

## As modernizações e os desafios no horizonte financeiro brasileiro

Rafael Moreira (\*)

Recentemente consolidada, a Resolução CVM 175 marca um avanço significativo na regulamentação do mercado de fundos de investimento no Brasil

Como destacado por especialistas, essa norma não apenas incrementa a transparência, mas também propõe modernizações cruciais para o aprimoramento do ecossistema financeiro. No entanto, vale a pena explorar mais a fundo dois aspectos das alterações que ainda não receberam a devida atenção.

O primeiro ponto refere-se ao cascadeamento das classes de cotas, uma medida de extrema relevância que ainda carece de uma implementação melhor definida. Similar ao modelo já adotado nos Estados Unidos, onde diferentes classes de cotas possuem direitos e obrigações específicos, o Brasil enfrenta um desafio: a ausência de uma infraestrutura tecnológica capaz de suportar essa transição.

Apesar dos obstáculos inerentes, a autorização da Comissão de Valores Mobiliários (CVM) para essa prática representa um avanço legal significativo. A capacidade de segmentação promoverá uma gestão mais personalizada, permitindo a criação de portfólios diversificados dentro do mesmo fundo.

O cascadeamento também se estende aos Fundos de Investimento de Direitos Creditórios (FIDCs), que, embora já permitissem essa prática, agora têm a liberdade de criar subclasses com estruturas mais sofisticadas e complexas do que antes.

Além disso, outra possibilidade criada com a Resolução é a distribuição dos FIDCs para investidores em geral, não se limitando mais aos qualificados. Essa é uma mudança positiva que pode injetar novo capital na indústria de crédito.

No contexto do ecossistema de Venture Capital no Brasil, o cascadeamento é particularmente relevante. A flexibilidade de ter classes

com direitos e obrigações distintas pode facilitar a composição de portfólios mais alinhados com diferentes perfis, oferecendo uma solução eficiente para o desafio de atrair investidores diversos sem a necessidade de criar fundos separados.

Isso se torna fundamental para o Venture Capital no Brasil, considerando a menor disponibilidade de capital em comparação com mercados como os EUA, onde a estrutura regulatória é mais favorável.

Outro ponto que merece uma análise mais detalhada é a ampliação das responsabilidades sobre os gestores. O aumento do número de gestores brasileiros, que agora chega a quase mil, chama a atenção, especialmente considerando o tamanho da nossa bolsa de valores e mercado. Com a Resolução, entretanto, as responsabilidades aumentam significativamente, exigindo dos gestores diligência e monitoramento de ativos.

Essas mudanças ampliam a complexidade da atuação e podem resultar em um processo de "concentração desconcentrada", com os menores enfrentando desafios para atender aos novos requisitos, podendo levar a fusões com outros maiores ou ao fechamento de portas.

Para os investidores, o prazo mais amplo oferecido pela nova legislação deve ser positivo, mas pode prolongar as análises e verificações das startups, afetando os horizontes temporais de alocação de capital. No curto prazo, acredito, não devemos esperar impactos expressivos no mercado de investimentos brasileiro, dada a atual dificuldade do cenário.

A Resolução CVM 175, em sua essência, proporciona benefícios significativos para gestores, investidores e o mercado como um todo, ao promover uma maior governança e amadurecimento do ecossistema. No entanto, os desafios impostos pela implementação tecnológica, o aumento das responsabilidades regulatórias e a possível concentração de gestores exigirão adaptação e colaboração contínua.

(\*) - É CEO e fundador da Bertha Capital (<https://berthacapital.com>).

## E-commerce: como reduzir a taxa de cancelamentos de pedidos

O comércio eletrônico tem experimentado, nos últimos anos, um crescimento expressivo, movimentando cerca de R\$ 186 milhões somente em 2023, de acordo com dados da Associação Brasileira de Comércio Eletrônico (ABComm)

Esse fenômeno desafia as empresas a lidarem com inúmeras estatísticas, entre elas a taxa de cancelamento dos produtos.

Os cancelamentos são comuns e podem ocorrer em vários estágios - antes ou depois da entrega do pedido - e por vários motivos. Entre eles está o estilo e tamanho do produto, itens quebrados ou defeituosos, mudança de ideia, despesas altas de envio e política de devolução, entre outros aspectos.

Diante dessa realidade, as empresas precisam saber lidar com esses casos, de maneira que não impactem a eficiência operacional, a satisfação do cliente e a rentabilidade do negócio.

"As taxas de cancelamento de pedidos são especialmente altas tanto na fase de pré-compra (abandono do carrinho) quanto na fase pós-compra (devolução do produto), embora possam ocorrer em qualquer lugar da jornada do comprador.

Estas estatísticas revelam que a taxa de cancelamento está a tornar-se o novo normal. Quando uma empresa não sabe lidar com essa métrica, afeta as margens



de lucro, reduz as taxas de retenção e dificulta a expansão das empresas", disse Claudio Dias, CEO da Magis5, hub de integração com marketplaces.

Além disso, Dias destaca a necessidade das empresas despertarem para a capacidade de adaptação e a implementação de estratégias inovadoras para garantir a saúde do negócio diante desse cenário desafiador. "As empresas que conseguirem encontrar o equilíbrio certo entre a satisfação do cliente e a eficiência operacional estarão mais bem posicionadas para enfrentar os desafios deste novo ano, que promete um forte crescimento em 2024".

O especialista em e-commerce destaca algumas iniciativas que podem mitigar o cancelamento de produtos, dentre elas está com relação às informações de produtos. "Descrições claras dos produtos são uma excelente forma de obrigar os clientes a comprarem e garantirem que compreem os itens certos, evitando o índice de cancelamento de pedidos", sublinha. Outro cuidado que o lojista deve ter é com relação à comunicação. O canal de relação com o consumidor deve ser, acima de tudo, responsivo e eficiente.

"Não importam as objeções dos clientes após o pedido, sua equipe de

suporte estará disponível para respondê-las a tempo. Como resultado, eles não ficarão apreensivos e cancelarão o pedido", reforça. Dias também destaca que uma das medidas mais assertivas que os lojistas podem adotar é implementar um sistema de gestão ou ferramentas que permitam a automação dos processos.

Com a tecnologia, torna-se possível realizar o controle completo das operações, desde o pedido inicial até a devolução (quando necessário), em tempo real. Na ausência de soluções automatizadas, cada fase do processo é executada manualmente, o que demanda tempo, custo, atrasos e gera reclamações.

"O procedimento de devolução ou troca acarreta prejuízos operacionais e, muitas vezes, financeiros para a maioria dos comércios eletrônicos. Isso se deve ao fato de que, ao surgir uma nova solicitação de devolução, um novo fluxo de trabalho torna-se uma prioridade para garantir que todas as etapas sejam cumpridas dentro do prazo estabelecido", conclui o CEO da Magis5. - Fonte e outras informações: (<https://lp.magis5.com.br/>).

## A Geração Z está mais interessada em investir em moedas e ativos digitais

Beto Fernandes (\*)

Já não é novidade que a ascensão da era tecnológica está redefinindo os paradigmas que regem a percepção do mundo sobre finanças. Nesse cenário em constante evolução, um novo perfil de investidores emerge como protagonista: a Geração Z, composta pelos nascidos entre meados da década de 1990 e o início dos anos 2010.

Caracterizada por sua proficiência digital adquirida desde cedo, essa coorte demográfica está deixando sua marca no mercado financeiro. Ao crescer em um ambiente em que mídias digitais os conectam a diferentes estilos de vida, esse grupo testemunha, diariamente, exemplos de pessoas que alcançaram sucesso por meio de empreendimentos, carreiras ou investimentos inovadores.

Tudo isso exerce influência significativa em sua formação e perspectivas para o futuro, os motivando a buscar novas formas de aumentar sua renda. Por conta disso, a Geração Z é notavelmente interessada em criptomoedas e tokens, que são mais atraentes devido à sua natureza descentralizada, potencial de crescimento exponencial e oportunidades de investimento diversificadas.

Além disso, percebe-se uma maior valorização da liberdade financeira e autonomia entre esses jovens, características inerentes ao universo das moedas e ativos digitais, que proporcionam transações sem fronteiras e sem a necessidade de intermediários convencionais. Outro fator que impulsiona o crescimento desse tipo de investimento entre esse público é o fácil acesso à educação financeira.

Diferentemente das gerações anteriores - com exceção dos Millennials -, que dependiam principalmente de consultores ou instituições tradicionais para orientação, hoje, é possível acessar uma ampla gama de recursos online para aprender sobre investimentos em criptomoedas, tokens e outros ativos digitais, a qualquer hora e lugar, capacitando os jovens investidores a tomarem decisões informadas e estratégicas em relação aos seus portfólios.

Paralelamente, a flexibilidade concedida pelas ferramentas de investimento online também contribui para o cenário, uma vez que as novas modalidades permitem que pessoas com menor verba disponível participem do mercado financeiro global, ao contrário das barreiras de entrada tra-



dicionais associadas aos investimentos convencionais, como a necessidade de grandes quantidades de capital inicial.

As corretoras de negociação, por exemplo, oferecem a capacidade de comprar frações de ativos digitais com apenas alguns reais, permitindo construir gradualmente um portfólio diversificado ao longo do tempo. Com isso, reduz-se o risco associado a grandes aplicações iniciais, também incentivando uma cultura de poupança e investimento a longo prazo entre a juventude do país, resultando em um futuro econômico mais promissor.

E para envolver ainda mais a Geração Z nesse mercado, é essencial que as empresas do segmento adotem abordagens centradas no digital. As estratégias devem ser adaptadas para refletir a linguagem e os canais de comunicação preferidos dos novos públicos, como redes sociais, influenciadores digitais e plataformas de streaming.

Ademais, oferecer educação financeira personalizada e acessível, juntamente com aplicativos de investimento intuitivos, também ajuda a atrair e reter o interesse dessa audiência. Em suma, o crescente interesse das novas gerações em ativos como criptomoedas e tokens está causando um impacto significativo no setor financeiro global.

Já temos visto uma grande influência na dinâmica do mercado, contribuindo para a expansão das corretoras e incentivando a adaptação das instituições financeiras tradicionais para atender às necessidades desse novo perfil de investidor.

(\*) - É analista da Foxbit (<https://foxbit.com.br>).

