

Em pauta a comunicação com investidores: relações privilegiadas da comunicação pública governamental

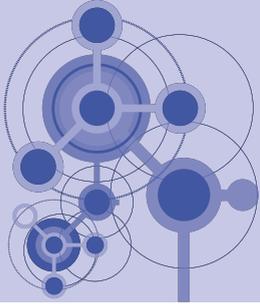
Communication with investors on the agenda: privileged relations of government public communication

La comunicación con inversores en discusión: relaciones de privilegios de la comunicación pública gubernamental



Mariângela Haswani

- Doutora em Integração da América Latina pela Universidade de São Paulo (USP).
- Mestra em Ciências da Comunicação pela Escola de Comunicações e Artes (ECA) da USP.
- Professora na USP.
- Email: mari.haswani@gmail.com



Resumo

O artigo resgata a formação do “estamento burocrático brasileiro”, de Raymundo Faoro, e o histórico favorecimento dispensado a aristocracias no Brasil, inclusive a ampla e acessível disponibilização de informações governamentais ao setor financeiro. Após contextualização, por meio de revisão de literatura, a metodologia contempla quatro entrevistas com profissionais envolvidos em relações com investidores, escolhidos pelo tipo de relacionamento para confirmar as conclusões parciais, e a exibição de vídeo a investidores em Caderneta de Poupança para apurar a interpretação do conteúdo.

PALAVRAS-CHAVE: COMUNICAÇÃO PÚBLICA GOVERNAMENTAL • INVESTIDORES • RELACIONAMENTOS • PRIVILÉGIOS • RAYMUNDO FAORO.

Abstract

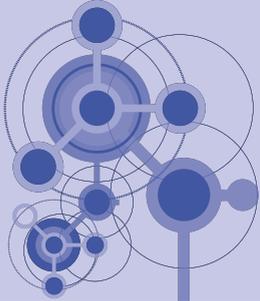
This article recovers the foundations of the “Brazilian bureaucratic state”, as formulated by Raymundo Faoro, and the historical favoritism towards aristocracies in Brazil, including the broad provision of governmental information to the financial sector. After a literature review on the topic, four professionals involved in investors relations, chosen according to the type of relationship to support the partial conclusions, were interviewed, and a video was displayed to investors in Savings Account to determine content analysis.

KEYWORDS: PUBLIC GOVERNMENT COMMUNICATION • INVESTORS • RELATIONSHIP • PRIVILEGES • RAYMUNDO FAORO.

Resumen

Este artículo rescata la formación del “estamento burocrático brasileño”, de Raymundo Faoro, y lo histórico beneficio hacia las aristocracias en Brasil, incluso la amplia e accesible disponibilidad de informaciones gubernamentales para el sector financiero. Después de la contextualización, a partir de una revisión de la literatura, la metodología incluye cuatro entrevistas con profesionales involucrados en relaciones con inversionistas, elegidos por el tipo de relación para confirmar las conclusiones parciales, y una visualización de vídeo a los inversores en la Libreta de Ahorros para determinar la interpretación del contenido.

PALABRAS CLAVE: COMUNICACIÓN PÚBLICA GUBERNAMENTAL • INVERSORES • RELACIÓN • PRIVILEGIOS • RAYMUNDO FAORO.



INTRODUÇÃO

Quando tratamos do relacionamento com investidores, a comunicação pública emitida pelos órgãos oficiais reproduz um modelo, desenvolvido por Raymundo Faoro (1998), em que toda a formação do Estado brasileiro se dá com base em privilégios a aristocracias que mantiveram e ainda mantêm instâncias de interesses econômicos e políticos sempre articulados. Com isso, os setores mais abastados da Colônia, do Império, da Velha República até a contemporaneidade são contemplados com pleno acesso e compreensão das ações estatais, quer sejam de regramento ou de operação¹. Não lhes falta acesso a informações. Não lhes falta compreensão dos conteúdos exibidos e, na dúvida, não lhes faltam interlocutores governamentais disponíveis.

Paralelamente, grupos menos abastados, e geralmente pouco preparados para assuntos econômico-financeiros, têm disponíveis informações do mundo financeiro, mas não necessariamente conseguem localizá-las, acompanhar e empregar as orientações no dia a dia.

Neste artigo, a metodologia adotada para análise dessas afirmações tem início com breve revisão de literatura dos pontos de vista de Faoro e de Haswani, como lastro teórico para posterior pesquisa de campo. A não inclusão de outros autores foi proposital para permitir um melhor detalhamento da pesquisa de campo, feita em duas ocasiões e com dois públicos, a saber:

- Investidores na caderneta de poupança – interpretação de informações de vídeo governamental explicativo de mudanças nas regras da caderneta;
- Investidores em outros produtos – entrevista por questionário, com quatro profissionais atuantes no meio.

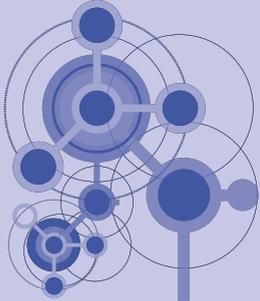
A delimitação escolhida justifica-se pelos recursos que os investidores dispõem e pelas facilidades de acesso e interpretação das mensagens originadas na comunicação governamental. Desse modo, o grupo poupador em caderneta ocupa uma faixa com maior dificuldade de acesso e interpretação de informações, e que tem poucos mecanismos para dirimir dúvidas junto às instituições financeiras, e o grupo investidor em outros produtos, de valor mais elevado, com formação específica e oferta generosa de informações governamentais e privadas.

FAORO E O ESTAMENTO BUROCRÁTICO BRASILEIRO

Em sua obra *Os donos do poder*, Raymundo Faoro (1998) explana, desde a formação do estado de Portugal, de que modo o Brasil criou e enraizou, política e economicamente, um relacionamento privilegiado entre poderes oficiais e aristocracias (rurais, industriais, financeiras, mas principalmente políticas). Desde a Colônia, construiu-se uma convivência que o autor chama de “promíscua”, com base em cooptação de vontades por meio de benesses públicas:

A consciência do homem, sua palavra e suas expressões políticas estavam à mercê dos censores, censores informais ligados ao padre e ao funcionário. A burguesia se enobrece com a compra de cargos, o pardo de afidalga com o uniforme das forças paramilitares. O cargo domestica turbulências dispersas, imantando, na sua dignidade, a submissão ao soberano (Faoro, 1998, p.251)

¹ Importante destacar que a linha do tempo, tomada de Faoro, é apresentada aqui bastante resumida e, justamente por isso, superficial.



Quando a família real empreende a súbita mudança de Portugal para o Brasil, D. João VI temia a realidade que iria encontrar em um território totalmente desconhecido. Ao chegar, reorganiza a administração da Colônia, trazendo para si o apoio das lideranças já consolidadas em solo brasileiro:

Tudo se concentrou, no primeiro golpe, em situar no mundo político e administrativo os fugitivos desempregados, colocando-lhes na boca uma teta do Tesouro. [...] O eixo da política era o mesmo, secularmente fundido: o reino deveria servir à camada dominante, ao seu desfrute e gozo. Os fidalgos ganharam pensões, acesso aos postos superiores os oficiais da Armada e do Exército, empregos e benefícios os civis e eclesiásticos. (Faoro, 1998, p.250-251).

Para Faoro, o patronato assim construído “não é, na realidade, a aristocracia, o estamento superior, mas o aparelhamento, o instrumento em que aquela se expande e sustenta” (1998, p.449). O diploma, acessível somente aos herdeiros das elites, era o passe livre para os cargos públicos, muito almejados, com aspiração ao poder político, este sim, foco da “proteção” estatal. Essa aristocracia sustentava politicamente o comando do país. Enquanto isso, a linha do tempo mostra a economia seguramente fundada nas culturas do açúcar, do algodão, de couros e peles entrar em declínio. O açúcar de cana perde mercado para o açúcar de beterraba; o algodão encontra na produção norte-americana um poderoso concorrente. Volta-se, em muitos casos, à agricultura de sobrevivência e a elite rural perde, em parte, seu lugar naquele grupo privilegiado desde a instalação do Império.

Fora dessas hostes, a população parece inexistir. “Uma circulação de seiva interna, fechada, percorre o organismo, ilhado da sociedade, superior e alheio a ela, indiferente à sua miséria” (Faoro, 1998, p.391)

A intimidade estatal/governamental com as aristocracias escolhidas e acolhidas pelo poder constituído muda a cada novo período histórico. Porém, em nenhum momento deixa de existir. Quando a economia declina, uma nova cultura – o café – promove novos favoritos. A nebulosa e difícil passagem do sistema escravagista para o trabalho assalariado não se dá com vistas à formação de um mercado interno, mas porque escravos eram “mercadorias” desvalorizadas, cuja aquisição e manutenção já não compensavam economicamente aos senhores, na comparação com a mão de obra livre. Revela-se a nova casta subalterna, ainda sem voz nem voto no raiar da República.

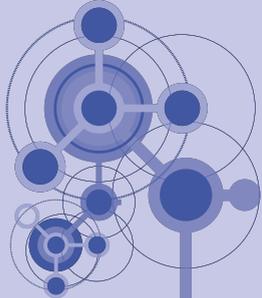
Quando chega a descentralização do poder e o núcleo político escorre pelos estados, cresce a figura dos coronéis. Segundo Faoro (1998, p.622),

o coronel não manda porque tem riqueza, mas manda porque se lhe reconhece esse poder, num pacto não escrito. [...] O vínculo que lhe outorga poderes públicos virá, essencialmente, do aliciamento e do preparo das eleições, notando-se que o coronel se avigora com o sistema da ampla efetividade dos cargos, por semântica e vazia que seja essa operação.

Da formação do estado de Portugal a Getúlio Vargas, a comunidade política tem a palavra e o poder.

[...] Conduz, comanda, supervisiona os negócios, como negócios privados seus, na origem, como negócios públicos depois, em linhas que se demarcam gradualmente. O súdito, a sociedade, se compreendem no âmbito de um aparelhamento a explorar, a manipular, a tosquiar nos casos extremos. Dessa realidade se projeta, em florescimento natural, a forma de poder institucionalizada num tipo de domínio: o patrimonialismo. (Faoro, 1998, p.733)

O amparo estatal ao agronegócio já se manifestava por intermédio de empréstimos, financiamento oficial de insumos e garantia de preço para safras. Assim foi quando os “barões do café”, pujantes, tinham para si a proteção dos seus negócios pelos poderes constituídos e não necessariamente por conta das exportações. Assim foi quando da derrocada da cafeicultura,



na primeira metade do século XX, período em que imigrantes bem-sucedidos aumentavam seus negócios e sua influência política, na busca dos privilégios historicamente enraizados na sociedade brasileira abastada.

A breve exposição do pensamento de Raymundo Faoro nos mostra as raízes bem desenvolvidas do sistema de privilégios de poder no Brasil. Aos mandantes interessa o relacionamento forte e permanente com as forças políticas de comando que, em raros momentos, teve sua hegemonia ameaçada por iniciativas populares. Desse modo, interessa aos poderes constituídos estabelecer uma comunicação permanente apenas e tão somente com as aristocracias que lhes garantem a ascensão ao poder e a manutenção, ali, de seu *status quo*.

À população em geral, menos abastada e iletrada, bastam acenos e promessas em períodos eleitorais. O conjunto da sociedade, os cidadãos comuns permanecem alheios aos meandros das decisões. E tudo se reflete na maneira como os governos ignoram a necessidade desse relacionamento quando se trata da comunicação pública governamental.

DO DADO AO RELACIONAMENTO E OS INVESTIDORES DA CADERNETA DE POUPANÇA

Dados são constatações de fatos da realidade apresentados, originalmente, sob forma de números ou palavras que, por si só, nada significam. Desse modo, dizer que a caderneta de poupança rendeu cerca de 5% ao ano em 2020, apenas relata um fato. Dados como esse interessam à maior parte da população brasileira que tenta garantir alguma reserva financeira. É a modalidade mais popular do país, dadas as facilidades de operação pelos interessados.

Contextualizados, os dados adquirem significado, tornam-se informações.

[...] quem investiu R\$ 100 na poupança em 1º janeiro de 2019, por exemplo, chegou a 1º de janeiro de 2020 com R\$ 104,26. Um retorno de 4,26% em um ano. Analisando os dados, isso significa que o rendimento da poupança para o intervalo entre 2019 e 2020 ficou abaixo da inflação medida pelo Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA) – que foi de 4,52% para o período. Ou seja, embora o dinheiro tenha rendido juros de R\$ 4,26, quem investiu na poupança perdeu poder de compra em vez de ganhar. (Banco BTG Pactual, 2021)

Quando as informações são acompanhadas de algum meio de acesso ao diálogo para esclarecimentos e, portanto, para proceder à comunicação (parte do processo em que se alternam momentos de fala e escuta dos participantes) permite o início do relacionamento, uma dinâmica de “estar em comunicação”, de prolongar a comunicação por mais tempo. Esse procedimento gera intimidade entre interlocutores, facilitando o caminho das trocas. Importante notar, porém, que tudo começa com as informações que, no Brasil, são regradas e divulgadas por meio da comunicação pública estatal/governamental.

As etapas seguintes – *diálogo/debate*, *participação* (voz e acesso sem deliberação) e *compartilhamento* (voz, acesso e deliberação) fecham o circuito, de modo que aquele investidor tome decisões consciente do que realiza. (Haswani, 2013, p.75-86)

A Associação Brasileira das Entidades dos Mercados Financeiro e de Capitais (ANBIMA) disponibiliza a publicação “Raio X do Investidor brasileiro”, uma ampla investigação sobre o tema, realizada em 2017.

A pesquisa mostra que mais da metade dos brasileiros não conhece e não utiliza produtos de investimento. “Em respostas espontâneas, ou seja, sem opções de escolha, apenas 45% da população disse conhecer um ou mais tipos de produtos, com destaque à poupança, citada por 32%” (Anbima, 2017, p.16).

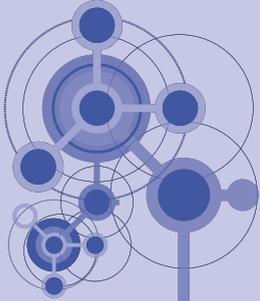


Figura 1: Perfil dos Investidores Brasileiros



Fonte: Infomoney, 2021.

Os resultados mostram que, para 40% da população brasileira, o hábito de poupar é inexistente. O motivo alegado é falta de dinheiro, sob a justificativa de que todo valor que entra é destinado a pagar as contas do mês. Nesse universo, as mulheres com mais de 35 anos, pertencentes à classe C e com escolaridade até o ensino fundamental são maioria.

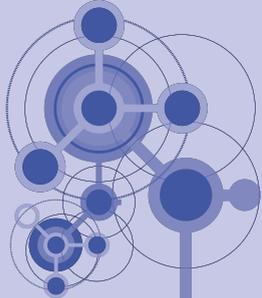
Do outro lado, estão 35% que se preocupam em guardar dinheiro. Desses, 25% poupam sempre que sobra um dinheirinho, mesmo que em pequenas quantidades. Os outros 10% que poupam agem de forma mais pragmática: guardar dinheiro é um compromisso. Assim que o valor entra na conta, já reservam uma parte para aplicar. Nesse grupo de pessoas que poupam devagar e sempre e aqueles que guardam dinheiro todo mês, a maioria tem ensino superior (45%), pertence à classe A (51%) e ganha mais de dois salários-mínimos. (Anbima, 2017, p.8)

Essa mesma pesquisa aponta o nível provável de conhecimento básico da matemática aplicada às finanças. Em questões com resultados óbvios, mesmo a população menos escolarizada consegue lucidez nos raciocínios. Por exemplo, no item Percepção sobre o poder de compra/inflação, em que se coloca a seguinte questão: "Imagine que o rendimento de seu investimento é de 1% ao ano e a inflação foi de 2% ao ano. Depois de um ano, quanto você imagina que poderá comprar com o dinheiro que ficou aplicado nesse período?" (Anbima, 2017, p.15), 54% dos investidores afirmaram que comprariam "menos que hoje".

Se destacarmos, então, que a caderneta de poupança é a mais popular entre os mais pobres, de menor renda, como aquilatar o acesso desses investidores às informações e, ainda, qual discernimento têm para interpretar a linguagem específica do campo econômico-financeiro? As restrições impostas à população, em geral, por conta da pandemia do Covid-19 e a consequente demanda por consultas digitais flagrou o despreparo dessa parcela da sociedade para o novo meio: não dispõe de equipamentos, além do telefone celular, nem repertório capaz de decifrar as informações disponibilizadas nos sites, oficiais ou não, cujo conteúdo pressupõe conhecimentos anteriores que, provavelmente, a maioria desses poupadores não possui.

No que concerne à comunicação pública governamental, o Banco Central do Brasil disponibiliza, no seu site, a ferramenta *Calculadora do Cidadão*. A consulta permite ao interessado pesquisar qual rendimento poderá obter na sua caderneta de poupança (Banco Central do Brasil, 2021). Porém, oferece simulações sem incluir quaisquer outras interferências no valor final das aplicações, como aquelas cobradas por cada uma das instituições financeiras receptoras dos investimentos.

Em 2012, as regras até então vigentes para as cadernetas passaram por uma reformulação, cujo resultado alterava pontos importantes para conhecimento desses pequenos poupadores: mudavam os critérios relacionando dia de depósito e retirada



do dinheiro, além dos valores atribuídos a cada operação, dependendo do fluxo desses depósitos e resgates. Para completar, quem já possuía a caderneta antes da lei, seguiria com as regras anteriores.

Para valer, qualquer regramento aprovado no Brasil, precisa, obrigatoriamente, ter sua publicação nos Diários Oficiais (DOs) – de acesso complicado e linguagem técnica. A comunicação governamental ativa, possível após a publicação nos DOs, na ocasião, deu-se por meio de entrevista coletiva a órgãos de comunicação de massa (rádios, TVs, jornais e revistas), deixando para a política de comunicação de cada veículo decidir pautar ou não o assunto, nos noticiários.

Diretamente com os investidores, o então ministro da Economia, Guido Mantega, ocupou, em rede nacional de rádio e TV, poucos minutos do horário nobre das emissoras para comunicar as mudanças (Record News, 2012). Este vídeo, em linguagem técnica, discorre sobre rendimentos, taxas, cálculos, um universo semiótico familiar para profissionais da área financeira, acompanhado de apresentação em *powerpoint*. Foi escolhido por tratar de uma rara ocasião em que a comunicação pública governamental é direcionada à população em geral em meios de massa, capazes de atingir muitos milhões de brasileiros ao mesmo tempo,

Para verificar até que ponto os poupadores da caderneta são, de fato, amparados pela comunicação pública governamental ativa, realizamos uma investigação com pessoas que empregam ali suas economias.

Devido às restrições impostas pelas autoridades sanitárias para circulação de pessoas, foi escolhido um ponto de fluxo central da cidade de São Paulo, a saída da estação Sé do Metrô. Foram abordadas, em um único dia útil, 58 pessoas entre os passageiros que desembarcaram no local. Desses, 29 afirmaram “guardar” dinheiro na caderneta de poupança. Convidados a assistir ao vídeo, apenas 17 aceitaram. Visando a rápida finalização da pesquisa, não foram aplicados os dados da Associação Brasileira dos Institutos de Pesquisa de Mercado (Abipeme) para classificação dos entrevistados. Todos foram informados se tratar de uma emissão de 2012, quando da mudança nas regras da caderneta de poupança.

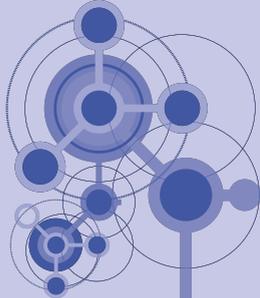
Concluído o vídeo, era perguntado: o que você entendeu da fala do ministro? Todos os participantes entenderam que os portadores da caderneta até aquela data não teriam mudanças. No entanto, apenas um participante disse entender que “tudo está acontecendo por causa dos juros”. Os demais, ao serem perguntados: “o que mais você entendeu?”, responderam: “nada” ou “é meio confuso”.

O UNIVERSO DE RELACIONAMENTO COM MÉDIOS E GRANDES INVESTIDORES

Na outra ponta, investidores de médio e grande porte, estabelecem um relacionamento diferenciado com o governamental. Seus operadores ou intermediários dispõem de inúmeros ambientes para respaldar o trabalho. A cada segundo, os contextos político, social ou econômico são capazes de gerar situações que afetam direta e imediatamente o setor financeiro, envolvendo não mais milhares, mas milhões de dólares, reais ou outras moedas.

No trajeto entre o dado e o relacionamento, eles estão protegidos. Por se tratar de uma aristocracia econômica e política, nada lhes deve faltar, quer das emissões privadas, quer das governamentais. A informação pública governamental, necessária às melhores decisões, está disponível, atualizada. A comunicação dispõe de meios e operadores preparados para a especialidade. O relacionamento está estruturado.

Para checar essas afirmações, elaborou-se um questionário, enviado a quatro profissionais, com diferentes perfis, por e-mail, após contato telefônico inicial. Os respondentes concordaram em divulgar seus nomes e respostas no corpo do artigo, conforme conduta recomendada pela ética científica. São eles: Bruno Ribeiro, Daniel Negrisolo, Jéssica Strasburg e Mauricio Monte Bastos.



As questões apresentadas estão descritas nas tabelas seguintes e as respostas inseridas sem edição para evitar alterações no conteúdo.

Tabela 1: Em qual área (ou quais áreas) da Economia você atua?

PARTICIPANTES	RESPOSTAS
Bruno	Derivativos e operações de crédito.
Daniel	Câmbio/derivativos/ <i>commodities</i> .
Jéssica	Assessora de Investimentos.
Maurício	Empresa privada de capital fechado.

Tabela 2: Nessa(s) área(s), seu trabalho depende de informações vindas do setor público? Quais os tipos de informações?

PARTICIPANTES	RESPOSTAS
Bruno	Não.
Daniel	Sim, diversos dados de autarquias públicas, de governo e de Estado. Receita Federal, Banco Central, Ministério da Economia, Ministério de Desenvolvimento de Indústria e Comércio, IBGE, Governo Federal, Petrobras, Eletrobras e Banco do Brasil.
Jéssica	Sim. Em geral, os clientes (investidores Pessoa Física) são leigos em análise macroeconômica. Mesmo aqueles que são formados em Economia, Administração, ou ainda Relações Internacionais, se são nossos clientes, estão ocupados com <i>seus trabalhos</i> , e não analisando o cenário macro para seus investimentos. As informações do setor público que são relevantes para o meu trabalho são aquelas que, em geral, influenciam os indicadores econômicos e, portanto, os mercados (onde está aplicado o dinheiro do cliente). Informações como gastos correntes do governo, superávit (ou déficit) do setor público, regras e decretos sobre eventuais isenções em impostos pontuais (como foi o IPI após a crise de 2008 e o IOF), decisões acerca de auxílios, gastos extraordinários etc.
Maurício	Sim, especialmente as regulações do Banco Central sobre as operações de empresas de meios de pagamento.

Tabela 3: Se sim, como você obtém essas informações: elas chegam até você ou é necessário procurá-las?

PARTICIPANTES	RESPOSTAS
Bruno	Não se aplica.
Daniel	Existem fontes para consulta, como sites próprios das instituições ou terminais de informações, do tipo Bloomberg e Reuters. Para algumas informações, como a pesquisa Focus do Banco Central, recebo por e-mail cadastrado junto ao site.

Continua...

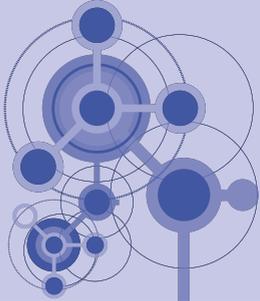


Tabela 3. Continuação.

PARTICIPANTES	RESPOSTAS
Jéssica	Normalmente essas informações são pauta de grandes jornais. No momento em que elas "acontecem", já são publicadas imediatamente em diversos grandes veículos de imprensa (Agência Estado, G1, Folha, Infomoney, Bloomberg, Reuters são exemplos " <i>top of mind</i> " desses veículos). Além disso, os dados referentes a essas informações ficam disponíveis nos sites do Banco Central, Tesouro Nacional, IBGE, IPEA etc. para sempre.
Maurício	É necessário contratar um escritório que faça o monitoramento e avaliação dos impactos no negócio ou contratar profissional para fazer isso internamente, geralmente, dentro da área de <i>Compliance</i> ou Jurídico.

Tabela 4: Você se relaciona diretamente com investidores ou apenas desenvolve suporte para outros profissionais se relacionarem com investidores?

PARTICIPANTES	RESPOSTAS
Bruno	Me relaciono diretamente quando coto e contrato as operações.
Daniel	Na realidade no meu trabalho somos clientes finais, por sermos uma Trading de commodities. Então nós compramos produtos de agronegócio e exportamos para fora do país. Então, aqui dentro do Brasil, somos intermediários, considerados como <i>buy side</i> .
Jéssica	Sim, diretamente. Eu sou a pessoa que explica para o investidor todas as vantagens e desvantagens, todas as características das aplicações financeiras.
Maurício	Me relaciono diretamente. Uma das estratégias de expansão dos nossos negócios é via M&A e isso exige alinhamento com a estratégia da empresa e dos interesses dos investidores, afinal, dependendo do tamanho do negócio, o recurso financeiro ou parte dele pode vir deles.

Tabela 5: Por quais canais(meios), na prática, se dá sua comunicação com investidores (telefone, e-mail, WhatsApp, pessoalmente)?

PARTICIPANTES	RESPOSTAS
Bruno	E-mail e telefone.
Daniel	A comunicação com a matriz da minha empresa, nos EUA e Japão, se dá sempre por e-mail, telefone ou terminais Bloomberg.

Continua...

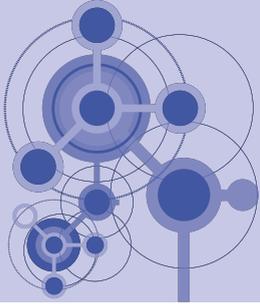


Tabela 5. Continuação.

PARTICIPANTES	RESPOSTAS
Jéssica	Cada assessor tem uma maneira própria muito pessoal de se comunicar. <i>Eu</i> tenho preferência por me comunicar pelo WhatsApp, seja por texto ou mensagem de áudio. Prefiro do que telefone, pois consigo passar melhor a mensagem. No WhatsApp a pessoa faz uma série de perguntas e eu respondo com uma série de respostas; é uma forma de não esquecer de esclarecer qualquer dúvida. Também utilizo bastante o e-mail, pois é o meio mais formal atualmente para validar qualquer processo e que protege ambas as partes de qualquer mal-entendido.
Maurício	E-mail e vídeo conferência. WhatsApp pode ocorrer também, mas é menos comum.

Tabela 6: No contexto do seu trabalho, existem pontos de estrangulamento (gargalos) que dificultam ou impedem a consecução das atividades? Se sim, quais?

PARTICIPANTES	RESPOSTAS
Bruno	Sim: os diferentes níveis hierárquicos e frentes de atendimento que atuam da mesma forma e tornam moroso o atendimento ao cliente.
Daniel	No meu trabalho o principal gargalo é a infraestrutura logística do país, que dificulta muito o escoamento eficiente da produção das fazendas para os pontos de exportação.
Jéssica	Atualmente o único gargalo é a Covid-19. Para trabalhar os clientes, o bom assessor deve estar informado do noticiário, dos produtos e de cada peculiaridade e particularidade de cada cliente, e isso demanda bastante tempo. Diante da situação atual, em que todo mundo está tendo que cuidar de tudo ao mesmo tempo por conta do isolamento, esse tempo é bastante escasso. Porém com relação à comunicação governamental (talvez esta última pergunta fosse sobre isso), hoje em dia, no Brasil e acredito que em todas as democracias do mundo, não enxergo mais qualquer gargalo na comunicação, o que se deve em muito aos avanços tecnológicos. Todos os dados são verdadeiros, auditados, atualizados periodicamente, têm metodologia e, o mais importante, são facilmente acessados por qualquer pessoa. Algumas plataformas são um pouco mais difíceis de acessar do que outras, porém nenhuma é impossível. Dificuldades de acesso a dados econômicos como aquelas, por exemplo, da Alemanha Oriental durante os anos 1970 e 1980, são coisa do passado, não existem mais.

Continua...

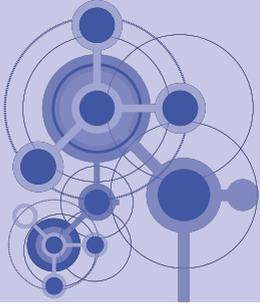


Tabela 6. Continuação.

PARTICIPANTES	RESPOSTAS
Maurício	A carga tributária e a dificuldade de explicarmos aos investidores como funciona nosso “Código Tributário”, onde Governo Federal, Estadual e Municipal muitas vezes concorrem pelo nosso imposto.

DISCUSSÃO E CONCLUSÕES

As duas breves investigações apuradas nesse trabalho se encaixam no desenho do estamento burocrático, concebido por Raymundo Faoro, até a formação do patronato nacional.

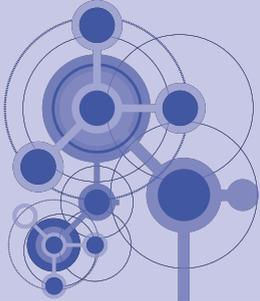
Conforme mencionado, todo processo de relacionamento passa, necessariamente, pelas etapas de dados, informação e comunicação. Quando a comunicação permanece no tempo, configura relacionamento e intimidade entre as partes envolvidas. Considerando que dado não tem significado em si mesmo, a informação é o início efetivo do processo. Na apuração das informações destinadas aos investidores em caderneta de poupança, apenas um único documento de comunicação pública governamental foi encontrado, no ambiente digital oficial do Banco Central do Brasil (BACEN). Outros textos são leis, portarias e demais regulamentos, publicados apenas nos Diários Oficiais – redigidos em linguagem técnica, em um meio estranho à maioria da população, especialmente aquela de rendas média e baixa, em que se encontra a maioria dos investidores em caderneta.

A despreocupação de Guido Mantega ao fazer um pronunciamento incompreensível para esse público sem o cuidado de aplicar a metalinguagem, trocar em miúdos a mensagem destinada aos pequenos investidores, faz pensar que este cliente é, de fato, dispensável, insignificante para as instituições oficiais administradoras do produto caderneta de poupança. Mas não o é para o setor privado. Poucos dias após o pronunciamento do então ministro em rede nacional, o Bradesco ocupou o espaço publicitário das emissoras de televisão, explicando com a simplicidade da linguagem informal cada passo das novas regras.

A parca oferta de informações para as camadas menos favorecidas da sociedade brasileira contrasta com a abundância de dados oferecida proativamente pelo Estado para a elite financeira. Aí se materializa, em parte, a concepção do estamento burocrático de Faoro, em sua formação. A um só tempo, encontram-se dois privilégios: a educação formal superior e a posse de fartos recursos financeiros. As instituições financeiras disponibilizam espaços personalizados para atendimento àqueles clientes que investem acima de cento e cinquenta mil reais (agência Estilo do Banco do Brasil, agência Prime do Bradesco, entre outros).

No concernente às informações com origem estatal/governamental, o sistema financeiro não tem do que se queixar. As respostas dos profissionais apontam que instituições públicas e organizações privadas recheiam seus ambientes digitais e os meios de comunicação com fontes confiáveis de informação para o cotidiano das operações. Ali a comunicação é satisfatória, a tal ponto que nenhum dos gargalos, mencionados nas entrevistas, aponta para a comunicação e, sim, para questões administrativas, de gestão e de infraestrutura. É como afirma Jéssica Strasburg:

Todos os dados são verdadeiros, auditados, atualizados periodicamente, têm metodologia e, o mais importante, são facilmente acessados por qualquer pessoa. Algumas plataformas são um pouco mais difíceis de acessar do que outras, porém nenhuma é impossível. Dificuldades de acesso a dados econômicos como aquelas, por exemplo, da Alemanha Oriental durante os anos 1970 e 1980, são coisa do passado, não existem mais.



Apenas um dos entrevistados afirmou não depender da comunicação governamental no seu trabalho. Os demais apontam um número respeitável de fontes oficiais – inexistentes para os investidores na caderneta quando se trata de proatividade estatal.

Fecha-se, assim, o círculo vicioso, construído e sedimentado no aporte e na proteção das elites, no caso presente as financeiras. Para toda a sociedade, basta compreender uma conta de padaria.

REFERÊNCIAS

ANBIMA – ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DAS ENTIDADES DOS MERCADOS FINANCEIRO E DE CAPITAIS. *O raio X do investidor brasileiro*. Rio de Janeiro: ANBIMA, 2017. Disponível em: <https://bit.ly/3wXtVwB>. Acesso em: 25 fev. 2021.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. *Calculadora do cidadão*. Brasília, DF, 2021. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/acessoinformacao/calculadoradocidadao>. Acesso em: 10 mar. 2021.

BANCO PACTUAL DIGITAL. Rendimento da poupança: hoje (atual), mensal e anual. *BTG Pactual digital*, São Paulo, 7 out. 2020. Disponível em: <https://bit.ly/3potuZW>. Acesso em: 2 mar. 2021.

FAORO, Raymundo. *Os donos do Poder: formação do patronato político brasileiro*. 13. ed. São Paulo: Globo, 1998.

HASWANI, Mariângela Furlan. *Comunicação pública: bases e abrangências*. São Paulo: Saraiva, 2013.

SEGALA, Mariana. Poupança tem pior rendimento real em 12 meses desde setembro de 2003, *Infomoney*, [S.l.], 12 mar. 2021. Disponível em: <https://bit.ly/3v1spZf>. Acesso em: 2 mar. 2021.

RECORD NEWS. *Ministro da Fazenda anuncia mudanças na caderneta de poupança*. 3 maio 2012. Disponível em: <https://bit.ly/3ij6HNC>. Acesso em: 18 dez. 2020.

MARQUES, Luciana. Novas regras para a poupança viabilizarão a queda dos juros, diz Mantega. *VEJA online*, São Paulo, 3 maio 2012. Disponível em: <https://bit.ly/2Sa1lte>. Acesso em: 25 fev. 2021.

Artigo recebido em 07.04.2021 e aprovado em 22.04.2021