ESCOLA DE NEGÓCIOS

CURSO DE CIÊNCIAS ECONÔMICAS

JULIO CRISTÓVÃO BALENA

**Modelagem de Personas em Assessoria Financeira:** Aplicação de Técnicas de Machine Learning para Identificação de Perfis de Alta Performance

Porto Alegre

Ano 2025

JULIO CRISTÓVÃO BALENA

**MODELAGEM DE PERSONAS NA ASSESSORIA FINANCEIRA: APLICAÇÃO DE TÉCNICAS DE MACHINE LEARNING PARA IDENTIFICAÇÃO DE PERFIS DE ALTA PERFORMANCE**

Projeto de Monografia apresentada como requisito parcial à aprovação na disciplina de Trabalho de Conclusão I de Ciências Econômicas da Escola de Negócios da Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul.

Orientador(a): Prof(a). EDUARDO SHIRMER FINN

Porto Alegre

Mês Ano

**SUMÁRIO**

Insira aqui a Estrutura da sua monografia.

**1 INTRODUÇÃO**

**2 INSIRA O TÍTULO DO CAPÍTULO 2**

2.1 INSIRA O TÍTULO DO SUBCAPÍTULO 2.1

**2.2.1 Insira o Título**

**2.2.2 Insira o Título**

2.2 INSIRA O TÍTULO DO SUBCAPÍTULO 2.2

**3 INSIRA O TÍTULO DO CAPÍTULO 3**

3.1 INSIRA O TÍTULO DO SUBCAPÍTULO 3.1

3.2 INSIRA O TÍTULO DO SUBCAPÍTULO 3.2

**4 INSIRA O TÍTULO DO CAPÍTULO 4**

4.1 INSIRA O TÍTULO DO SUBCAPÍTULO 4.1

4.2 INSIRA O TÍTULO DO SUBCAPÍTULO 4.2

**5 CONCLUSÃO**

O número de capítulos da monografia é fixo, mas observe que o número de subdivisões em cada capítulo (2, 3 e 4) dependerá da necessidade de cada trabalho.

**1 INTRODUÇÃO**

O mercado de assessoria financeira no Brasil apresenta uma expansão significativa, com um crescimento de 7% no número de profissionais certificados em 2024, alcançando 26.681 assessores, frente aos 24.931 registrados em 2023, conforme dados da ANCORD (Associação Nacional das Corretoras e Distribuidoras de Títulos e Valores Mobiliários, Câmbio e Mercadorias). Esse aumento evidencia a demanda crescente por serviços financeiros personalizados e destaca a necessidade de compreender os fatores que impulsionam o sucesso dos assessores. Segundo Foerster et al. (2017), a variação no desempenho desses profissionais está mais associada às suas próprias características — como habilidades, experiência e estratégias de atendimento — do que às dos clientes, o que abre espaço para o uso de técnicas de machine learning, como LASSO e Regressão Quantílica, na identificação de perfis de alta performance. Essa abordagem pode otimizar o atendimento e aumentar a captação de recursos, aproveitando o potencial de dados internos e de mercado.

#### Objetivo Geral

Descrever o processo de construção de um modelo para identificar perfis de alta performance em assessoria financeira. Este processo será baseado em técnicas de machine learning, utilizando dados de CRM, informações da corretora e métricas internas de operações, com o propósito de aprimorar estratégias de atendimento e maximizar a captação de recursos.

#### Objetivos Específicos

1. Determinar os principais fatores que contribuem para o desempenho superior na captação de recursos, aplicando técnicas de seleção de variáveis, como LASSO, e análises estatísticas a dados históricos de CRM, informações institucionais de corretora (ativos de clientes e receitas geradas) e métricas operacionais internas (características demográficas dos assessores e metas definidas).
2. Classificar os perfis de assessores e clientes de alta performance por meio do algoritmo de clustering em Regressão Quantílica, criando taxonomias que facilitem o pareamento otimizado entre cliente e assessor no processo de atendimento.

**2 TÍTULO CAPÍTULO**

Desenvolva o conteúdo e não esqueça de seguir as normas da ABNT (citação e inserir referências).

**3 TÍTULO CAPÍTULO**

**4 TÍTULO CAPÍTULO**

**5 CONCLUSÃO**

**REFERÊNCIAS**

1. **ANCORD. (2024).** Dados do mercado de assessoria financeira.
   * Fonte primária que fornece os dados atualizados sobre o número de profissionais certificados no Brasil em 2024.
2. **Foerster, S., Linnainmaa, J. T., Melzer, B. T., & Previtero, A. (2017).** Retail financial advice: does one size fit all? The Journal of Finance, 72(4), 1441-1482.
   * Estudo acadêmico que fundamenta a influência das características dos assessores no desempenho, servindo como base teórica para o uso de modelagem preditiva.
3. **Lather, A. S., et al. (2020).** Prediction of employee performance using machine learning techniques. In Proceedings of the 1st International Conference on Advanced Information Science and System (AISS '19). Association for Computing Machinery, New York, NY, USA, Article 15, 1–6.
   * Referência complementar sobre a aplicação de machine learning na previsão de desempenho profissional, adaptável ao contexto financeiro.
4. **Uppal, A., Awasthi, Y., & Srivastava, A. (2024).** Machine learning-based approaches for enhancing human resource management using automated employee performance prediction systems. International Journal of Organizational Analysis. <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/IJOA-07-2024-4643/full/html>
   * Artigo recente que explora sistemas preditivos de desempenho, com potencial aplicação na assessoria financeira.
5. **Choi, I., Koh, W., Koo, B., & Kim, W. C. (2024).** Network-based exploratory data analysis and explainable three-stage deep clustering for financial customer profiling. Engineering Applications of Artificial Intelligence, 128, 107378.
   * Estudo avançado sobre perfilamento de clientes no setor financeiro, oferecendo insights metodológicos para clustering.
6. **Knapp, R. (2007).** The Supernova Advisor: Crossing the Invisible Bridge to Exceptional Client Service and Consistent Growth.
   * Estudo prático aplicado no banco Merryl Linch na década de 80 aplicando padrões de atendimento para profissionais do mercado financeiro e segmentação de clientes.

**Fontes de Dados Diretos (2022/1 → 2026/2, ao grão de dia para qualquer variável):**

**CRM Salesforce Cloud**

* + **Ligações**
    - Origem
    - Destino
    - Conteúdo
  + **Reuniões**
    - Origem
    - Destino
    - Conteúdo
    - Todos os demais dados relevantes disponíveis

**Corretora/Banking XP**

* + **Ativos**
    - **Custódia**
    - **Detalhes do Ativo**
  + **Movimentação de Recursos**
    - **Entre instituições**
    - **Detalhes da Movimentação (Tipo, volume, descrição)**
  + **Receitas**
    - Todas as informações descritas com granularidade diária, segmentadas por cliente

**Operacionais**

* + **Informações Demográficas dos Usuários**
    - Gênero
    - Idade
    - Início do trabalho na função