



Questões interativas



Boas-vindas ao caderno de questões interativas da certificação C-Pro R

Este material foi desenvolvido para testar seus conhecimentos de forma prática e objetiva.

A proposta interativa permite que você vá além das respostas: aqui, cada questão é um convite para refletir sobre os temas abordados e consolidar o aprendizado na prática.

**Baixar o template da
árvore de decisão**
(formatos: PDF e Json)





Contexto

Você é uma pessoa especialista em investimentos C-Pro R atendendo Ariana, 34 anos, profissional de marketing em empresa de tecnologia.

Ela acumulou reserva financeira e começou a investir por conta própria, mas percebeu que suas decisões nem sempre faziam sentido depois. Por isso, buscou sua ajuda.

Questão 1



Questão 1



Cliente

Oi! Tenho notado um padrão estranho: quando a bolsa cai, quero vender tudo. Quando sobe muito, penso que preciso investir mais. Depois vejo que não eram boas decisões. Isso é normal?

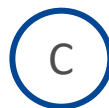
Profissional



Entendo. Suas emoções estão guiando as decisões no lugar dos objetivos. Vamos alinhar seus investimentos a metas claras e criar aportes regulares, independente do mercado.



Isso acontece com muita gente. Vamos alinhar seus investimentos a objetivos claros. E crie um registro: anote quando sentir vontade de operar e o que motivou. Ajuda a identificar padrões.



É comum ficar ansiosa com oscilações. Mas olha, se muitos investidores estão comprando, geralmente é sinal positivo. Acompanhar o movimento do mercado pode ajudar nas decisões.



O mercado sempre vai ter altos e baixos, e todo mundo fica ansioso. Não tem muito o que fazer, essas emoções fazem parte. Com o tempo você se acostuma.



Questão 1



Cliente

Faz sentido ter objetivos e rotina. Mas, mesmo com plano, às vezes um amigo comenta sobre uma ação bombando ou vejo notícia alarmante, e a ansiedade volta. Como não sair do caminho?

Profissional

A

Esses são gatilhos emocionais. Automatize aportes mensais e crie calendário de revisão trimestral. Fora dessas datas, notícias e comentários não viram ações. Isso reduz decisões por impulso.

B

Pressão social e notícias são desafios reais. Crie um “tempo de espera”: antes de qualquer operação, anote o que sentiu e espere 48h. Se ainda fizer sentido, aí executa.

C

Quando vir notícias negativas, pode fazer sentido proteger parte do patrimônio. E se amigos comentam sobre ações valorizando, vale avaliar. Às vezes surgem oportunidades.

D

A saída mais simples é parar de acompanhar notícias e evitar conversas sobre investimentos. Sem essas informações, você não fica ansiosa. É mais prático.

Questão 1



Cliente

Entendo que é normal, mas ainda fico preocupada. Ontem um colega falou de uma ação que triplicou e fiquei pensando se deveria ter investido. E quando vejo notícia ruim, bate medo. Como controlar isso?

Profissional

A

Esses são gatilhos emocionais, Ariana. A solução é criar barreiras: aportes automáticos mensais e revisões só a cada 3 meses. Fora dessas datas, comentários e notícias não viram ações.

B

Entendo a ansiedade. Uma técnica que ajuda: antes de qualquer decisão, anote o que sentiu e de onde veio a informação. Espere 48h. Se ainda fizer sentido, aí age.

C

Faz parte do mercado essa ansiedade. Com o tempo você aprende a filtrar. Por enquanto, tenta não olhar notícias todo dia, só uma vez por semana talvez.

D

Esse medo é natural, todo mundo tem. O importante é não tomar decisões precipitadas. Quando sentir essa ansiedade, respira fundo e espera passar.

Questão 1

Cliente

Gostei da ideia de automatizar e ter datas fixas! Mas tenho outra dúvida: recebo tantas sugestões de investimentos que fico perdida. Como organizo tudo isso pra não me confundir?

Profissional

A

Isso é paralisia por excesso de escolhas. Vamos definir seus objetivos e perfil, depois criar filtros: risco, prazo e liquidez. Só olhamos opções que passam nesses critérios.

B

Muita opção confunde mesmo. Comece simples: escolha 2 ou 3 tipos de investimento que já conhece e foque neles. Conforme ganhar confiança, a gente expande aos poucos.

C

O mercado tem muita opção mesmo. Uma forma de filtrar: foque nos produtos mais conhecidos. Se muita gente investe, tendem a ser mais seguros e testados.

D

Infelizmente não tem atalho. Você vai precisar estudar cada opção que recebe pra decidir qual faz sentido. É trabalhoso, mas necessário.

Questão 1



Cliente

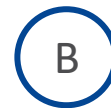


Tá, vou tentar. Mas ainda me sinto confusa. Recebo sugestão do banco, de app, de amigos... são tantas opções que às vezes não decido nada, ou escolho qualquer coisa. Como organizo isso?

Profissional



Essa confusão tem nome: paralisia por excesso de escolhas. Vamos estruturar: primeiro seu perfil e objetivos, depois filtros de risco, prazo e liquidez. Só avaliamos o que passar.



Sobrecarga de opções é comum. Simplifica: escolha 2 ou 3 tipos que já conhece um pouco e foca neles por enquanto. Depois a gente expande conforme você se sentir segura.



É confuso mesmo, o mercado tem muita coisa. Tenta focar nos produtos mais tradicionais primeiro, tipo CDB e Tesouro. São mais simples de entender.



Com tanta opção, é normal ficar perdida. O jeito é ir testando aos poucos, ver o que funciona pra você. Cada pessoa tem seu estilo de investir.

Questão 1



Cliente

Tá, vou tentar organizar assim. Mas confesso que ainda me sinto insegura. Será que vou conseguir seguir tudo isso? Tenho medo de continuar errando. Como saber se estou no caminho?

Profissional



Entendo a insegurança. Vamos criar indicadores simples: “fez aportes?”, “respeitou datas?”, “evitou impulsos?”. Fazemos check-ins trimestrais pra revisar juntos e ajustar.



É normal ter essa dúvida. Crie checklist mensal: fez o que planejou? Evitou decisões por impulso? Anote e revise. Isso ajuda a perceber onde melhorar.



O mais fácil é olhar o rendimento. Se tiver ganhando dinheiro, é sinal de que as decisões estão certas. Se não, a gente ajusta a estratégia.



Com o tempo você vai pegando o jeito. Não precisa ficar tão preocupada com isso agora. O importante é começar e ir aprendendo no caminho.

[Anterior](#)[Próxima](#)

Questão 1

Cliente

Ótimo, agora tenho estrutura! Mas como sei se estou realmente seguindo o plano? Tenho medo de me enganar, achar que estou certa, mas cometer os mesmos erros sem perceber.

Profissional



Ótima pergunta! Vamos criar indicadores: “fez os aportes?”, “respeitou as datas?”, “evitou impulsos?”. Fazemos check-ins trimestrais juntos pra revisar e ajustar.



Boa consciência! Crie rotina mensal de revisão: fez aportes? Evitou impulsos? Respeitou o calendário? Anote numa planilha. Essa reflexão ajuda a se corrigir.



O indicador mais simples é o saldo: se está crescendo, você está no caminho. Se estiver caindo ou estagnado, aí a gente revisa a estratégia.



Não precisa se preocupar tanto. Se você se sente bem com suas decisões, é sinal de que está indo bem. Confie na sua intuição.



Questão 1



Cliente

Muito obrigada! Me sinto preparada agora. Entendi que é sobre ter objetivos claros e seguir o plano, não acertar o mercado. Confirmamos as revisões periódicas? Posso te procurar se tiver dúvida?

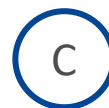
Profissional



Com certeza! Marcamos revisão em 3 meses e depois semestrais. Olharemos indicadores e ajustaremos o necessário. Pode me procurar sempre que precisar.



Exato! Revisões semestrais e você pode me procurar quando precisar. Checamos se está seguindo o plano e ajustamos conforme objetivos. Sucesso!



Pode me procurar se precisar. Marcamos revisão daqui a alguns meses pra acompanhar. Qualquer dúvida, estou disponível.



Você tem as informações que precisa pra seguir. Se surgir dúvida ou precisar de apoio, sabe onde me encontrar.



Questão 1



Cliente

Entendo. Agradeço pelas informações, mas ainda estou um pouco confusa. Vou pensar melhor sobre tudo isso antes de decidir. Obrigada pelo tempo.

Profissional



Entendo que precise de tempo. Se quiser tentar de novo, estou aqui pra recomeçar. O que não funcionou pode ter sido a abordagem.



Sem problema. Se mudar de ideia, pode me procurar. Às vezes a gente precisa de tempo pra processar. Boa sorte!



Tudo bem. Se precisar de alguma orientação no futuro, você sabe onde me encontrar. Desejo sucesso!



Entendo sua decisão de pensar mais. Espero que dê certo pra você. Boa sorte com seus investimentos.

Fim do diálogo

Anterior



Contexto

Você é um especialista de investimentos C-Pro R fazendo atendimentos, quando chega Keyla.

Não constam informações de investimento para ela no sistema.

Questão 2

Questão 2



Cliente

Moço... posso perguntar uma coisa? Eu deixo meu dinheiro parado na conta e ele nunca muda. Isso é normal? Será que estou fazendo alguma coisa errada?

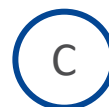
Profissional



Quando o dinheiro fica parado, ele não acompanha a alta dos preços. Com o tempo perde valor. Posso te explicar formas simples de guardar pra ele render um pouco, sem complicar.



É comum o saldo não mudar quando o dinheiro está parado. Com o tempo você perde poder de compra. Se quiser, posso te mostrar opções básicas pra guardar de forma mais eficiente.



É normal ficar parado sim. Quando você tiver um valor maior sobrando, aí a gente pode ver opções. Por enquanto, deixar na conta não tem problema nenhum.



Na conta corrente o dinheiro fica seguro. Tem gente que prefere assim mesmo, pra não se preocupar. Mas, se você quiser, podemos discutir outras opções do que fazer com ele.



Questão 2



Cliente

Ah... acho que entendi um pouco. Mas se não é bom deixar parado, onde eu guardo esse dinheiro sem risco e sem complicar? Sempre achei isso tudo difícil.

Profissional



Existem opções simples pra iniciantes, próprias pra guardar dinheiro com segurança e resgate fácil. Quer que eu te mostre algumas opções?



Tem opções simples, parecidas com uma conta separada, que rendem um pouco e não complicam.



O mais simples é a poupança, que todo mundo conhece. Rende pouco, mas é fácil de usar. Posso te mostrar como funciona, se preferir começar por ela.



Tem várias opções, mas confesso que os detalhes variam bastante. Posso te passar um material explicativo pra você ler em casa com calma.



Questão 2



Cliente

Tá... mas se eu quisesse pelo menos entender melhor, onde eu guardo dinheiro de um jeito simples? Sem complicação, sabe?

Profissional



Existem opções bem simples, pensadas pra quem está começando. Posso te mostrar as mais básicas e te guiar passo a passo, sem pressa.



Dá pra começar com opções básicas que funcionam como guardar dinheiro, só que rendendo um pouco. Posso te explicar as mais comuns.



A poupança é o caminho mais conhecido. Rende pouco, mas é o que a maioria das pessoas usa. Posso te mostrar como abrir uma, se quiser.



Tem algumas opções, mas cada uma tem suas regras. Posso te mandar um resumo por mensagem depois pra você ver com calma em casa.

Questão 2



Cliente

Tá... entendi que existem opções simples. Mas ainda fico com uma dúvida: se eu colocar o dinheiro, tem risco de eu perder tudo? Tenho medo de colocar e o dinheiro sumir.

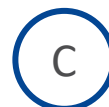
Profissional



Esse cuidado é importante. Algumas opções têm garantias, como o FGC, que protege seu dinheiro até certo valor. Posso te mostrar as mais seguras.



Existem alternativas bem conservadoras, feitas pra quem busca segurança. O risco de perda é muito baixo nessas opções. Posso te apresentar.



Nas opções mais básicas o risco é bem baixo. A maioria das pessoas não tem problema. Se quiser, posso te mostrar as mais comuns.



Todo investimento tem algum risco, faz parte. Mas nas opções simples costuma ser tranquilo. Posso te mostrar algumas e você decide.



Questão 2



Cliente



Entendi mais ou menos. A minha dúvida é: se eu tenho pouco dinheiro, é arriscado mexer com isso? Tenho medo de perder o pouco que tenho guardado.

Profissional



Não precisa ter muito pra começar. Existem opções acessíveis e seguras, com proteções como o FGC. Posso te mostrar as mais indicadas pro seu caso.



Dá pra começar com pouco sim. Tem alternativas simples e seguras que rendem um pouco e são fáceis de entender. Posso te explicar.



Com pouco dinheiro o melhor é ir devagar. Tem opções mais seguras pra começar, mesmo rendendo menos. Posso te mostrar as mais simples.



Começar com pouco é possível, mas o rendimento acaba sendo pequeno também. Quando você tiver mais guardado, a gente vê opções melhores.

Questão 2



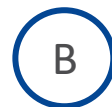
Cliente

E essas opções seguras... se eu colocar meu dinheiro, eu consigo tirar se precisar de repente? Tenho medo de ficar presa e aparecer alguma conta.

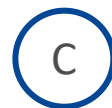
Profissional



Tem opções com liquidez diária, que deixam você retirar quando precisar, geralmente no mesmo dia. Posso te ajudar a escolher uma assim.



Algumas permitem tirar o dinheiro com facilidade, sem prazo mínimo. Posso te mostrar quais funcionam assim pra você ficar tranquila.



A maioria permite resgatar, mas algumas têm prazo de carência. Preciso ver direitinho qual se encaixa melhor no que você precisa.



Geralmente dá pra tirar sim, mas depende de cada produto. Posso te mandar os detalhes depois pra você comparar com calma.



Questão 2



Cliente

E do jeito que você explicou... se eu começar com pouco e colocar nessas coisas, eu consigo tirar se precisar? Tenho medo de não conseguir sacar quando aparecer uma conta.

Profissional



Existem opções com resgate rápido, no mesmo dia ou no próximo. São ideais pra quem está começando e precisa de flexibilidade.



Tem algumas que deixam tirar facilmente, sem complicação. Te mostro como funcionam e tiramos suas dúvidas sobre prazos.



Algumas têm resgate rápido, outras pedem uns dias. Depende do produto. Posso verificar quais se encaixam melhor pra você.



Na maioria das vezes você consegue tirar, mas às vezes demora um pouco. O ideal é não precisar mexer no curto prazo pra render melhor.

Questão 2

Cliente



Certo... agora que entendi que dá pra tirar quando eu precisar, como eu começo isso na prática? Eu venho aqui mesmo? Sozinha eu não sei por onde começar.

Profissional



Podemos começar aqui mesmo. Te explico cada etapa e te ajudo a escolher uma opção simples pro seu perfil. Vamos no seu ritmo.



Podemos iniciar aqui. Te mostro opções básicas e você decide como seguir. Te acompanho nas primeiras etapas pra tirar dúvidas.



Você pode começar pelo aplicativo do banco, é bem intuitivo. Se travar em alguma coisa, volta aqui que eu te ajudo a resolver.



O aplicativo tem tudo explicado, dá pra fazer sozinha. Qualquer dúvida você pode ligar pro atendimento ou voltar outro dia.

Questão 2



Cliente

Tá, mas se eu quiser tentar começar algum dia, o que eu faço primeiro? Falo com você?

Profissional



Pode falar comigo sim. Te explico tudo desde o começo e vemos juntos as opções mais simples e seguras.



Pode vir aqui que eu te ajudo. Te mostro algumas opções simples e a gente vai tirando suas dúvidas aos poucos.



Você pode tentar pelo aplicativo primeiro, que tem opções simples. Se tiver dúvida, agenda um horário comigo que a gente revisa.



Tem bastante conteúdo no site do banco explicando as opções. Vale dar uma lida antes pra você já vir com uma ideia do que quer.

Fim do diálogo

Anterior

Próxima



Contexto

Você, Amanda, é gerente de relacionamento em um grande banco de varejo e recebe uma mensagem de Laura, cliente há 9 anos do seu banco.

Embora ela não tenha ativos nesse banco, tem movimentações significativas na conta corrente. Laura pede que você ligue para ela.

Questão 3



Questão 3



Cliente



Oi, Amanda, obrigada pelo retorno, gostaria de pedir uma ajuda sua. Preciso resgatar parte de um investimento de 500 mil que fiz em CDB há pouco mais de 2 anos com uma corretora, mas estou tendo dificuldade de falar com o gerente de lá, ele me pareceu meio distante... Sei lá! Queria ver com você se consigo acessar esses recursos por aqui, qual o processo, se implicaria custos adicionais - enfim... preciso acessar uns 250 mil do que está lá, consegue me ajudar?

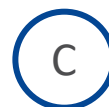
Profissional



Posso solicitar uma transferência de custódia à corretora que hoje detém seus ativos e, condicionado à análise de risco, trazemos o investimento pra cá e resgatamos os 250 mil. Que tal?



Fácil: transferimos seus ativos via STVM. A transferência dos produtos só depende de uma análise de risco, mas é coisa rápida. Podemos dar prosseguimento?



É possível fazermos, sim. Podemos pedir a transferência de todos seus investimentos para o banco. Assim você já evita esse tipo de problema. O que você acha?



Posso ver o que conseguimos fazer por aqui, mas acredito que precisamos pedir pra corretora para passar pra gente o investimento, e só aí nós conseguimos vender os ativos pra você. Entende?

Questão 3



Cliente

Hum... Essa seria a tal da transferência de custódia. É isso?

Profissional

- A** Exatamente! Nós solicitamos à corretora que envie seus ativos pra cá. Basta que preencha um formulário, o STVM, e de uma análise de risco do ativo, Nós damos encaminhamento. Podemos inclusive aproveitar a situação para centralizar seus ativos conosco.
- B** Isso mesmo! Nós solicitamos à corretora que envie seus ativos pra cá, via STVM e cuidamos do resto. A transferência da custódia só depende de uma análise de risco do ativo.
- C** Exatamente! A gente faz uma Solicitação de Transferência de Valores Mobiliários, a sigla é STVM, solicitando o resgate dos 250 mil que estão sob custódia da corretora.
- D** Sim! Na transferência de custódia, nós podemos escolher entre transferirem o ativo como está ou a valores históricos. No seu caso, podemos pedir à corretora que faça a operação a valores históricos - é mais rápido assim.

Questão 3



Cliente

Parece uma boa ideia. Como fazemos isso? Demora?

Profissional

A

Primeiro precisamos que preencha um formulário, depois faremos uma análise de risco, se aprovada, o prazo regulamentar é de 2 dias úteis. E, se você me permite, entendo que possamos aproveitar a situação para centralizar seus ativos conosco.

B

Basta preencher a STVM, aí formalizamos, analisamos e enviamos a solicitação à corretora. O prazo pra tudo isso é de 2 dias úteis. Agora, se me permite, se o gerente lá está indisponível, eu já aproveitaria para centralizar seus ativos conosco.

C

É rápido. Eu peço via STVM por aqui, e em breve já cai na sua conta. E, se me permite, talvez já seja melhor resgatar os investimentos que você tem com eles.

D

É rápido. Os ativos chegam aqui de um dia para o outro, é só você preencher um formulário e eu te aviso quando pudermos fazer o resgate. Assim, se me permite, você nem precisa falar com o gerente de lá.

Questão 3



Cliente

Ótimo que conseguimos resolver por aqui. Quanto à sua sugestão de “centralização dos ativos”, em que isso implicaria exatamente?

Profissional

A

Transferirmos todos os ativos, além do CDB, pra cá. Assim, a gestão dos seus investimentos passa a ser feita por aqui.

B

A gente pega todos os investimentos que você tem com a corretora e traz pra cá. Assim, você precisando de qualquer coisa eu já resolvo pra você rapidinho.

C

A gente pede pra corretora para que possamos gerir seus ativos todos, assim você não tem que falar mais com o gerente de lá e resolve tudo por aqui.

D

O mais fácil agora é que você liquide os ativos que tem na corretora - isto é, venda-os por lá mesmo -, e então vemos como melhor investir por aqui.

Questão 3



Cliente



Excelente! De que você precisa do meu lado, Amanda?

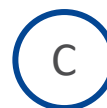
Profissional



Vou te mandar um formulário, STVM, você me devolve preenchido. Ele vai ser submetido a análise e, depois de aprovado há um prazo de 2 dias úteis para transferência de custódia.



Vou te mandar um formulário, STVM, você me devolve preenchido. Ele vai ser submetido a análise, para a qual há um prazo de 2 dias úteis para transferência de custódia.



Basta que preencha um formulário de Solicitação de Transferência de Valores Mobiliários (STVM), a partir do qual solicitamos à corretora a transferência. No seu caso, eles têm até 2 dias úteis para cumprir.



Basta que preencha um formulário de Solicitação de Transferência de Valores Mobiliários (STVM), a partir do qual solicitamos à corretora a transferência. No seu caso, eles têm até 5 dias úteis para cumprir.

Questão 3



Cliente

Eu não queria mexer nos investimentos agora, são a minha aposentadoria. Podemos só vender a porção que quero resgatar?

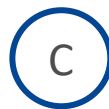
Profissional



Claro, mas não é preciso resgatá-los para fazer a transferência de custódia. A gente faz a análise do ativo e, uma vez aprovado, podemos transferir para cá sem precisar resgatar tudo.



Claro! Vou lhe enviar o formulário para a solicitação de transferência, quando preencher, você me informa também o valor e o ativo que quer passar pra cá. Feita a análise de risco, em 2 dias úteis trazemos pra cá e operamos a venda.



Podemos, sim. Vou pedir imediatamente pelo STVM, em breve os ativos já estarão sob nossa custódia. Aí eu opero a venda e em até 2 dias úteis você já tem o valor na sua conta.



Claro! Vou pedir imediatamente via STVM que a corretora que detém seus ativos faça o resgate dos 250 mil, aí em até 2 dias o dinheiro já é transferido para sua conta aqui.

Questão 3



Cliente

Parece simples. Uma vez que a transferência seja feita, você consegue fazer a venda?

Profissional



Claro! Assim que a transferência for concluída, eu entro em contato e confirmo com você a operação de resgate.



Claro! Assim que a transferência for concluída, eu já faço o resgate e te envio uma notificação.



Claro! Mas primeiro precisamos que a transferência de custódia seja concluída, só aí vemos como seguir, tá bom?



Claro! Mas é melhor antes verificarmos seus demais ativos para vermos qual é melhor para liquidação.

Questão 3



Cliente

Entendi! Podemos seguir dessa forma então, e depois resgatamos essa porção de que preciso.

Profissional

A

Combinado, Laura! Vou te enviar o formulário para o pedido de transferência de custódia. Assim que me devolver preenchido vou submeter à análise e te retorno com a resposta.

B

Perfeito, Laura! Vamos iniciar o processo de transferência de custódia. Eu mesma vou acompanhar cada etapa e manter você atualizada quanto aos prazos da transferência e do resgate.

C

Perfeito, Laura! Assim que terminarmos a conversa já te envio o formulário da STVM. Você preenche, me devolve, e eu vou dando sequência por aqui e te avisando.

D

Combinado, Laura! Você me envia o formulário preenchido enquanto eu vou dando início ao processo por aqui. Uma vez que a transferência seja concluída eu já vendo os ativos para você.

Questão 3



Cliente

Entendo. Então, por favor, me envie o formulário o quanto antes para que possamos dar seguimento.

Profissional

A

Combinado, Laura! Vou te enviar o formulário para o pedido de transferência de custódia. Assim que me devolver preenchido vou submeter à análise e te retorno coma resposta.

B

Perfeito, Laura! Vamos iniciar o processo de transferência de custódia. Eu mesma vou acompanhar cada etapa e manter você atualizada quanto aos prazos da transferência e do resgate.

C

Perfeito, Laura! Assim que terminarmos a conversa já te envio o formulário da STVM. Você preenche, me devolve, e eu vou dando sequência por aqui e te avisando.

D

Combinado, Laura! Você me envia o formulário preenchido, enquanto eu vou dando início ao processo por aqui. Uma vez que a transferência seja concluída eu já vendo os ativos para você.

Fim do diálogo

Anterior



Fim.

**Baixar o template da
árvore de decisão**
(formatos: PDF e Json)