavra” ainda será a do dono da posição (investimento).

5. REFERÊNCIAS

ASSAF, Alexandre N. **Mercado Financeiro**, São Paulo, Atlas, 2012.

BMFBOVESPA. **Ações**. O produto. Disponível em:

<http://www.bmfbovespa.com.br/pt_br/produtos/listados-a-vista-e-derivativos/renda-variavel/acoes.htm> Acesso em: 20 mai. 2018.

BMFBOVESPA. **B3**: Uma das principais empresas de infraestrutura de mercado financeiro do mundo. Disponível em:

http://www.bmfbovespa.com.br/pt_br/institucional/sobre-a-bm-fbovespa/quem-somos/> Acesso em: 24 mai. 2018.

BMBOVESPA. **Como investir**. Escolha a corretora. O que a corretora pode fazer por você. Disponível em: <http://www.bmfbovespa.com.br/pt_br/como-investir/> Acesso em: 28 mai. 2018.

BMFBOVESPA. **Tarifas**. Disponível em: <

http://www.bmfbovespa.com.br/pt_br/servicos/tarifas/#item-1> Acesso em: 02 jun. 2018.

BMFBOVESPA. **Tarifas de serviços de custódia**. Disponível em: <

http://www.bmfbovespa.com.br/pt_br/servicos/tarifas/servicos-da-central-depositaria/tarifas-de-servicos-de-custodia/> Acesso em: 02 jun. 2018.

CASAROTTO, N. F.; KOPITTKE, B.H. **Análise de investimentos**. São Paulo, Atlas, 2010.

CETIP. **Fonte de financiamento**. Debêntures. Fontes de financiamento de médio e longo prazo para empresas. Disponível em: <https://www.cetip.com.br/valores-mobiliarios/fonte-de-financiamento#>> Acesso em: 25 mai. 2018.

CVM. **Como avaliar a confiabilidade dos participantes do mercado**. Disponível em:

<http://www.cvm.gov.br/perguntas_frequentes/index.html> Acesso em: 20 mai. 2018.

CVM. **Como investir no mercado de capitais?** Disponível em:

<http://www.cvm.gov.br/perguntas_frequentes/index.html> Acesso em: 20 mai. 2018.

CVM. **Perguntas Frequentes**. Disponível em:

<http://www.cvm.gov.br/perguntas_frequentes/index.html> Acesso em: 20 mai. 2018.

EXPERTCHOISE. *Our Decision Making Methodology*. Disponível em:

<<https://expertchoice.com/our-decision-making-methodology/>> Acesso em: 03 jun. 2018.

INVESTIDOR.CVM. **Por que investir?** Disponível em:

<https://investidor.cvm.gov.br/menu/primeiros_passos/antes_investir/antes_investir.htm
l> Acesso em: 20 mai. 2018.

MACCARI, E.A.; MARTINS, S.B.; MARTINS, C.B.; Priorização Multicritério de projetos em um programa de mestrado profissional. Scielo.br, 2015. Disponível em:

<http://www.scielo.br/pdf/jistm/v12n2/pt_1807-1775-jistm-12-2-0393.pdf> Acesso em: 03 jun. 2018.