



# Nosso jeito de avaliar

# Sumário

<b>Introdução</b> .....	<b>3</b>
<b>Nosso jeito de educar e avaliar</b> .....	<b>5</b>
Princípios orientadores da avaliação na ANBIMA	7
Em que contextos avaliamos	11
<b>Avaliação para além da certificação</b> .....	<b>13</b>
Habilidades técnicas	13
Habilidades comportamentais	18
Avaliação integrada de competências	23
<b>As bases do Nosso jeito de avaliar</b> .....	<b>28</b>
Novos PDs	28
Matriz de avaliação	31
A matriz de avaliação da ANBIMA	32
Habilidades técnicas e comportamentais na matriz de avaliação da ANBIMA	34
<b>Novos jeitos de perguntar</b> .....	<b>38</b>
De onde partimos e aonde queremos chegar	38
Novos modelos de perguntas	39
Questões de múltipla escolha contextualizadas	39
Cases	40
Questões dissertativas de resposta curta	43
Questões interativas	44
<b>Considerações finais</b> .....	<b>46</b>
<b>Expediente</b> .....	<b>47</b>

## Caro leitor,

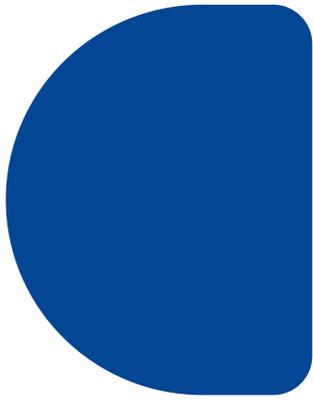
Sabemos que as certificações de distribuição da **ANBIMA** são de grande relevância para quem trabalha com mercado financeiro e, mais especificamente, com pessoas que investem.

Buscando alinhar nossas certificações às melhores práticas internacionais e às necessidades do mercado brasileiro, desejosos de que elas sejam não apenas um reconhecimento formal de competência, mas também um instrumento de valorização profissional, de educação continuada e de proteção à pessoa investidora, estamos implementando mudanças no modo de avaliar.

Este documento tem por objetivo apresentar a você essas reformulações, esclarecendo cuidadosamente os motivos que estão em sua origem, explicando os conceitos que lhes servem de base, os critérios que as acompanham e os benefícios esperados para candidatos, instituições e escolas preparatórias.

Esperamos que este documento lhe seja útil, e que constitua uma leitura proveitosa e esclarecedora.





## ■ Introdução

A **ANBIMA** sempre buscou atualizar e adequar suas certificações às necessidades de conhecimento técnico de quem trabalha nos mercados financeiro e de capitais. No entanto, as transformações do mercado e do perfil das pessoas investidoras, além das mudanças internas vividas pela própria instituição, tornaram necessária uma ampla revisão do modelo das certificações de distribuição.

Essa mudança é parte de algo maior e diz respeito à maneira como a Associação como um todo planeja suas ações. A **ANBIMA** passou a colocar a pessoa investidora no centro de todas as suas iniciativas e, conseqüentemente, mudou o olhar sobre o profissional que forma, por meio de suas iniciativas educacionais, e que chancela para o mercado, por meio de suas certificações.

Se antes essa pessoa era formada e certificada com base nos cargos que ocupava em suas instituições financeiras, agora passa a ser certificada a partir das atividades que desempenha em seu dia a dia tendo o interesse de quem investe como orientador de seu trabalho.

O processo de mudança no programa de certificações começou em 2022, quando um estudo de *job analysis* foi realizado em parceria com a Deloitte e publicado em nosso primeiro relatório **Um olhar sobre as certificações da ANBIMA.**

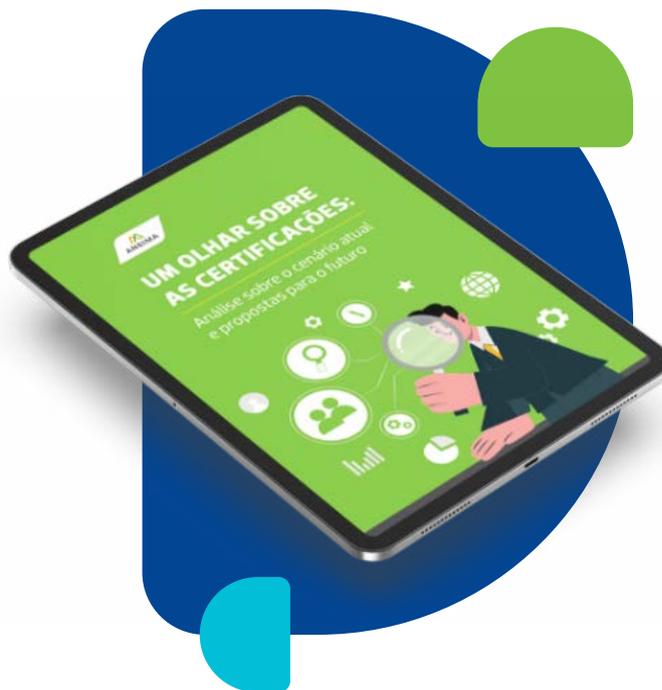
As certificações de distribuição **CPA-10, CPA-20 e CEA** serão substituídas, a partir de 2026, pelas certificações: **CPA, C-Pro R e C-Pro I.**

As conclusões apontaram na direção de uma demanda por profissionais capazes de aplicar suas habilidades técnicas para solucionar problemas práticos, ou seja, capazes de atender e oferecer soluções a seus clientes, de forma completa, por meio da integração entre habilidades técnicas e comportamentais.

Desse modo, ficou claro que o mercado passou a demandar outros perfis de profissionais e, portanto, eles precisavam ser formados e certificados com base nas mesmas habilidades requeridas.

Em outras palavras, se antes a pessoa era formada e certificada com base nos cargos que ocupava em suas instituições financeiras, agora precisa ser certificada a partir das atividades que desempenha em seu dia a dia, tendo o interesse de quem investe como orientador de seu trabalho.

E como aplicar isso na prática, em nosso modelo de avaliação? Este material compila todo um conjunto



de esforços de nossas equipes para montar um programa de avaliação – o qual chamamos de **“Nosso jeito de avaliar”** – que reflita este ideal maior de impactar positivamente o mercado. Nosso objetivo maior é que ele seja capaz, ao invés de resumir a capacidade de profissionais em uma prova em modelo tradicional, de ampliar nossa capacidade de agregar valor à sua formação e desenvolvimento é nosso papel como educadores de um mercado em transformação.





## ■ Nosso jeito de educar e avaliar

Um instrumento de avaliação nunca deve ser visto ou construído de maneira independente, fora de uma moldura maior, que é a maneira como se pretende educar. A avaliação, em qualquer contexto, precisa surgir como consequência de um processo educativo e, portanto, precisa se orientar pelos mesmos princípios e direcionamentos que balizam as ações educativas. Nesse sentido, em 2023, revisitamos nossas iniciativas educacionais e criamos o "Nosso jeito de educar".

A primeira decisão em relação ao "Nosso jeito de educar" foi centralizar as iniciativas e o planejamento educacional no **ANBIMA Edu**, que passa a ter a função de formação contínua das pessoas que trabalham nos mercados financeiro e de capitais, mantendo-as atualizadas

em relação às rápidas mudanças e garantindo que sua certificação esteja sempre válida e ativa.

Atrelado a ele, vamos discutir aqui o "Nosso jeito de avaliar", que surge como parte de um projeto educacional e formativo maior, que tem as pessoas que investem no centro e logo precisam qualificar e certificar profissionais mais bem preparados para atendê-los.

O que mais essas pessoas precisam em termos de qualificação? De um modo geral, tudo se inicia na premissa de que avaliação e educação devem desenvolver uma relação de circularidade, em que a avaliação aparece ao final de um trajeto de aprendizagem. Ela pode também aparecer no início desse caminho, indicando as lacunas de conhecimento

que precisam ser preenchidas e as habilidades que precisam ser desenvolvidas para um melhor desempenho no mercado de trabalho.

O **ANBIMA Edu** se torna, assim, um espaço educacional unificado.

A circularidade se refere, assim, à construção de um aprendizado contínuo e interconectado, onde as experiências de aprendizagem se retroalimentam e se influenciam mutuamente. Além de aprofundar o aprendizado, ajudar a desenvolver habilidades críticas e conectar conhecimentos, incentiva a adaptação a mudanças e desafios, desenvolvendo uma mentalidade de aprendizagem ao longo da vida.

Esses benefícios fazem da circularidade uma abordagem poderosa para transformar o processo educativo,

promovendo não apenas a aquisição de conhecimento, como também o desenvolvimento integral dos profissionais.

Do mesmo modo, essa dinâmica eleva a **ANBIMA** a um novo patamar, tornando-se uma instituição que não só chancela e certifica, como também prepara profissionais para atender à pessoa investidora brasileira. Torna-a uma instituição que se posiciona de maneira muito mais dialógica em relação ao mercado, uma vez que não apenas parte do que o mercado precisa para planejar suas ações de educação e avaliação, como também o alimenta em relação a soluções e ideias inovadoras quando o assunto é a pessoa investidora. Ou seja, a **ANBIMA** responde às necessidades do mercado e igualmente propõe mudanças, por meio de suas iniciativas em educação.





## Princípios orientadores da avaliação na ANBIMA

Quando falamos em avaliação no contexto da **ANBIMA**, é possível pensar em mais de um cenário, desde a avaliação interna nos cursos oferecidos até as certificações que a instituição oferece.

A certificação é um processo pelo qual uma pessoa, produto ou serviço é avaliado conforme determinados padrões ou critérios estabelecidos por uma autoridade competente. Essa avaliação tem como objetivo atestar o cumprimento de normas, requisitos e competências necessárias para ser considerado apto e seguro para determinada finalidade.

No contexto profissional, a certificação é frequentemente utilizada para validar o conhecimento, habilidades e competências de um indivíduo em uma área específica. Esses certificados são obtidos por meio de exames rigorosos e geralmente demonstram um alto nível de profissionalismo e experiência no campo.

No caso das certificações distribuídas pela **ANBIMA**, principal agência em âmbito nacional a certificar profissionais do mercado financeiro, essa tarefa se mostra um grande desafio, dado o volume altíssimo de provas e certificações emitidas diariamente.

A alta demanda atual exige que a reformulação proposta desenvolva uma metodologia capaz de não apenas acompanhar as constantes e rápidas mudanças do mercado brasileiro, mas que também se mantenha eficaz e otimizada. Uma decorrência disso é a necessidade de que o banco de questões das certificações esteja em constante reformulação.

Diante da responsabilidade envolvida na emissão dessas certificações, o novo modelo traz para o centro de sua metodologia princípios fundamentais para qualquer processo avaliativo confiável e de qualidade.

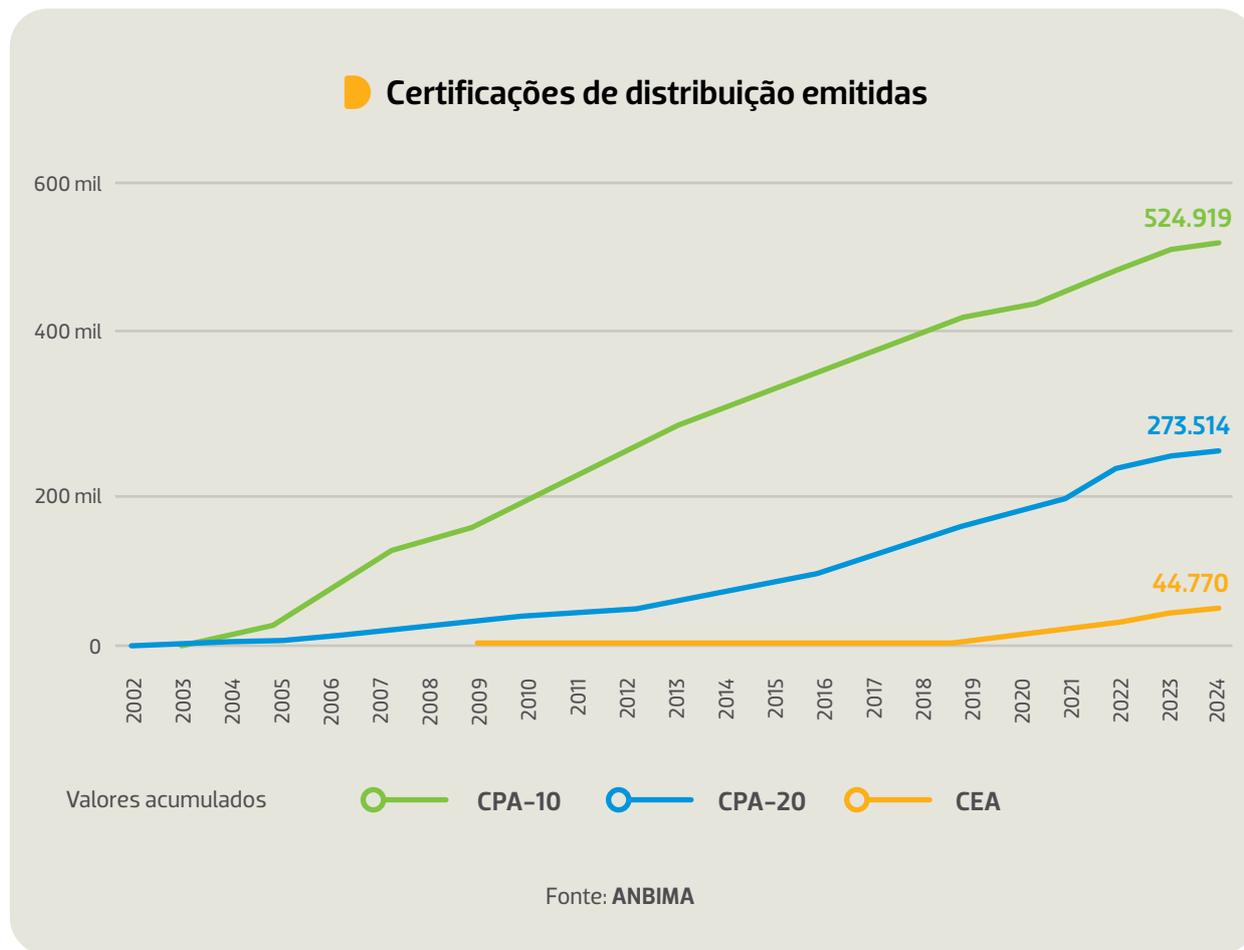


Gráfico referente ao modelo atual das certificações de distribuição, mostrando sua evolução desde 2002, quando começaram a ser aplicadas pela ANBIMA.

A avaliação com qualidade é um processo que busca medir de forma precisa e justa o desempenho, conhecimento, habilidades e/ou competências de uma pessoa candidata. Para realizar uma avaliação com qualidade, é importante considerar alguns princípios e práticas fundamentais:

- Definir objetivos claros:** os objetivos devem estar relacionados ao que se pretende medir e a quais resultados se busca obter. Em nosso caso, a capacidade de a pessoa mobilizar habilidades técnicas e comportamentais para resolver problemas práticos em seu dia a dia profissional.

- Utilizar instrumentos válidos e confiáveis:** garantir que os instrumentos de avaliação (como provas, questionários, matrizes etc.) sejam válidos, ou seja, que realmente meçam o que se propõem a medir, e sejam confiáveis, apresentando resultados consistentes e precisos.

Uma avaliação é considerada válida quando as perguntas, tarefas ou instrumentos utilizados realmente avaliam as competências ou habilidades desejadas. Para garantir a validade, é essencial que os itens da avaliação estejam alinhados com os objetivos de aprendizagem ou critérios a serem avaliados.

- **Garantir a equidade:** assegurar que todos os avaliados tenham igualdade de oportunidades para demonstrar suas habilidades e conhecimentos, evitando qualquer forma de viés ou discriminação nos instrumentos de avaliação e no processo como um todo.
- **Dar *feedback* construtivo:** fornecer retorno claro e específico aos avaliados, destacando pontos fortes e oportunidades de melhoria. O *feedback* é uma ferramenta valiosa para o desenvolvimento contínuo e aprimoramento do desempenho. Aqui, entendemos que a contribuição da **ANBIMA** para o mercado é potencializada se, além de medir as capacidades da pessoa, os instrumentos avaliativos também indicarem lacunas a serem preenchidas em sua formação.
- **Adequar a metodologia à finalidade:** escolher a abordagem e a metodologia de avaliação mais adequadas ao que se deseja avaliar. Por exemplo, algumas situações

podem requerer avaliações padronizadas, enquanto outras se beneficiam de avaliações formativas mais contínuas e individualizadas. No caso das novas certificações, é preciso privilegiar questões que envolvam situações-problema, a serem resolvidas com o auxílio de habilidades técnicas e comportamentais necessárias ao dia a dia do profissional. Nesse sentido, questões voltadas apenas à memorização de conceitos, por exemplo, seriam uma metodologia inadequada à finalidade da **ANBIMA**, ainda que possam ser adequadas para outros objetivos.

- **Transparência e comunicação:** tornar o processo de avaliação o mais transparente possível, informando os avaliados sobre os critérios, objetivos e resultados esperados. Ajuda a criar confiança no processo de avaliação. Instrumentos de avaliação claros contribuem para a autopercepção de lacunas e deficiências, o que os torna também instrumentos educativos para a pessoa candidata.
- **Contextualizar a avaliação:** considerar o contexto em que a avaliação ocorre, levando em conta as características e peculiaridades dos avaliados, bem como as condições em que o exame está sendo realizado. Esse ponto é fundamental para as novas



certificações uma vez que os modelos de questões precisam ser adequados à finalidade da certificação, mas precisam ser também logisticamente viáveis, do ponto de vista da correção, por exemplo, tendo em vista o volume de provas.

- **Analisar e utilizar os resultados para tomada de decisões em educação:** após a avaliação, é importante analisar cuidadosamente os resultados e utilizá-los para tomar decisões informadas e implementar ações de melhoria, seja no âmbito educacional, profissional ou em outros contextos. Aqui, a metodologia de avaliação novamente se encontra com as ações educacionais, uma vez que análises sistemáticas dos resultados das certificações podem apontar para necessidades do mercado em termos de aperfeiçoamento profissional.

- **Revisar e aprimorar continuamente os instrumentos de avaliação:**

o processo de avaliação deve ser contínuo e passível de revisão e aprimoramento constantes. Identificar possíveis falhas e pontos de melhoria contribui para aperfeiçoar a qualidade da avaliação ao longo do tempo. Além disso, a revisão contínua das certificações permite mantê-las atualizadas em relação à dinâmica do mercado.

A avaliação com qualidade desempenha um papel crucial em diversos campos, contribuindo para a tomada de decisões mais embasadas, a melhoria do desempenho e a promoção do desenvolvimento individual e organizacional.

Ao seguir esses princípios, é possível garantir que o processo seja justo, preciso e efetivo em seus propósitos.





## Em que contextos avaliamos

Entendemos que, dentro no Nosso jeito de educar, a avaliação é integrada ao processo de educação continuada e de aprendizagem e desempenha um importante papel nos cursos planejados.

A avaliação, desde o início do processo, pode desempenhar um papel diagnóstico, de modo a oferecer à pessoa em formação contínua uma experiência mais voltada às suas necessidades individuais.

Posteriormente, ao longo de todas as nossas microcertificações, ela assume a função de acompanhar o processo formativo das pessoas, diagnosticando se podem dar passos mais complexos ou se precisam rever pontos em que não alcançaram níveis de aprendizagem desejáveis.

Ao final das mesmas microcertificações, a avaliação encarrega-se de mapear os próximos passos, determinando se a pessoa está pronta para seguir caminhos mais ou menos avançados em sua jornada de aprendizagem.

Paralelamente aos projetos de educação e às certificações, a avaliação aparece ainda nos simulados, que possuem um duplo papel: preparar as pessoas candidatas para a certificação almejada, apontando itens que ainda precisam ser desenvolvidos e proporcionando a elas uma experiência mais próxima da situação de prova; e informar as pessoas sobre seu nível de prontidão para a realização da prova, permitindo que realizem quando estiverem, de fato, preparadas e tenham chances reais de aprovação.

**As nossas microcertificações** são o percurso feito pelo estudante e/ou cursista. Ou seja, é todo o caminho percorrido de um curso. Elas são conjuntos maiores de conhecimento relacionados aos **Programas Detalhados** (aqui, chamamos de PDs) de nossas certificações.

Nesse contexto, as certificações não aparecem mais de forma isolada, mas acompanham as pessoas desde seus primeiros passos nas iniciativas educacionais da **ANBIMA**. Fazer a certificação torna-se naturalmente mais um passo dessa jornada, que tampouco se encerra com a obtenção do certificado.

A pessoa certificada continua sua trajetória rumo a uma educação e avaliação continuadas. Nesse modelo, sempre que necessário, seja por uma mudança nas regras do mercado,

seja porque as instituições passam a demandar determinada habilidade técnica ou comportamental de um grupo de profissionais, essas pessoas terão a oportunidade de atualizar seus conhecimentos no **ANBIMA Edu**, mantendo assim o seu conhecimento adequado ao que o mercado espera.





## ■ Avaliação para além da certificação

### Habilidades técnicas

No novo modelo de certificações, como já dissemos, não se pretende avaliar apenas habilidades técnicas, mas como elas operam em conjunto com habilidades comportamentais na resolução de problemas.

Por meio de questões contextualizadas e *cases*, que simulam situações profissionais cotidianas, é possível construir enunciados e comandos de questões (perguntas, de fato) que convidam a pessoa candidata a mobilizar competências técnicas e comportamentais de maneira

integrada, como já faz em seu dia a dia quando precisa prestar atendimento a um cliente.

É importante destacar alguns outros pontos cruciais para que a avaliação alcance os objetivos esperados. São fatores externos que possuem um papel central em processos avaliativos, especialmente em larga escala, como é o caso das certificações da **ANBIMA**:

- **Uso de plataformas ou ferramentas específicas:** a utilização de plataformas ou ferramentas

especializadas e adequadas, projetadas para testar as habilidades em jogo é central para a experiência do certificando, garantido que o seu desempenho seja medido pelos itens de avaliação e não pelas condições em que ele realiza a prova. Isso pode envolver ambientes de programação *on-line* bancos de questões específicos ou plataformas de teste adaptáveis.

- **Avaliação baseada em resultados objetivos:** a avaliação precisa ser mensurável com base em critérios objetivos, que meçam as operações cognitivas em jogo, como a análise de informações, a solução correta de problemas, a eficiência na resolução de desafios técnicos, entre outros critérios mensuráveis.
- **Diversidade de níveis de dificuldade:** a apresentação de desafios que variam em complexidade para avaliar habilidades em diferentes níveis é muito importante, desde iniciantes até profissionais experientes. Isso porque a existência de itens de dificuldade baixa, média e alta em cada prova permite um mapeamento do desempenho e dos diferentes níveis de aprimoramento em que se encontram as pessoas, o que se reflete nas estratégias educacionais a serem propostas.
- **Feedback detalhado:** como apontado anteriormente neste

documento, o Novo jeito de avaliar da **ANBIMA** entende que a avaliação sempre precisa fazer parte de um projeto educacional maior, cujo objetivo final é a aprendizagem, o desenvolvimento contínuo de habilidades e, conseqüentemente, o aperfeiçoamento profissional. Nesse sentido, o fornecimento de *feedback* detalhado sobre o desempenho da pessoa candidata, destacando áreas de força e oportunidades de melhoria, tanto para a pessoa não certificada como para quem obteve sua certificação, é central para que a avaliação produza um de seus principais efeitos no mercado, o efeito retroativo.

Um *feedback* detalhado e qualitativo, acompanhado do plano de estudos customizado às necessidades da pessoa candidata, que será fornecido para guiá-la no **ANBIMA Edu**, é central para ter pessoas sempre atualizadas e em constante aperfeiçoamento.

A maneira como as novas certificações percebem a construção de suas questões é o ponto orientador de toda a sua metodologia de avaliação. Por isso, alguns pontos são centrais na construção de nossas questões:

- As questões devem ser validadas por especialistas para garantir que realmente avaliem o conhecimento e/ou habilidade

desejados. Por isso, trabalhamos com um modelo de elaboração em pares, no qual um especialista do

mercado trabalha sempre com um especialista de avaliação:



- As questões devem cobrir uma variedade de operações cognitivas, como para oferecer uma avaliação abrangente. Dessa forma, cada prova precisa estar o mais equilibrada possível em termos de habilidades cognitivas testadas. A maneira como a nova metodologia garantirá esse equilíbrio será mais bem discutida na sessão que trata da matriz de avaliação e da gestão do banco de itens para composição automatizada de provas.
- É importante que as questões abranjam adequadamente os diferentes tópicos ou áreas do conteúdo a ser avaliado, evitando viés ou excesso de foco em áreas específicas. Por isso, a matriz de avaliação precisa indexar bem o PD de cada prova (ponto a ser discutido na próxima sessão), com vistas a garantir o maior equilíbrio possível em cada exame, em relação à gama de temas coberta pelo programa.

A **matriz de avaliação** é um documento que se volta a diversos propósitos em contextos avaliativos. No nosso caso, ela unifica todo o conteúdo de nossas certificações de maneira estruturada e detalhada, permitindo que a pessoa candidata entenda como será avaliada, que tenhamos uma gestão mais eficiente das questões de prova e conteúdos educacionais, e que possamos elaborar questões mais alinhadas ao que queremos avaliar.

- As questões devem ser claras, diretas e objetivas, evitando ambiguidades que possam confundir.
- Devem ser utilizados diferentes formatos de questões para avaliar habilidades de maneiras distintas.
- As questões devem ser construídas de forma a evitar preconceitos culturais, linguísticos e/ou de gênero, com uma linguagem que promova a diversidade e a inclusão, garantindo que todas as pessoas candidatas tenham uma chance semelhante de responder.
- As questões devem ser submetidas a uma revisão cuidadosa por especialistas no assunto para garantir a qualidade e relevância do conteúdo.
- Por fim, as questões devem passar por uma análise estatística após a aplicação para identificar se tiveram baixa discriminação ou se não contribuem significativamente para a avaliação. Após essa análise, o banco de itens passa por uma espécie de calibragem. Falaremos a esse respeito em sessão específica deste plano.

Além disso, vale discutir um pouco a própria estrutura dos itens e pontos de atenção que devem ser considerados na construção de cada uma de suas partes:

O nosso **banco de questões** é o conjunto de perguntas que usamos para criar as provas das nossas certificações.

- **Contexto:** considerando que, no projeto das novas certificações, haverá apenas questões contextualizadas, o contexto será tomado aqui como parte essencial do item. Esse contexto pode ser um *case*, um *minicase*, um *videocase*, ou mesmo um texto-base, que leve a pessoa a refletir sobre as habilidades que estão em jogo no item que está respondendo. Não deve, no entanto, ser utilizado como pretexto, apenas para ilustrar o item, ou para que haja um texto-base. Ele precisa ser indispensável para a resolução do problema apresentado.
- **Enunciado:** é no enunciado que o contexto se articula à questão e onde se encontram todas as instruções necessárias para sua resolução. Por conter a tarefa a ser realizada, expressa-se por um verbo de ação, conhecido como o comando da questão. Um ponto

de atenção que vale especialmente para os enunciados é não utilizar comandos ou sentenças negativos, tampouco pedir que as pessoas candidatas selecionem a alternativa incorreta, o que gera dificuldade de compreensão e pode distorcer os resultados da avaliação, uma vez que aspectos meramente formais se tornam um obstáculo para a resolução do item.

- **Alternativas:** as alternativas seguem a mesma lógica do enunciado. Precisam ser claras, objetivas e concisas. Aqui, vale a mesma premissa sobre o uso de sentenças negativas, para que a pessoa não se confunda. Além disso, não deve haver alternativas que sintetizem ou façam referência a outras alternativas, tais como: todas as anteriores estão corretas; todas as anteriores estão incorretas. Isso, além de reduzir o valor avaliativo e discriminativo do item, uma vez que não cria mais uma possibilidade de resposta, gera problemas para a gestão do banco de itens, uma vez que o item pode ser reformulado se, no processo de calibragem do banco, uma alternativa for apontada como problemática. Nesse caso, se uma alternativa fizer referência a ela, não é possível ajustar apenas uma das alternativas.

As alternativas podem ser divididas em dois tipos:

**Gabarito:** o gabarito é a resposta correta ou esperada para uma determinada questão.

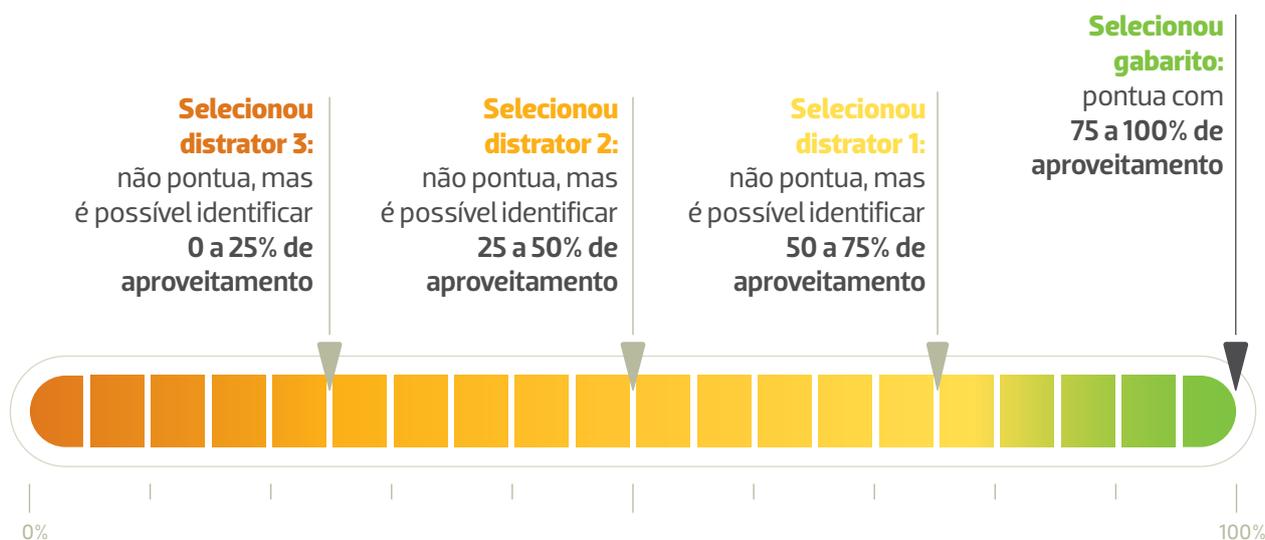
**Distratores:** os distratores, por sua vez, são as opções de resposta incorretas em uma questão de múltipla escolha. O objetivo dos distratores é apresentar alternativas plausíveis, mas não suficientes para responder à pergunta.



A qualidade dos distratores é crucial na construção de questões de múltipla escolha, já que precisam estar no mesmo universo semântico e cognitivo do gabarito, ou seja, precisam remeter ao mesmo tema/assunto, além de ter um estilo de escrita similar; não podem ser obviamente incorretos, pois isso esvazia a sua função tampouco podem se diferenciar do gabarito por um mínimo detalhe, o que os torna uma armadilha para as pessoas candidatas, em lugar de medir seu conhecimento.

Por fim, idealmente, entre os próprios descritores, deve haver uma gradação de dificuldade. Essa gradação permite que os resultados dos exames distingam não somente quem erra de quem acerta a questão, como também

o nível de proficiência no assunto entre os que erram. No caso das provas de certificação da **ANBIMA**, que possuem como padrão quatro alternativas, a divisão deveria ficar assim:



A elaboração de distratores gradativos permite que a certificação tenha um duplo papel: certificar e gerar efeito

retroativo sobre as ações educacionais da instituição.

## Habilidades comportamentais

*Assessment* é um termo que se refere a um processo sistemático e contínuo de coletar, analisar e interpretar informações sobre o desempenho de um indivíduo, grupo ou sistema.

No contexto das novas certificações, será adotado no intuito de fortalecer a avaliação das habilidades comportamentais das pessoas. Se, nos novos modelos de questões as habilidades comportamentais

são mensuradas em conjunto com as habilidades técnicas, para compor uma nota elas aqui aparecem como centro da avaliação, sozinhas. A diferença crucial é que, na metodologia de *assessment*, o objetivo não é mensurar ou atribuir uma nota à pessoa com base em suas habilidades comportamentais, mas fornecer um diagnóstico mais global, que ao lado da certificação componha o seu perfil profissional. Esse diagnóstico pode

ser utilizado com diversas finalidades, desde uma autoavaliação com fins de autoconhecimento e desenvolvimento na carreira, até a consulta pelos RHs das instituições financeiras para compreender em que pontos precisam investir na formação continuada de seus profissionais. Isso porque todas as pessoas possuem um conjunto de habilidades comportamentais já desenvolvidas, a partir de traços naturais de sua personalidade – que são subjetivos e diferentes em cada profissional. No entanto, elas também podem ser desenvolvidas ao longo da vida e principalmente ao longo da carreira profissional, a partir de treinamentos, cursos e até pelo próprio exercício cotidiano em suas atividades de trabalho.

Mas como é feito esse diagnóstico? Como se pode mapear essas habilidades comportamentais em uma pessoa?

A metodologia envolve a coleta de dados de diferentes formas como

testes, observações, questionários, entrevistas, entre outros, dependendo do que está sendo avaliado.

Os resultados do *assessment* são frequentemente usados para fornecer *feedback* aos indivíduos ou grupos avaliados e para embasar decisões, como a seleção de pessoas, planejamento de ensino, desenvolvimento de habilidades, entre outros.

Aqui, o *assessment* será realizado por meio de um questionário ao que a pessoa responderá quando criar seu perfil no **ANBIMA Edu**.

Esse questionário foi construído com base em fundamentos da neurociência e psicométrica, especificamente para o contexto da **ANBIMA**.

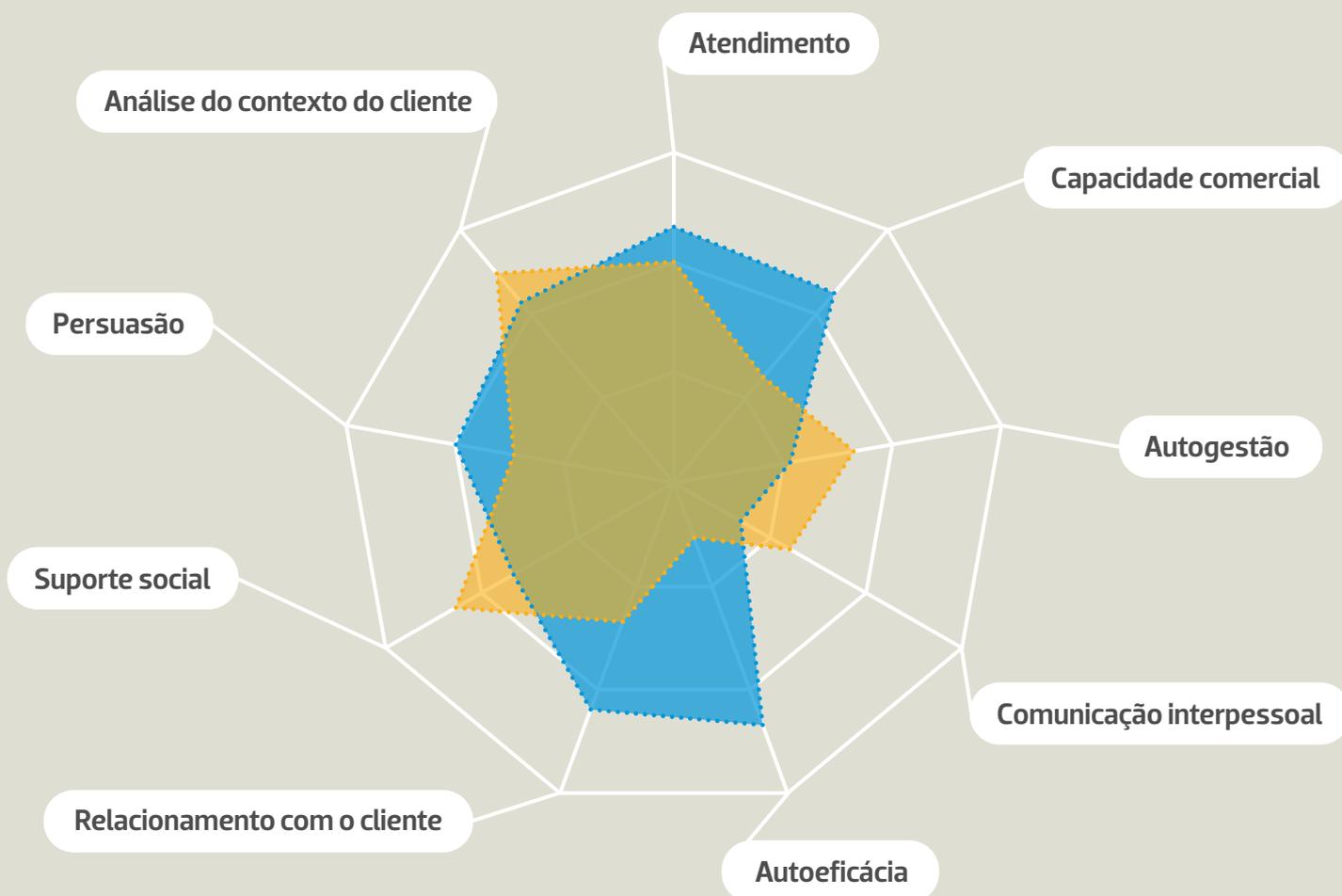
É importante ressaltar que esta não é uma avaliação que visa encontrar um resultado unívoco, mas, sim, é uma forma de alinhar as expectativas do indivíduo com o que é esperado dele na sua vida social/ambiental/profissional.

Ao responder ao questionário, a pessoa terá acesso a um gráfico no estilo teia de aranha, que fornecerá um panorama de como está em termos de desenvolvimento das habilidades mapeadas pela **ANBIMA** (diagnóstico individual), além de como está em relação à média das outras pessoas (diagnóstico comparado).



●●●● Minhas habilidades

●●●● Perfis similares



A figura é apenas ilustrativa, mas mostra algumas das habilidades comportamentais que, de fato, traremos para o nosso contexto de avaliação. São elas:

● **Autogestão:** é a capacidade de gerenciar a si mesmo e suas responsabilidades de forma independente e eficaz. Isso inclui habilidades como estabelecer metas, gerenciar o tempo, tomar decisões, resolver problemas e regular emoções.

● **Atendimento:** esta habilidade avalia como a pessoa toma certas decisões ou considera o que o cliente fez. Para isso, ela deve colocar-se em seu lugar e escolher qual ação seria mais adaptativa para resolver o problema ou minimizar o dano.

● **Relacionamento com o cliente:** é a habilidade de construir e manter uma conexão positiva e duradoura com os clientes. Isso envolve entender o contexto, as necessidades e desejos dos clientes,

fornecer produtos e serviços de alta qualidade, suporte e atendimento excepcionais. O objetivo do relacionamento com o cliente é aumentar sua satisfação e lealdade, atendendo aos seus melhores interesses.

- **Comunicação interpessoal:** é uma habilidade comportamental central e transversal para todas as pessoas que trabalham com clientes ou em ambientes coletivos. É a capacidade de trocar informações, ideias e sentimentos com outras pessoas. Isso pode ocorrer por meio de linguagem verbal ou não verbal, incluindo fala, escrita, gestos, expressões faciais e linguagem corporal.
- **Análise do contexto do cliente:** é a habilidade de coletar e avaliar informações sobre o cliente e seu ambiente para entender suas necessidades, desejos e expectativas. Isso pode incluir informações sobre seu histórico, objetivos, desafios e oportunidades, bem como fatores externos, como tendências de mercado e concorrência. Saber fazer uma boa análise do contexto do cliente é importante para fornecer soluções personalizadas e eficazes que atendam a suas necessidades.
- **Capacidade comercial:** é a habilidade de gerar receita

A **comunicação interpessoal** é fundamental para estabelecer e manter relacionamentos saudáveis e eficazes em todas as áreas da vida, especialmente no trabalho.

por meio da venda de produtos ou serviços. Isso envolve a capacidade de identificar oportunidades de mercado, desenvolver estratégias de venda eficazes, construir relacionamentos com clientes e fechar negócios. A capacidade comercial é fundamental para o sucesso de qualquer empresa e requer habilidades como comunicação, negociação, persuasão e conhecimento do mercado.

- **Autoeficácia:** é a habilidade de responder rápida e eficientemente às mudanças e aos desafios no ambiente de trabalho. Isso envolve a capacidade de aprender com o *feedback*, experimentar novas abordagens e soluções, e ajustar as prioridades e os planos conforme necessário. A agilidade é importante para acompanhar o ritmo e a complexidade das demandas

do mercado e da organização, e requer habilidades como iniciativa, inovação, adaptabilidade e resolução de problemas.

● **Persuasão:** é a habilidade de influenciar as atitudes, opiniões e comportamentos de outras pessoas por meio de argumentos, raciocínios ou apelos. Isso envolve a capacidade de comunicar de forma clara, assertiva e convincente, considerando as necessidades, os interesses e motivações do público-alvo. A persuasão é importante para obter apoio, adesão ou cooperação. Requer habilidades como empatia, negociação, relacionamento e capacidade narrativa.

● **Suporte social:** capacidade de oferecer e receber apoio emocional, instrumental e informacional de

outras pessoas. Essa habilidade é essencial para criar e manter relacionamentos saudáveis e produtivos, tanto no ambiente de trabalho quanto na vida pessoal. Ela inclui a capacidade de ouvir ativamente, mostrar empatia, oferecer ajuda prática e compartilhar informações úteis com os outros. O suporte social é fundamental para o bem-estar emocional e pode ajudar a reduzir o estresse e aumentar a resiliência.

**Como já explicado, o questionário de *assessment* em nossa metodologia não fará parte propriamente da certificação e nem vai interferir no resultado do exame. Será uma ferramenta a mais, à disposição dos RHs e das pessoas que o responderam.**





## Avaliação integrada de competências

Quando falamos de habilidades técnicas e comportamentais, estamos nos referindo a tipos de conhecimento diferentes que são desenvolvidos de maneira distinta. As habilidades técnicas podem ser medidas e quantificadas, como de costume, por testes que avaliam tipos de conhecimento e processos cognitivos. Geralmente, são adquiridas por meio de treinamento, educação formal ou experiência prática e precisam ser constantemente atualizadas, dado o contínuo avanço do conhecimento.

As habilidades comportamentais, por outro lado, são muitas vezes relacionadas à inteligência emocional

e à capacidade de interagir efetivamente com outras pessoas. O fato de que o sucesso profissional não dependia apenas das habilidades técnicas – mas também das habilidades de comunicação, trabalho em equipe e resolução de conflitos, por exemplo – foi se evidenciando cada vez mais.

Ao falar do mercado financeiro, em especial da jornada de distribuição de investimentos no Brasil, não é diferente, principalmente quando o objetivo é atender da melhor forma possível aos interesses das pessoas investidoras. O estudo feito pela Deloitte mapeou as principais etapas da jornada de distribuição:

# Jornada de distribuição

1

## PROSPECÇÃO E PERFIL DO INVESTIDOR

- Busca ativa de clientes que irão compor a carteira
- Entendimento do momento financeiro do cliente
- Introdução aos produtos e serviços da instituição
- Análise de perfil do investidor



2

## ANÁLISE DE PORTFÓLIO

- Entendimento dos objetivos do cliente
- Identificação e orientação de investimentos
- Prestação de informações mais detalhadas sobre os diferentes tipos de investimentos e implicações, em especial risco



3

## RECOMENDAÇÃO

- Recomendação de um ou mais ativos, podendo ser uma carteira completa
- Profissionais podem se limitar a certas classes de ativos a depender de sua qualificação
- Carteiras pré-montadas podem ser indicadas



4

## COMPRA E VENDA

- Processo de recepção e boletagem de ordens de compra e venda
- Realização de ordens ou apenas transmissão para a mesa de operações
- Cliente pode pedir diretamente a execução de uma ordem



5

## MONITORAMENTO

- Gestão da carteira de investidores
- Identificação de necessidades na carteira e de ações que os investidores precisam tomar
- Prestação de suporte para clientes
- Contato ativo com clientes para oferecimento de produtos ou serviços





O passo seguinte, com vistas a compreender as atividades envolvidas em cada etapa e as principais habilidades técnicas e comportamentais necessárias a cada uma delas, conduziu à seguinte análise:

### PROSPECÇÃO E PERFIL DO INVESTIDOR

Habilidades comportamentais	Habilidades técnicas
<div style="background-color: #4CAF50; width: 100%; height: 10px; margin-bottom: 5px;"></div> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Atendimento ao cliente</li> <li>■ Captação de clientes</li> <li>■ Comunicação</li> <li>■ Capacidade comercial</li> </ul>	<div style="background-color: #4CAF50; width: 100%; height: 10px; margin-bottom: 5px;"></div> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Princípios de investimento</li> <li>■ Introdução às classes de ativos tradicionais (por exemplo: renda fixa e previdência).</li> </ul>



### ANÁLISE DE PORTFÓLIO

Habilidades comportamentais	Habilidades técnicas
<div style="background-color: #FF9800; width: 100%; height: 10px; margin-bottom: 5px;"></div> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Análise do contexto do cliente</li> <li>■ Comunicação</li> <li>■ Capacidade comercial</li> <li>■ Adaptabilidade ao mercado</li> </ul>	<div style="background-color: #FF9800; width: 100%; height: 10px; margin-bottom: 5px;"></div> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Conhecimento aprofundado de produtos</li> <li>■ <i>Compliance</i></li> <li>■ Matemática financeira</li> <li>■ Gestão de carteira</li> </ul>



### RECOMENDAÇÃO

Habilidades comportamentais	Habilidades técnicas
<div style="background-color: #E67E22; width: 100%; height: 10px; margin-bottom: 5px;"></div> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Relacionamento com cliente</li> <li>■ Comunicação</li> <li>■ Trabalho sob pressão</li> <li>■ Adaptabilidade ao mercado</li> </ul>	<div style="background-color: #E67E22; width: 100%; height: 10px; margin-bottom: 5px;"></div> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Produtos financeiros</li> <li>■ <i>Compliance</i></li> <li>■ Matemática financeira</li> <li>■ Planejamento de carteira</li> <li>■ Economia/Indicadores (CDI, Selic, Inflação etc.)</li> </ul>





## COMPRA E VENDA

### Habilidades comportamentais

- Comunicação
- Autogestão
- Agilidade

### Habilidades técnicas

- Ferramentas/sistema financeiro
- Conhecimento sobre produtos/marcação a mercado
- Conhecimento sobre liquidação de operações



## MONITORAMENTO

### Habilidades comportamentais

- Relacionamento com clientes
- Comunicação
- Autogestão

### Habilidades técnicas

- Acompanhamento de carteira
- CRM
- Análise de desempenho (clientes)
- Conhecimento de produtos

Nesse sentido, o novo jeito de educar da **ANBIMA** parte de temas atuais que perpassam o cotidiano profissional das pessoas no mercado financeiro, pensando sempre em como elas precisam conjugar habilidades técnicas e comportamentais.

Para alcançar essa mudança de olhar e paradigma sobre a avaliação é que surge o novo **PD de certificações da ANBIMA**, repensando todo o processo de certificação, desde a sua divisão em níveis até os conteúdos que se pretende avaliar. E, para que essa mudança se reflita de fato na certificação

de profissionais que cumprem as expectativas do mercado de trabalho, o projeto das novas certificações prevê duas mudanças cruciais na maneira de avaliar essas pessoas, em dois momentos diferentes, sendo elas:

- A inserção do questionário comportamental (*assessment*) em etapas que precedem à prova de certificação, sendo respondido por quem se candidata às provas ou outras pessoas que tenham interesse, sem impacto direto sobre sua aprovação nos exames.

- Mudança nos modelos de itens que vão compor as provas, mais contextualizadas e que de fato avaliem, na resolução de problemas cotidianos, a mobilização de habilidades técnicas e comportamentais de maneira orgânica.

É importante salientar aqui que as habilidades, de forma geral, não são tão facilmente classificáveis em técnicas ou comportamentais. No caso das nossas avaliações, essas habilidades podem ser mais bem entendidas como distribuídas em uma sequência evolutiva:



A interseção das habilidades técnicas e comportamentais se faz presente, como já dissemos, nos novos modelos de questões, baseadas em *cases* ou situações-problema.

Isso quer dizer que ter determinadas habilidades comportamentais mais ou menos desenvolvidas pode facilitar ou dificultar a interpretação da situação-problema e a escolha adequada de caminhos a seguir para solucioná-la. Ou seja, enquanto as habilidades técnicas são o alvo direto das nossas questões e devem ser estudadas pelos profissionais para realização da prova, pois são critérios de avaliação, as comportamentais devem ser foco do seu desenvolvimento pessoal e profissional contínuos, uma vez que otimizam seu desempenho diário no trabalho e facilitam um bom desempenho em nossas certificações, ainda

que sejam avaliadas/diagnosticadas de maneira indireta.

Pensando nisso, o processo de aprendizagem que propomos em nossas micro certificações, tanto na preparação para a prova como na atualização contínua das pessoas, no **ANBIMA Edu**, visa desenvolver os dois tipos de habilidades, proporcionando uma formação integral.





# As bases do Nosso jeito de avaliar

## Novos PDs

Na nova arquitetura de certificação da **ANBIMA**, as pessoas candidatas deverão demonstrar domínio sobre as principais características dos produtos de investimentos ofertados no mercado financeiro, assim como da correta verificação das necessidades dos investidores, para a realização de atividades como as de:

- prospecção, orientação e suporte a clientes;
- planejamento e recomendação de investimentos (títulos, valores mobiliários e derivativos);
- análise do perfil da pessoa investidora;
- assessoramento dos gerentes de conta;
- consolidar a matriz de conteúdos necessários para as pessoas candidatas;
- estabelecer a proporção de cada conteúdo no exame;
- subsidiar a construção do banco de itens e o treinamento das bancas de avaliação;
- definir os limites para a construção de itens que tenham capacidade de averiguar conhecimentos aplicáveis ao campo de atuação profissional;
- zelar pela transparência no cálculo e *feedback* dos resultados das provas de cada pessoa;
- fomentar a correta construção de cursos preparatórios para as pessoas candidatas.

A partir da mudança no atual programa de certificações de distribuição, que sai do modelo de cargos e segmentos de mercado para o modelo de atividades específicas relacionadas com a distribuição de valores mobiliários, fica evidente a importância de reorientar a função dos PDs para que possam refletir a matriz de conteúdo necessária para a execução de cada atividade de forma clara, direcionada e aplicada.

A estrutura atual de PDs apresenta os conteúdos em um modelo de agrupamento de conhecimentos por grandes temas relacionados ao universo do mercado financeiro e de capitais, como, por exemplo, economia, sistema financeiro nacional, renda fixa, derivativos, renda variável, finanças, legislações e tributação, como podemos ver a seguir:

### Estrutura atual de PDs ANBIMA

#### 2. Economia (proporção: de 3 A 7%)

##### 2.1 Microeconomia

###### 2.1.1 Oferta e demanda

###### 2.1.1.1 Princípios de oferta e demanda; preço de equilíbrio e equilíbrio de mercado

###### 2.1.1.2 Movimento sobre as curvas de oferta e demanda: causas e efeitos

###### 2.1.1.3 Deslocamento das curvas de oferta e suas formas inversas

###### 2.1.1.7 Elasticidades

###### 2.1.1.7.1 Elasticidade-preço da oferta e da demanda

###### 2.1.1.7.2 Elasticidade cruzada da demanda

###### 2.1.1.7.3 Elasticidade-renda da demanda

No modelo proposto para o novo programa, o objetivo é privilegiar a organização dos conteúdos pelas atividades e campos de atuação de cada certificação.

O benefício desse formato é garantir maior percepção de correlação entre

a avaliação (prova) e a prática profissional. Assim, os conteúdos serão agrupados de acordo com as atividades mapeadas pelo *job analysis*, independentemente de fazerem parte do mesmo campo de conhecimento geral. Por exemplo, o planejamento de investimentos:

## Nova estrutura dos PDs ANBIMA

1. Prospecção, coleta e análise do perfil do investidor
  - 1.1 Prospecção de investidores
    - 1.1.1 Ciclo de vida do cliente
    - 1.1.2 Objetivos de investimento e avaliação do perfil do investidor
    - 1.1.3 Horizonte de investimento e idade do investidor
    - 1.1.4 Risco *versus* retorno. Capacidade de assumir riscos, o nível de risco suportável pelo investidor e sua tolerância ao risco
  - 2.1 Coleta de informações
    - 2.1.1 A utilização de conceitos estatísticos para coleta eficiente de informações
  - 3.1 Análise do perfil do investidor
    - 3.1.1 Decisões do investidor na perspectiva de finanças comportamentais
    - 3.1.2 Bases legais no dever de verificação da adequação dos produtos, serviços e operações ao perfil do cliente (*suitability*) – Resolução CVM nº 30
2. Análise de portfólio
3. Recomendação de investimentos
4. Implementação de recomendação e execução de ordens
5. Monitoramento da carteira e das necessidades do cliente

Os resultados do *job analysis* também indicaram a necessidade de ampliação dos temas avaliados. Com o crescimento do mercado de capitais, o surgimento de novos produtos financeiros e da criptoeconomia, as pessoas que trabalham na distribuição de produtos de investimentos precisam ao longo de suas carreiras de um olhar tanto para quem investe e suas características como para o mercado e seus diferentes produtos e segmentos.

Em breve, divulgaremos novos PDs, para que toda a comunidade envolvida

em nossas certificações possa ter acesso ao documento que baliza a criação das provas, dá origem à matriz de avaliação e orienta nossas ações de formação profissional, garantindo assim cada vez mais transparência em relação ao "Nosso jeito de avaliar".

Esses PDs são o ponto de partida do documento de avaliação mais importante, a matriz de avaliação, uma vez que ela se organiza em torno dos macrotemas e subtemas desses programas.

# Matriz de avaliação

A matriz de avaliação é um construto teórico-metodológico fundamental em diversos contextos, desde negócios até avaliações acadêmicas, pois oferece uma estrutura organizada para analisar e comparar múltiplos itens ou critérios.

Quanto maior o porte do exame em questão, mas ela se torna relevante, uma vez que permite:

- **Padronizar a avaliação:** estabelece critérios claros para avaliação, garantindo consistência e objetividade no processo. Isso é essencial para que diferentes avaliadores cheguem a conclusões similares ou para que um processo automatizado de correção seja estabelecido.
- **Identificar prioridades:** permite atribuir pesos diferentes a diferentes critérios, ajudando na identificação dos elementos mais relevantes ou prioritários a serem considerados.
- **Facilitar a tomada de decisão:** com a visualização dos dados organizados na matriz, é mais fácil comparar e contrastar diferentes opções ou alternativas, tornando mais simples a tomada de decisões informadas.
- **Comunicar claramente:** facilita a explicação de escolhas e avaliações a outras pessoas

envolvidas no processo. Nesse sentido, a matriz torna mais simples e transparente, por exemplo, a resposta a recursos impetrados por pessoas candidatas, uma vez que nela os critérios de avaliação de cada item estão muito bem discriminados e explicitados.

- **Buscar a melhoria contínua do processo de avaliação:** facilita a revisão, o ajuste dos critérios de avaliação e do banco de itens, ao longo do tempo.
- **Aumentar a eficiência:** ao estabelecer critérios claros, a matriz agiliza o processo de avaliação, economizando tempo e recursos.
- **Viabilizar a transparência e prestação de contas:** promove a transparência no processo de avaliação, tornando-o mais justo e proporcionando uma base para prestação de contas sobre as decisões tomadas.

Em suma, a matriz de avaliação oferece uma estrutura robusta e organizada para avaliar e comparar diferentes elementos, facilitando o processo decisório e garantindo uma avaliação mais justa e objetiva.



## A matriz de avaliação da ANBIMA

Para as novas certificações, a matriz de avaliação ou de referência ganha um papel ainda mais relevante, uma vez que será estruturada de modo a reunir em um único documento informações relacionadas, facilitando sua compreensão. Por exemplo, trará em uma de suas colunas todos os macrotemas, os temas e os subtemas dos PDs; em outra coluna, as habilidades técnicas envolvidas em cada questão. Esta informação estava antes disponível em outro documento: as orientações de estudo da prova CEA. Além disso, padronizaremos as informações de referência para todas as nossas certificações de distribuição.

Essa matriz funcionará por meio de um sistema de tagging que permitirá



identificar em cada item do banco de questões:

- a qual subtema do PD ele pertence;
- quais habilidades técnicas estão sendo avaliadas;
- quais habilidades comportamentais estão sendo avaliadas e em qual grau (quando se aplicar);
- quais critérios são utilizados para avaliar o aproveitamento de nesse item – descritores de aproveitamento, a partir do gabarito e dos distratores.

Esse sistema de tagging permitirá que o desempenho na prova seja avaliado e que um *feedback* detalhado,

acompanhado de plano de estudos para o **ANBIMA Edu**, seja fornecido.

O *feedback* detalhado é possível porque, a partir de um sistema de tagueamento unificado (questões de prova e conteúdos **ANBIMA Edu**), vamos identificar qual alternativa a pessoa marcou e o que ela representa na matriz em termos de descritores de avaliação. Desse modo, poderemos identificar quais habilidades técnicas e comportamentais estão associadas à questão, bem como a qual tema do PD ela pertence.

Os códigos dessas habilidades e temas, por sua vez, estarão tagueados também nas trilhas de aprendizagem e jornadas do **ANBIMA Edu**, permitindo que um plano de estudos customizado seja gerado automaticamente na área da pessoa candidata, a partir do seu desempenho na prova ou em uma das simulações.

Por exemplo, se uma pessoa obtém 75% a 100% de aproveitamento em um item (marca o gabarito), receberá um plano de estudos que a conduza ao desenvolvimento de uma habilidade mais complexa do que a que está em jogo neste item, ou mesmo ao exercício dessa mesma habilidade em um tema mais complexo do PD.

Por outro lado, se ela obtém menos de 75% de aproveitamento (marca um dos distratores), será encaminhada

para trilhas e jornadas que a ajudem a desenvolver melhor as habilidades em questão. Nesse caso, a depender do distrator escolhido, exercitará essa habilidade de um ponto de vista mais ou menos complexo, progredindo nessa escala gradativamente.

Essa foi a melhor estratégia encontrada para direcionarmos os erros cometidos pelas pessoas candidatas durante o exame, visto que não entregaremos as respostas corretas, mas, sim, um caminho de estudo para que a pessoa alcance determinado conhecimento.

A matriz de avaliação tem ainda um outro papel crucial para a manutenção e aprimoramento constante da avaliação: ela possibilita uma gestão inteligente e automatizada do banco de questões. Por meio do tagueamento dos itens na matriz, é possível identificar desequilíbrios no banco, ou sinalizar quando um tema ou uma habilidade está sendo priorizado em demasia, em detrimento de outros. Isso facilita também a encomenda de novos itens para o banco, uma vez que, por meio da matriz, é mais fácil explicitar para os fornecedores as características e os parâmetros que se esperam do item encomendado, bem como a validação desses itens. E isso se reflete diretamente na qualidade das provas que entregamos nos exames, uma vez que é possível manter nosso banco de questões em constante análise e revisão.

Por fim, a matriz é um importante recurso de viabilização da transparência em relação à prova, o que valoriza a certificação. Partes da matriz (funcionamento, macrotemas, habilidades associadas a macrotemas e critérios de avaliação) podem ser divulgadas às pessoas candidatas,

permitindo que entendam melhor o processo avaliativo ao qual estão se submetendo, além de aumentar a confiança nos resultados obtidos. Isso pode gerar uma relação mais positiva entre a **ANBIMA** e os profissionais do mercado financeiro.



## Habilidades técnicas e comportamentais na matriz de avaliação da ANBIMA

Ainda que a matriz de avaliação tenha o objetivo principal de reunir todos os elementos avaliativos em um só documento, as habilidades técnicas e comportamentais não aparecerão da mesma maneira.

Isso porque, enquanto é possível mapear todas as habilidades técnicas relacionadas a um tema ou subtema do PD, não podemos fazer a mesma

associação com as habilidades comportamentais, pelo menos não sustentada por dados e evidências.

É justamente por essa razão que as habilidades técnicas são critérios de avaliação para as nossas certificações e objetos de estudo para o profissional. A matriz, assim, deve trazê-las de forma estruturada e destrinchada em descritores de avaliação:



	CPA	C-Pro R RELACIONAMENTO	C-Pro I INVESTIMENTO
<b>Macrotema</b>	Relacionamento com o cliente - prospecção, atendimento e suporte	Análise de portfólio e monitoramento da carteira	Produtos de investimento
<b>Tema</b>	Finanças pessoais do cliente	Boas práticas de rebalanceamento de carteira	Instrumentos de renda fixa
<b>Subtema</b>	Orçamento e fluxo de caixa pessoal ou familiar	Interpretação da análise de portfólio e novas recomendações ao cliente	Indicadores de renda fixa
<b>Habilidade técnica</b>	Entender, interpretar e explicar o processo de elaboração do orçamento e fluxo de caixa pessoal ou familiar	Analisar a performance da carteira de investimento <i>versus</i> perfil da pessoa investidora	Explicar e distinguir os principais índices e títulos de renda fixa. Aplicar sua utilização em fórmulas de cálculo, relacionando com os objetivos de investimento e impactos na carteira da pessoa investidora
<b>Habilidade comportamental</b>	Atendimento ao cliente; comunicação interpessoal; capacidade comercial; agilidade; conduta ética	Relacionamento com o cliente; agilidade; análise do contexto do cliente; capacidade comercial; conduta ética	Adaptabilidade ao mercado; agilidade; análise do contexto do cliente
<b>Nível cognitivo</b>	Compreensão	Análise	Aplicação
<b>Gabarito</b>	A pessoa se mostrou capaz de [compreender, entender, explicar, interpretar] orçamento e fluxo de caixa pessoal ou familiar: poupança e gastos correntes; receitas e despesas. Fluxo de caixa	Analisa a performance da carteira de investimento <i>versus</i> perfil do investidor solucionando adequadamente a situação-problema	A pessoa se mostrou capaz de [aplicar, calcular, utilizar] em fórmulas de cálculo os principais índices e títulos de renda fixa, relacionando com os objetivos de investimento e impactos na carteira da pessoa investidora
<b>Distrator 1</b>	A pessoa NÃO se mostrou capaz de [compreender, entender, explicar, interpretar] orçamento e fluxo de caixa pessoal ou familiar: poupança e gastos correntes; receitas e despesas. Fluxo de caixa	Analisa bem a performance da carteira de investimento, mas não a relaciona adequadamente ao perfil do investidor, não resolvendo a situação-problema adequadamente	A pessoa NÃO se mostrou capaz de [aplicar, calcular, utilizar, empregar] em fórmulas de cálculo os principais índices e títulos de renda fixa, relacionando com os objetivos de investimento e impactos na carteira da pessoa investidora
<b>Distrator 2</b>	A pessoa NÃO se mostrou capaz de [conhecer, identificar, distinguir, diferenciar] orçamento e fluxo de caixa pessoal ou familiar: poupança e gastos correntes; receitas e despesas. Fluxo de caixa	Compreende os conceitos relacionados à performance da carteira de investimento e ao perfil do investidor, no entanto, não consegue aplicá-los para resolver a situação-problema	A pessoa NÃO se mostrou capaz de [compreender, entender, explicar, interpretar] os principais índices e títulos de renda fixa
<b>Distrator 3</b>	A pessoa NÃO se mostrou capaz de [conhecer, identificar, distinguir, diferenciar] orçamento e fluxo de caixa pessoal ou familiar: poupança e gastos correntes; receitas e despesas. Fluxo de caixa	Não demonstra compreensão dos conceitos de carteira de investimento e/ou perfil do investidor e não consegue relacioná-los	A pessoa NÃO se mostrou capaz de [conhecer, identificar, distinguir, diferenciar] os principais índices e títulos de renda fixa

A correspondência apresentada é apenas um exemplo de como planejamos desenvolver nossa matriz de avaliação.

As habilidades comportamentais, por sua vez, não guardam uma relação direta com habilidades técnicas ou temas, mas com contextos do cotidiano profissional, uma vez que indexam atitudes dos profissionais de mercado ao desempenhar suas tarefas.

Com esse mapeamento, acreditamos que no futuro teremos bases e dados empíricos, produzidos em nossas próprias certificações, que apontarão na direção de uma associação entre temas, habilidades técnicas e habilidades comportamentais.

Como estamos propondo um modelo inovador de avaliação, em 2026, começaremos um movimento de mapear, por meio de nossas questões de prova, como e quando as habilidades comportamentais já listadas anteriormente aparecem.

Para isso, na construção das questões de prova, os elaboradores sempre preencherão informações sobre a questão que envolvem o *briefing* feito pela **ANBIMA** (a partir da matriz) e quais habilidades/em qual nível estão em jogo.



Para indicar, no contexto da questão, quais as habilidades comportamentais envolvidas e em qual nível, foi criada uma escala de 0 a 10, sendo que:



Com essas informações sobre nosso banco de itens, serão realizadas rodadas de análises estatísticas para mapear as relações entre habilidades técnicas e comportamentais em nossa matriz de avaliação.

Além disso, o desempenho das pessoas, ao longo do tempo, nos contextos que indexam cada uma das habilidades

comportamentais, será cruzado com seus resultados no *assessment* de habilidades comportamentais, o que permitirá uma análise da eficácia dos dois instrumentos. É justamente porque ainda temos muito a compreender acerca das habilidades comportamentais em nossas questões de prova que elas, por ora, não serão critério de avaliação das pessoas candidatas.





## Novos jeitos de perguntar

### De onde partimos e aonde queremos chegar

Acreditamos no princípio de que novas formas de avaliar pedem novas formas de perguntar. Ou seja, para que a **ANBIMA** entregue ao mercado o que ele deseja em termos de certificação, é preciso buscar novas maneiras de avaliar, por meio de outros modelos de questões, mais situacionais e integrativas.

Nesse sentido, em todas as iniciativas educacionais da **ANBIMA**, será feita uma

transição de um modelo mais tradicional para um modelo contextualizado. Assim, as questões passarão a abordar habilidades comportamentais e técnicas em maior ou menor proporção a depender do tema em questão, uma vez que alguns temas são mais afeitos à avaliação de habilidades comportamentais do que outros, essencialmente técnicos. Vamos agora discutir e exemplificar esses novos modelos de questões.

#### Modelo atual .....

- Questões de múltipla escolha simples
- Foco em habilidades e conteúdos técnicos

#### Novos jeitos de perguntar .....

- Questões com diversos formatos
- Contexto de trabalho do profissional no centro da avaliação
- Foco em situações-problema, que requerem habilidades técnicas e comportamentais para serem resolvidas

# Novos modelos de perguntas

## → Questões de múltipla escolha contextualizadas

Numa abordagem mais tradicional, questões de múltipla escolha apresentam uma pergunta com várias opções de resposta. As pessoas candidatas a uma certificação devem selecionar a resposta correta entre as opções fornecidas. Esse formato é eficaz para avaliar o conhecimento factual, o raciocínio analítico e a compreensão do conteúdo.

Ou seja, as questões de múltipla escolha têm um papel importante em itens de avaliação, especialmente no contexto de certificações, uma vez que favorecem muito a replicabilidade

dos itens e a sua correção uniforme de forma automatizada. No entanto, é possível manter essas características, transformando-as em questões mais amplas e contextualizadas, que avaliam, de fato, as habilidades, e não apenas a memorização de conceitos e fórmulas.

Serão discutidas a seguir as variações de questões de múltipla escolha que aparecerão no "Nosso jeito de avaliar" na **ANBIMA**. Nesse modelo, além da pergunta principal, a pessoa encontrará informações adicionais, que precisarão ser analisadas para a seleção informada de uma resposta correta. Veja um exemplo:

Para quem investe, uma das diferenças entre aplicar nos FIA (Fundos de investimento em ações) abertos, indexados ao Ibovespa, com gestão passiva, ou nos ETF (Fundos de investimento em índice de mercado), que replicam a performance do Ibovespa, é a possibilidade de:

- a) Comprar e vender suas cotas do ETF na B3, via *home broker*.**
- b) Aplicar e resgatar suas cotas do FIA diretamente na B3.
- c) Comprar e vender suas cotas do FIA na B3, via *home broker*.
- d) Aplicar e resgatar suas cotas do ETF diretamente com a instituição financeira distribuidora do fundo.

Esse mesmo tema poderia ser abordado, em uma perspectiva mais tradicional, da seguinte maneira:

Quais as diferenças entre os FIA (Fundos de investimento em ações) abertos, indexados ao Ibovespa, com gestão passiva, e os ETF (Fundos de investimento em índice de mercado), que replicam a performance do Ibovespa?

**a) Comprar e vender cotas do ETF na B3, via *home broker*.**

b) Aplicar e resgatar cotas do FIA diretamente na B3.

c) Comprar e vender cotas do FIA na B3, via *home broker*.

d) Aplicar e resgatar cotas do ETF diretamente com a instituição financeira distribuidora do fundo.

É possível notar, nos exemplos, que o foco de nossas perguntas não é mais essencialmente teórico. O que está em jogo na pergunta é o conhecimento do profissional sobre como uma pessoa que investe deve e pode agir em relação aos

seus investimentos, o que é essencial para que possa desempenhar quaisquer atividades profissionais no mercado financeiro, já que frequentemente precisará esclarecer dúvidas e fornecer orientações.

## → Cases

Os *cases*, por sua vez, são projetados para avaliar a capacidade dos participantes de aplicar conhecimentos e habilidades em situações cotidianas. Podem envolver a tomada de decisões baseada em um conjunto de circunstâncias, incentivando as pessoas a pensarem criticamente e a aplicarem seus conhecimentos de maneira contextualizada. Aqui, precisamos ressaltar que utilizaremos situações fictícias sempre.

Esses *cases*, em sua maioria, servirão como elementos provocadores para

uma sequência de questões de múltipla escolha, em que as alternativas descrevem opções de atitudes do profissional diante da situação apresentada. Nesse sentido, os *cases* se tornam um modelo muito adequado para avaliar as habilidades técnicas, indispensáveis para uma tomada de decisão informada, e mobilizar suas habilidades comportamentais, que podem levar a tomar determinada atitude (mais ou menos adequada) em relação à situação-problema apresentada. Podemos ver um exemplo a seguir:



Rafael, 33 anos, arquiteto; e Isabela, 28 anos, advogada, são irmãos e acabaram de vender uma fintech para um *private equity* pelo valor de R\$ 6 milhões, pagos à vista e já líquido de impostos. Cada um possuía 50% de participação na empresa.

Rafael está avaliando voltar a empreender, possui alguns convites, mas precisa cumprir uma quarentena de um ano antes de voltar a ser empresário nesse segmento. Já Isabela foi convidada para trabalhar em um escritório de advocacia especializado em empresas de tecnologia, negociou uma remuneração mensal de R\$ 20 mil e pretende, no prazo máximo de cinco anos, realizar um mestrado internacional.

Solicitaram à sua gerente de investimentos, Jaqueline, que apresentasse sugestões para investirem esses recursos. Após o questionário de perfil (*suitability*), foi identificado que:

Rafael	Isabela
Perfil moderado	Perfil moderado
Objetivo e horizonte de investimento: gerar renda passiva pelos próximos 36 meses	Objetivo e horizonte de investimento: realizar um mestrado internacional após 5 anos.
Capacidade de perda: média	Capacidade de perda: média

**Cenário econômico para os próximos cinco anos (provável):**

- **IPCA médio:** 3% ao ano.
- **Taxa Selic:** 9,5% para os anos 1 e 2; 8,5% para os anos 3 e 4; e 7% para o ano 5.

**Cenário econômico para os próximos cinco anos (otimista):**

- **IPCA médio:** 2,5% ao ano.
- **Taxa Selic:** 8,5% para os anos 1 e 2; 7,5% para os anos 3 e 4; e 6% para o ano 5.



### Questão 1

Jaqueline sugeriu que parte dos recursos deveriam ser investidos com a finalidade de criar uma reserva de emergência, e propôs, a cada um dos irmãos que invista em

- a) Certificado de Depósito Bancário prefixado, com vencimento em 36 meses.
- b) Debêntures de infraestrutura com remuneração indexada ao IPCA.
- c) Fundo Multimercado que possui estratégia de apostar na variação da taxa DI.
- d) Certificado de Depósito Bancário indexado à taxa DI, com liquidez diária**

### Questão 02

Para alinhar os investimentos ao perfil de risco, seus objetivos e capacidade de perda, Jaqueline sugeriu a Rafael investir em

- (a) Fundo de ações de empresas emergentes do setor de tecnologia.
- (b) Certificado de Operações Estruturadas com capital garantido.
- (c) Operações compromissadas, lastreadas em debêntures de infraestrutura.
- (d) Fundos imobiliários com o objetivo de receber dividendos periódicos.**

### Questão 03

Se Rafael decidir investir o valor de sua parte da venda no Tesouro Direto, em uma NTN-B Principal, que rende 6,5% ao ano além do IPC-A, pelo prazo de 4 anos, o valor líquido de resgate ao final do quarto ano, no cenário provável, será de

- a) R\$ 4.209.408,87.
- b) R\$ 4.343.787,63.
- c) R\$ 4.041.435,42.
- d) R\$ 4.142.219,49.**

Aqui, é importante notar a diferença entre questões focadas em conceitos técnicos, em que se avalia a memorização de um conceito, e questões como a do exemplo anterior, em que o profissional é convidado

a refletir sobre uma situação cotidiana de seu trabalho, mobilizando conceitos para resolvê-la. Ou seja, há todo um cenário no qual o cálculo necessário se insere, favorecendo o profissional que, de fato, conhece suas atividades de trabalho.

## → Questões dissertativas de resposta curta

Como um meio termo entre questões de múltipla escolha e questões dissertativas complexas, que ainda não são viáveis em nossas certificações, as questões dissertativas de respostas curtas, em geral uma ou duas palavras,

são eficazes para avaliar o conhecimento específico e a precisão conceitual. Essas questões podem aparecer com contextos ou *cases* similares aos descritos nas questões de múltipla escolha.

Gabriela, casada, dentista, 33 anos de idade, com uma filha menor, e renda líquida mensal de R\$ 20.000,00, decidiu que gostaria de se aposentar com 63 anos. Foi até uma agência e perguntou ao gerente qual seria a melhor alternativa para o seu caso. Ela detalhou seus investimentos pessoais para o gerente, conforme a tabela:

<b>Ativo financeiro</b>	<b>Saldo (R\$)</b>
Letra do Tesouro Nacional (LTN)	85.000,00
Certificado de Recebível do Agronegócio (CRA)	140.000,00
Fundo de Renda Fixa Referenciado DI	200.000,00
Fundo de Investimento Imobiliário	33.000,00
<b>Total</b>	<b>458.000,00</b>

Após analisar os dados de Gabriela, o profissional recomendou-lhe contratar um plano de previdência complementar do tipo VGBL (Vida Gerador de Benefício Livre), com aportes mensais de R\$ 2.000,00 e Tábua Biométrica BR-EMSsb, pois como o objetivo de Gabriela é o de acumular o maior valor possível para converter a reserva acumulada em um benefício de renda mensal vitalícia.

1. Nesse caso, responda o que o profissional deverá considerar, na recomendação para Gabriela. Construa sua resposta considerando a rentabilidade do fundo e o percentual de reversão do excedente financeiro.

**Resposta esperada: maior rentabilidade do fundo e maior percentual de reversão do excedente financeiro.**

## → Questões interativas

As questões interativas fazem parte de um novo modelo de questão, com perguntas que incentivam a participação ativa da pessoa candidata, permitindo que ela interaja com o conteúdo de maneira dinâmica.

A ideia é que se explorem perguntas e respostas, como em um *chat*, construído por meio de Inteligência Artificial, simulando situações de atendimento ao cliente. O objetivo aqui é tornar a experiência de aprendizado e de avaliação mais envolvente e eficaz, permitindo que o usuário aplique seus conhecimentos de maneira prática.

Além disso, a experiência permitirá que a pessoa demonstre ter habilidades comportamentais bem desenvolvidas, uma vez que precisará mostrar que sabe fazer as perguntas corretas, no momento correto e da maneira correta, em contextos de diálogo com seus clientes.

Acreditamos que esse modelo de questão é o que mais possibilita a avaliação de habilidades de forma integrada. Vale lembrar que a escolha do tipo de item de avaliação dependerá dos objetivos específicos e das habilidades ou conhecimentos que se deseja medir nos certificandos. Ou seja, para medir habilidades diferentes, precisamos recorrer a modelos de questões diferentes.

Não é possível demonstrar uma experiência completa de como será. [Clique aqui](#) e participe de uma experiência interativa com uma prévia do que está sendo desenvolvido.



Os modelos aqui descritos estão no radar do projeto para integrar o programa das certificações em 2026

e serão testados no início do próximo ano, para que possamos determinar quais integrarão, de fato, as novas provas.





## Considerações finais

Como vimos, existem diversas habilidades, tanto técnicas como comportamentais, que podem ser utilizadas para avaliar quem se candidata às certificações, fornecendo ou oferecendo pessoas mais qualificadas para o mercado.

Por isso, contamos com a colaboração de todos os envolvidos nesse processo: profissionais, escolas preparatórias, instituições associadas e aderentes, para que, juntos, possamos construir uma certificação mais moderna, confiável e alinhada às demandas do mundo atual. Além disso, muito ainda será decidido nos próximos meses, como o número de questões em cada prova e como a pontuação será atribuída em cada modelo de questão. Nosso compromisso é informar os interessados sempre que novas decisões forem tomadas, garantindo

a participação de todos ao longo deste caminho.

Para encerrar este documento, gostaríamos de agradecer às pessoas que participaram das etapas anteriores do projeto, fornecendo *feedbacks*, sugestões e críticas construtivas. O seu envolvimento foi fundamental para chegarmos até aqui e esperamos contar com o seu apoio nas próximas fases. Sabemos que mudanças nem sempre são fáceis, mas acreditamos que são necessárias para acompanhar as transformações que ocorrem no cenário profissional e educacional. Por isso, priorizamos a transparência e a inclusão de todas as partes interessadas, em todas as etapas dessa mudança, de modo que possam contribuir para o aprimoramento do nosso novo jeito de avaliar.

# Expediente

## Presidente

Carlos André

## Diretores

Adriano Koelle, Andrés Kikuchi, Carlos Takahashi, César Mindof, Denísio Liberato, Eduardo Azevedo, Eric Altafim, Fernanda Camargo, Fernando Rabello, Fernando Vallada, Flavia Palacios, Giuliano De Marchi, Gustavo Pires, Julya Wellisch, Luiz Sorge, Pedro Rudge, Roberto Paolino, Roberto Paris, Rodrigo Azevedo, Sergio Bini, Sergio Cutolo, Teodoro Lima e Zeca Doherty

## Comitê Executivo

Amanda Brum, Eliana Marino, Francisco Vidinha, Guilherme Benaderet, Lina Yajima, Marcelo Billi, Soraya Alves, Tatiana Itikawa, Thiago Baptista e Zeca Doherty

## Superintendente de Educação, Inovação e Sustentabilidade

Marcelo Billi

## Gerente de Educação

Fernanda Mateus

## Autoria

Andréa Mangabeira

## Contribuições

Douglas Custódio e Filipe Rodrigues

## Diagramação e Revisão

Fullbar



**Rio de Janeiro**  
Praia de Botafogo, 501 - 704,  
Bloco II, Botafogo,  
Rio de Janeiro, RJ  
CEP: 22250-042  
Tel.: (21) 2104-9300



**São Paulo**  
Av. das Nações Unidas, 8501,  
21º andar, Pinheiros,  
São Paulo, SP  
CEP: 05425-070  
Tel.: (11) 3471-4200

[www.anbima.com.br](http://www.anbima.com.br)

