

**A CONTRIBUIÇÃO DA FORMAÇÃO ACADÊMICA DO CURSO DE ADMINISTRAÇÃO NO DESEMPENHO DA CPA-10: Um estudo com estudantes de uma Instituição Federal do Nordeste.**

**RUAMO PEDRO DA SILVA**

UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA (UFPB)

**GABRIELA TAVARES DOS SANTOS**

UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA (UFPB)

# A CONTRIBUIÇÃO DA FORMAÇÃO ACADÊMICA DO CURSO DE ADMINISTRAÇÃO NO DESEMPENHO DA CPA-10: Um estudo com estudantes de uma Instituição Federal do Nordeste

## 1 - INTRODUÇÃO

O termo competências pode ser entendido como um conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes (BOYATZIS, 1982) que o indivíduo possui para obter resultado acima do comum na realização de determinada tarefa. Este conceito possui grande relevância para entender que o colaborador é capaz de atuar na mudança do ambiente organizacional e na potencialização dos resultados operacionais.

A procura por postos de trabalho e o aumento da concorrência geraram uma exigência maior na qualificação dos pretendentes a um cargo em qualquer que seja a área de atuação. Na indústria bancária, o processo de obtenção de mão de obra qualificada trouxe uma procura por colaboradores cada vez mais cientes do seu papel enquanto agente direto de relação com o cliente (BRANDÃO; GUIMARÃES; BORGES-ANDRADE, 2002; BÜNDCHEN; ROSSETTO; SILVA, 2011; GÓES; SOUZA, 2008).

Durante a última década houve um processo que pôde ser entendido como a busca por ampliação das operações bancárias. Este fenômeno impôs às organizações do setor financeiro a pautarem por uma estratégia de fortalecimento e crescimento das atividades. Deste modo, os bancos passaram a se aproximar mais dos clientes, de modo que as agências se transformem em postos de vendas de produtos e serviços aos clientes (AMORIM *et al.*, 2015). É neste contexto que a exigência do profissional certificado aparece, como agente direto de relação com o cliente e ofertante dos principais produtos e serviços da instituição.

No âmbito acadêmico, com intuito de formar profissionais aptos para as exigências do mercado, o curso de Administração visa desenvolver competências técnicas e comportamentais (LEME, 2005) que tornem o administrador alguém capaz de definir problemas, comunicativo, hábil em formulações de cálculos matemáticos, crítico e determinante, dentre outras (CNE/CES, 2005).

O Banco Central do Brasil (Bacen), através da resolução do Conselho Monetário Nacional -CMN nº 3158/2003, determina que os profissionais que trabalham com a oferta de produtos de investimentos sejam qualificados através da obtenção de certificação financeira. Dentre estas certificações está a Certificação Profissional Agência Nacional das Entidades do Mercado Financeiro e de Capitais- ANBIMA Série 10 (CPA-10), que os agentes que comercializam e distribuem produtos de investimento diretamente ao público investidor devem possuir. É através da importância da obtenção desta certificação que o presente trabalho visa responder o seguinte questionamento: “Qual a contribuição da formação acadêmica do curso de Administração no desempenho da certificação CPA-10?”

### 1.1 - Objetivo Geral

Identificar a contribuição da formação acadêmica do curso de Administração no desempenho da CPA-10

### 1.2 - Justificativa

A procura pelo título de Bacharel em Administração tem obtido notório crescimento nos últimos anos em todo o território brasileiro. Um dos motivos pelo aumento dessa demanda é que o curso tem entre as suas vantagens a possibilidade de atuação em diversas áreas/setores do mercado econômico. Entre essas áreas está a do setor bancário, foco do presente estudo.

Como exigência por parte dos empregadores para atuar neste seguimento, tem-se as certificações financeiras (AMORIM *et al.*, 2015), e em especial, a CPA-10. É neste contexto que o presente trabalho visa a identificar qual a contribuição que a formação acadêmica do curso de Administração de uma Universidade Federal localizada no Nordeste Brasileiro tem para a obtenção da Certificação Profissional ANBIMA – Série 10 (CPA-10). E caso haja

pouca ou nenhuma relação, propor aplicações práticas na possível resolução do problema nas considerações finais.

Para investigar a quantidade de publicações que envolvam este tema, realizou-se uma pesquisa bibliográfica no Portal de Periódicos CAPES nos dias 08 e 09 de abril de 2018, às 19:00h e às 10:00h respectivamente. Observando o quadro 01 verificam-se os resultados encontrados através da utilização de operadores booleanos.

Quadro 1: Resultados Encontrados

Palavras e Operadores Utilizados na Busca	Nº de Resultados
"certification financial"	656
"skills banking"	100
"administration course" AND (bank certification)	13

Fonte: Pesquisa no Portal de Periódicos CAPES, 2018

Foram encontrados apenas 12 artigos e uma resenha que apresentam relação com a temática. Dos 12 artigos, 5 tratam apenas de assuntos relacionados à educação, outros 5 trabalhos tratam de assuntos relacionados ao mercado de trabalho, mas não enfatizam o setor bancário, e ainda aparece um artigo e uma resenha que não possuem nem relação com a área bancária e nem o curso de Administração.

A ausência de publicações em consonância com o objeto deste estudo revela a importância do presente trabalho no avanço dos debates em torno da relação “curso de Administração” e “certificações financeiras”.

## 2 - REFERENCIAL TEÓRICO

### 2.1 - Competências na Administração

Logo após o surgimento do estudo científico sobre o conceito de competências, alguns autores passaram a relacionar e identificar competências no âmbito organizacional, como Zarifian (1999), Boterf (1995), Prahalad e Hamel (1995). Estes autores fizeram críticas ao modelo de competências formulado pela escola americana, considerando que a visão observada em relação aos colaboradores voltava a ser taylorista e burocrática (GIUDICE, 2012), onde não se enxergava o desenvolvimento social do indivíduo na organização. Foi a partir de então que surgiu a noção de carteira de competências.

A diferenciação entre competências individuais e competências essenciais é uma maneira de analisar o cenário interno da organização. Segundo Fleury e Fleury (2004, p. 47) competências essenciais são “atividades mais elevadas, no nível corporativo, que são chave para a sobrevivência da empresa e centrais para sua estratégia”. Dizem respeito às características da empresa, sua missão, visão e valores. É a sua cultura. Todo colaborador tem a obrigação de entender essas competências (CARLOS, 2011). Green (1999 *apud* CARLOS, 2011, p. 72) ainda cita a respeito de competências essenciais como “conjunto único de conhecimentos técnicos e habilidades. Ferramentas que causam impactos em produtos e serviços em uma organização e fornecem uma vantagem competitiva.”

Dentro do portfólio de competências que compõem a organização, tem-se alguns conceitos novos de competências: “competências essenciais, competências organizacionais, competências funcionais, competências distintivas, competências seletivas, competências básicas, competências grupais, competências de suporte” (RUAS *et al.*, 2005, p. 8). A diversidade de entendimentos pode ser observada sobre duas perspectivas segundo o entendimento de Ruas *et al.* (2005): a interação estratégica e a interação operacional. A geração de vantagem competitiva, com intuito de relacionar as competências com os objetivos estratégicos, pode ser entendida como a interação estratégica. A interação do colaborador com o ambiente organizacional, as rotinas administrativas, execução de tarefas e adaptação ao ambiente de trabalho, é o que se entende por interação estratégica.

Todas estas publicações e debates causaram mudanças diretamente na área de Recursos Humanos das organizações. Surge o conceito de gestão por competências, onde a área de gestão de pessoas passa a possuir um caráter estratégico, que visa atrair, manter e desenvolver nos colaboradores as competências necessárias para o alcance dos objetivos da organização (FLEURY, FLEURY, 2004), sem esquecer do desenvolvimento social do colaborador enquanto indivíduo. Similar a este modelo, a gestão de talentos visa identificar potencial nas pessoas, desenvolvendo por meio de técnicas de comportamento e de experiência, avaliando o quão longe a pessoa pode chegar a partir do ponto de partida (BECKER, NICÁCIO, 2012).

Foi a partir do debate sobre competências e suas diversas classificações que se tornou possível elaborar os currículos de formação para os cursos de graduação em Administração (GODOY *et al.*, 2009). E para o desenvolvimento desta seção e também de parte deste artigo, a base é a resolução nº 4, de 13 de julho de 2005, do CNE (Conselho Nacional de Educação) /CES (Câmara de Educação Superior), que institui as diretrizes curriculares do curso de Administração e cita o projeto pedagógico que as instituições de ensino superior devem adotar para poder ofertar este curso. Ou seja, além dos elementos comuns a qualquer curso, como a pesquisa, a extensão, atividades extraclasse, etc., o curso de Administração possui diretrizes próprias, que dentro das suas normas cita as competências que a formação acadêmica deve desenvolver nos profissionais.

Em seu artigo 4º a resolução diz que o curso de graduação em Administração deve possibilitar a formação profissional que revele, pelo menos, as competências e habilidades voltadas ao pensamento estratégico, a capacidade de comunicação, de reflexão e de análise crítica, da criatividade, da capacidade de transferir conhecimentos da vida para o ambiente de trabalho, dentre outras.

Espera-se que com o desenvolvimento destas competências o curso de Administração entregue ao mercado e à sociedade profissionais comunicativos, líderes, que saibam agir diante de situações diversas, tenham atitude, que sejam íntegros e honestos e que não se usem de vantagens indevidas para terem resultados expressivos. Além disso, que tenham organização, pontualidade, criatividade, flexibilidade e consciência. E que tenham a chamada visão holística sobre a empresa e o mercado.

Mas vale ressaltar que o mercado tem suas exigências e, por isso, é importante saber até em que ponto as competências do curso de Administração estão de acordo com as competências que as empresas esperam dos profissionais desta área. Nascimento e Alves (2015), em um estudo comparativo entre a visão acadêmica e a visão do mercado, por meio de uma pesquisa com docentes do curso de Administração e com profissionais do mercado, mostrou como está a comparação entre o que é ensinado no curso e aquilo que os profissionais veem como importante, mostrando se as normas estão atendendo as perspectivas externas.

Para este estudo, as autoras Nascimento e Alves (2015) tomam como base três competências. São elas: conhecimento, habilidade e atitude. E observam, sobre o ponto de vista acadêmico e do mercado, o que é percebido como mais importante em cada competência. A respeito da competência conhecimento, o que os professores mais citaram como importante em sua visão, foram os conhecimentos sobre as teorias da administração, conhecimento em empreendedorismo e finanças. Já do ponto de vista do mercado, é importante ter conhecimento sobre língua estrangeira, conhecimentos de estratégias e domínio na área de atuação. Sobre a competência habilidade, de acordo com a visão dos docentes, entre as mais importantes, as mais citadas foram a habilidade de trabalhar em equipe, de planejamento e de executar tarefas, e na opinião dos profissionais externos, saber ensinar, ter atenção e autoconhecimento são as habilidades mais requisitadas. E, a respeito da competência atitude, na percepção acadêmica, estão como competências mais importantes a

proatividade, a iniciativa e a humildade, e a flexibilidade, inovação e motivação na percepção do mercado.

O resultado mostrou que existe uma semelhança entre o que é ensinado durante a graduação e aquilo que é cobrado após a formação, nos postos de trabalho. E segundo o que foi apresentado por Nascimento e Alves (2015), as competências que a resolução do CNE/CES cobra dos cursos de graduação em Administração está em consonância com as exigências do mercado.

Em outro trabalho similar, Godoy e Forte (2007) realizaram um estudo para verificar quais são as competências adquiridas por alunos de um curso de Administração, na visão dos discentes. Apesar de terem como base a resolução de nº 1, de 2 de Fevereiro de 2004, anterior a atual, que é a resolução de nº 4, de 13 de julho de 2005, nada se modifica em relação ao que se diz em seu artigo 4º, por isso que os resultados são adequados e servem de fonte para este trabalho.

Os autores (GODOY, FORTE, 2007) utilizam o termo competências de forma mais ampla e a partir de então usam de 4 fatores para realizar a pesquisa: competência social (diz respeito à boa convivência, ao respeito com os companheiros de equipe, a ética, interatividade e responsabilidade); competência solução de problemas (envolve a identificação e solução de problemas através de conhecimentos técnicos, visão estratégica e desempenho superior); competência técnico-profissional (está relacionada com atividades de consultoria, desenvolvimento de projetos); competência de comunicação (saber se expressar, opinar, propor ideias, comunicar-se de maneira que não possa gerar distorções). Esses fatores ainda foram divididos em outras competências, que nas frequências de respostas foram analisadas de acordo com o fator que pertenciam.

A respeito dos resultados obtidos, a competência social foi citada pelos alunos como a mais relevante, que na resolução CNE/CES, artigo 4, é lembrada no inciso V. Em segundo lugar está a solução de problemas, com mais de 50% dos entrevistados afirmando seu desenvolvimento. O resultado chama a atenção porque o Conselho Nacional de Educação elenca esta competência logo no primeiro inciso do artigo 4º da resolução que trata das diretrizes curriculares do curso de Administração. As outras duas competências (técnico-profissional e comunicação) também foram citadas, mas com menos frequência em relação as anteriores.

Usando um modelo proposto por Cheetham e Chivers (2005), composto de quatro componentes essenciais: competência cognitiva/conhecimento, competência funcional, competência pessoal/comportamental e competência de valores/ética, Godoy *et al.* (2009) buscaram avaliar as opiniões dos alunos sobre as competências adquiridas no curso de Administração. A partir do estudo organizaram os resultados em quatro construtos: competência social, competência para solução de problemas, competência técnico-profissional e competências básicas, pois essas que foram respondidas como aquelas que tem maior percepção através dos entrevistados. As competências básicas são o fator gerador para as outras três. A competência valores/ética não foi identificada na pesquisa.

Com a colaboração dos estudos de Nascimento e Alves (2015), Godoy e Forte (2007) e Godoy *et al.* (2009), foi possível entender a relação da resolução nº 4, de 13 de julho de 2005, CNE/CES com a prática, a forma como os futuros profissionais, no caso os alunos do curso de Administração, desenvolvem estas competências, a concordância entre a visão da academia e do mercado em relação ao que cada um tem para si a respeito de “competências” e o mais importante; mostrar que as normas estão de acordo com aquilo que se é cobrado no mercado de trabalho, apontando que o aprendido na universidade deve ser absorvido da melhor forma para que o profissional formado possa saber mostrar seu diferencial no momento em que for exigido.

O objetivo desta seção foi mostrar a relação do conceito de competências com a Administração ao longo da história, como as diversas vertentes a respeito do seu significado influenciaram a formação de uma visão diferente do colaborador, a sua relação com o desempenho da organização, a interação estratégica, o surgimento de novas formas de comportamento por parte dos profissionais e principalmente como estes estudos influenciaram na formação das diretrizes curriculares, em especial aqui no Brasil. Alguns autores buscaram associar o aprendizado dos acadêmicos com o que deve ser ensinado em sala de aula, conforme a resolução CNE/CES 4/2005, observando quais competências são percebidas como mais importantes ao decorrer dos anos de formação.

Constataram como o mercado tem cobrado as competências dos administradores e se essas exigências estão de acordo com a diretriz base. Ficou claro que os resultados obtidos são positivos, pois as competências identificadas como as mais importantes pelo mercado e pela visão acadêmica estão em sintonia. As competências são competências de conhecimentos, habilidades, atitudes (NASCIMENTO, ALVES, 2015), competência social, competência solução de problemas, competência técnico-profissional e competência de comunicação (GODOY, FORTE, 2007). Na próxima seção são apresentadas, conceituadas e caracterizadas as competências na indústria bancária, incluindo entre essas competências o processo de certificação financeira.

### **2.3 - Competências no Setor Bancário**

Diante da constante evolução do mercado de trabalho, com o aumento das exigências de qualificações profissionais e da inovação tecnológica, observa-se como as empresas do mercado financeiro, em especial os bancos, passaram a gerir seu chamado capital intelectual, como o papel do bancário tem sido impactado por meio das mudanças ocorridas (exigências de novos conhecimentos, habilidades e atitudes), e, desta forma, observar quais competências são exigidas atualmente para poder se tornar um profissional da área.

Vale ressaltar que segundo Brandão, Guimarães e Borges-Andrade (2002), o termo “profissional bancário” utilizado neste trabalho é para designar a todos que trabalham em bancos ofertando produtos e serviços aos clientes, independente de função hierárquica. A presente seção apresenta estudos científicos que contribuem para o entendimento do assunto de uma forma mais explicativa.

Entre os estudos que buscaram analisar as competências no setor bancário, Brandão, Guimarães e Andrade (2002) publicaram o artigo “Competências Emergentes Na Indústria Bancária: Um Estudo De Caso”. Foi uma pesquisa realizada em agências do Banco do Brasil, onde buscou-se investigar quais as competências que atualmente não possuem relevância, mas que em pouco tempo, através das mudanças ocorridas devido à evolução tecnológica, serão relevantes para o alto desempenho.

Antes da análise dos resultados, os autores (BRANDÃO, GUIMARÃES, ANDRADE, 2002) mostraram, através de uma pesquisa bibliográfica, o histórico das instituições bancárias no Brasil. As transformações ao longo do tempo levaram a conclusão de que a profissão vive um ciclo, onde inicialmente, por volta dos anos 50, o perfil do profissional bancário requisitava a formação de contador, eram pessoas com alto grau de instrução e com grande admiração e respeito. Nas décadas de 70 e 80, a automação do trabalho diminuiu a exigência dos conhecimentos para ocupar cargos como o de caixa e escriturário, gerando o empobrecimento da ocupação. Após os anos 90, com a alta concorrência entre as organizações deste setor, foram exigidas novas competências dos colaboradores desta área, algo relacionado a técnicas de vendas e ofertas de investimentos. Para realizar essas funções, o profissional precisava conhecer bem sobre o mercado financeiro e entender sobre quais as melhores aplicações para indicar aos seus clientes. Foi então que voltou-se a exigir um maior conhecimento para trabalhar na instituição bancária. A partir desta observação os autores

chegaram a conclusão sobre o ciclo, onde o momento vivido atualmente já foi vivenciado em outra época.

Acerca dos resultados da pesquisa realizada por Brandão, Guimarães e Andrade (2002), os autores categorizaram as competências em conhecimentos, habilidades e atitudes, identificando 18 competências consideradas como emergentes. Foram 6 na categoria conhecimentos, 9 na categoria habilidades (dessas 9, 3 foram não foram citadas pelos entrevistados, mas os autores colocaram-nas por considerarem competências emergentes ao estudarem publicações na área) e 3 na categoria atitude. Entre as 18 competências apontadas como emergentes, a mais citada entre os entrevistados foi “ser capaz de prestar consultoria em negócios e finanças”, seguida por “ser capaz de utilizar diferentes tecnologias de informação e comunicação (internet, sistemas de informática e redes de comunicação)” e “conhecer idiomas estrangeiros, principalmente inglês e espanhol.”

Para continuar a identificação de competências bancárias, Góes e Souza (2008) trouxeram uma contribuição relevante no tocante ao tema, através do artigo “A Transformação da Prática do Bancário e a Exigência de Múltiplas Competências”. Os autores realizaram uma coleta de dados com funcionários do Banco do Brasil, em uma agência de Itabuna/BA, para saber quais habilidades eram mais exigidas pelos colaboradores da organização no contexto da época em que foi realizada a pesquisa.

Como todo artigo de caráter científico, foram mostrados os históricos do surgimento dos termos “competência” e “qualificação”, com o objetivo de esclarecer a categorização dos dados coletados. Como o conceito de competência já foi bem explorado ao longo deste trabalho, vale apenas ressaltar que este diferencia-se de qualificação devido às exigências de conhecimentos que cada padrão possui. Para o método de classificação de competências não há um padrão definido que os autores preferiram por seguir. Sendo assim, segue-se para os resultados obtidos.

O perfil dos entrevistados era constituído em grande parte por pessoas acima dos 40 anos e que estavam há pelo menos 5 anos trabalhando na organização. Isto demonstra que a estabilidade é uma característica da empresa. Foram citadas 9 habilidades identificadas como necessárias para realização de tarefas no banco: trabalhar em equipe; tomar decisões; comunicação interpessoal; planejar; negociar; assumir riscos; visão articulada das várias áreas da empresa; resolução rápida de problemas; adequar-se a mudanças. As mais mencionadas foram a comunicação interpessoal e a resolução rápida de problemas, com 95%. Isto devido a constante demanda por soluções rápidas por parte dos clientes. Outro fator que chamou a atenção foi a visão articulada de várias áreas da empresa, marcada por 92% dos respondentes. Para poder trabalhar em outras áreas da organização é necessário um entendimento sistêmico das operações entre departamentos. Adequar-se a mudanças, com 87% de frequência de respostas, foi considerada na pesquisa como realmente necessária, principalmente pelas mudanças frequentes no mundo dos negócios e a rápida evolução tecnológica.

Os autores (GÓES, SOUZA, 2008) apontam que os resultados da pesquisa indicam que o mercado busca por um profissional ousado, que possua alto grau de conhecimento em marketing, finanças, mercado de capitais, recursos humanos, tecnologia e gestão de novos produtos. De acordo com Bahry e Tolfo (2004), a obtenção de identificação de competências essenciais vem se tornando um diferencial para conquistar vantagem frente aos concorrentes. Em uma abordagem dos conceitos relativos ao desenvolvimento e potencialização dos conhecimentos bancários, com a publicação do artigo “A Gestão De Competências e a Obtenção de Vantagem Competitiva Sustentável em Organizações Bancárias”, as autoras evidenciaram que as ações dos bancos devem propor a ofertar produtos e serviços diferenciados que visem a atender aos diversos perfis de clientes. Neste sentido, as organizações bancárias devem manter em seus funcionários a capacidade de desenvolver

competências que permita-os lidar com estas situações, esperando que eles apresentem como principais habilidades a criação, inovação, comunicação, negociação e orientação ao cliente.

A intensa e crescente competitividade que se estabeleceu no mercado por meio da globalização, trouxe como resultado o desenvolvimento e incorporação, ao ambiente empresarial, de novas tecnologias e modelos de gestão. Apresenta-se como novo desafio às empresas, desenvolver práticas que lhes mantenham em certo nível de competitividade no contexto atual e futuro. Desta forma, o trabalho do gestor de uma organização envolve a habilidade do mesmo em poder dar respostas adaptáveis às mudanças nos cenários tecnológico e econômico (BÜNDCHEN, ROSSETTO, SILVA, 2011). É neste sentido que o líder deve focar em uma atuação voltada para o desenvolvimento das competências individuais e coletivas dos colaboradores, mobilizando saberes, capacidades, criatividade (com vista a obter respostas mais rápidas às constantes mudanças) e o desenvolvimento social do indivíduo, em vez de simplesmente gerir os conhecimentos das pessoas para alcançar os objetivos organizacionais (BAHRY, TOLFO, 2004). A mobilização não pode ser vista como uma imposição. O alcance dessas competências significa maior benefício em termos de resultados.

O Quadro 2: Síntese das Competências Para o Perfil Bancário, descreve, na concepção dos autores (as) apresentados, quais são as competências relevantes para o perfil do bancário. Foram elencadas as 5 principais competências do setor de acordo com cada estudo.

Quadro 2: Síntese das Competências Para o Perfil Bancário

<b>Autores (As)</b>	<b>Competências</b>
<b>Brandão, Guimarães e Andrade (2002)</b>	Ser capaz de prestar consultoria em negócios e finanças
	Utilizar diferentes tecnologias de informação e comunicação
	Conhecer idiomas estrangeiros (inglês e espanhol)
	Conhecimentos na área de contabilidade e finanças
	Gerenciar carteiras de clientes e recursos de terceiros
<b>Góes e Souza (2008)</b>	Comunicação interpessoal
	Resolução rápida de problemas
	Visão articulada das várias áreas da empresa
	Trabalhar em equipe
	Tomar Decisões
<b>Bahry e Tolfo (2004)</b>	Criação
	Inovação
	Comunicação
	Negociação
	Orientação ao cliente

**Fonte:** A partir dos autores, 2018

A evolução do papel do bancário passou a exigir conhecimentos essenciais para a execução de tarefas de caráter primordial para o sucesso da organização. É neste contexto que encontra-se uma importante ferramenta para a obtenção dessas competências observadas como as principais para o perfil do bancário; as certificações financeiras. O objetivo dessas certificações é qualificar os profissionais do mercado financeiro que atuam diretamente com produtos de investimentos (ARAÚJO, 2014).

Conforme estabelece a resolução de nº 3158 do Conselho Monetário Nacional, os profissionais que trabalharem com produtos de investimentos só serão considerados aptos a exercerem esta função após serem aprovados em exames de certificação realizados por entidades de reconhecida capacidade técnica.

Estas entidades são as denominadas agências autorreguladoras, que ofertam as certificações e classificam-nas de acordo com o perfil dos clientes que o profissional irá atender (TORRALVO, 2015). A relação da certificação é de acordo com as funções que irão ser desempenhadas e não com o cargo ocupado (AMORIM *et al.*, 2015). A ANBIMA é



considerada a principal agência autorreguladora do Brasil, devido ao seu alto número de instituições associadas (265 instituições) e profissionais certificados (495.102 até fevereiro de 2018) (ANBIMA, 2018).

A ANBIMA possui quatro tipos de certificação: CPA-10, CPA-20, CEA e CGA. De acordo com o seu próprio endereço eletrônico, a CPA-10 (Certificação Profissional ANBIMA - Série 10) destina-se aos profissionais que atuarão na prospecção e venda de produtos de investimento diretamente para o público, a CPA-20 (Certificação Profissional ANBIMA - Série 20) certifica o profissional para atender ao varejo de alta renda, o private banking, clientes corporate e investidores institucionais, a CEA (Certificação de Especialista em Investimentos ANBIMA) é voltada para aqueles que prestam consultoria em planejamento de investimentos, podendo indicar produtos de investimentos, e a CGA (Certificação de Gestores ANBIMA) certifica os profissionais a atuarem na gestão de recursos de terceiros, com poder para tomar decisões de investimentos.

### 2.3.1 - CPA-10

De acordo com o Programa Detalhado de Certificação Profissional ANBIMA série 10 (2017, p. 2), o principal objetivo que a certificação financeira CPA-10 visa é “a contínua elevação da capacitação técnica dos profissionais que atuam em agências bancárias [...], em contato com o público, no processo de prospecção e venda de produtos de investimento.” É uma certificação que atende a clientes que não os de alta renda, e devido ao objetivo da CPA-10 e também pelas características da maioria dos usuários de serviços bancários, é a certificação mais procurada pelos profissionais da área, com 377.227 certificações emitidas até março de 2018 (ANBIMA, 2018).

Para se tornar um profissional qualificado, o candidato deve realizar uma prova de caráter objetivo com 50 questões, cada questão contendo quatro alternativas, e atingir um nível de acerto de pelo menos 70% do total de perguntas (35 questões). Os assuntos cobrados na prova são divididos em sete módulos, cada módulo possui uma proporção de questões já preestabelecido através do edital (ANBIMA, 2017), conforme pode-se conferir através do Quadro 3: Assuntos Para a Realização do Exame CPA-10.

Quadro 3: Assuntos Para a Realização do Exame CPA-10

Assunto	Proporção
Sistema Financeiro Nacional	5 - 10%
Ética, Regulamentação e Análise do Perfil do Investidor	15 - 20%
Noções de Economia e Finanças	5 - 10%
Princípios de Investimento	10 - 20%
Fundos de Investimento	20 - 30%
Instrumentos de Renda Variável e Renda Fixa	15% - 25%
Previdência Complementar Aberta: PGBL e VGBL	5% - 10%

Fonte: Programa Detalhado da Certificação Profissional ANBIMA Série 10 (CPA-10), 2017

O assunto Sistema Financeiro Nacional, considerado um dos mais simples, faz parte das primeiras questões da avaliação e exige conhecimento que o Conselho Monetário Nacional é o órgão máximo do Sistema Financeiro Nacional, entendimento das funções básicas do SFN, ciência da sua estrutura e entendimento das atribuições de cada agência que o compõe (ANBIMA, 2017).

O segundo módulo tem o objetivo de tornar o candidato um profissional ciente dos princípios éticos, fazendo-o compreender que sua atuação deve sempre prezar pela honestidade, profissionalismo e impessoalidade. Exige-se também conhecimento das etapas da lavagem de dinheiro (com o objetivo de melhorar o combate a esta prática criminosa) e de uma ferramenta chamada API (Análise do Perfil do Investidor), que buscar adequar melhor os investimentos de acordo com o objetivo de cada investidor (ANBIMA, 2017).

Com um percentual de apenas 5% a 10% das questões do exame, o assunto do terceiro módulo é composto por conceitos básicos de economia (PIB, TR, taxa DI, taxa SELIC meta e

SELIC over) e finanças (taxa de juros nominal e real, benchmark, marcação a mercado) (ANBIMA, 2017).

Os princípios de investimento são os tipos de riscos (mercado, crédito e liquidez), risco sistêmico e não sistêmico, rentabilidade absoluta *versus* rentabilidade relativa, rentabilidade bruta *versus* rentabilidade líquida, fatores determinantes para adequação dos produtos de investimentos ao investidor (horizonte de investimento, diversificação e objetivos do investidor) e conhecimento sobre finanças pessoais (ANBIMA, 2017).

Os módulos cinco e seis são considerados os principais para o sucesso na prova. O quinto módulo é o que possui o assunto mais extenso, pois o tema se divide em oito tópicos que envolvem as definições legais dos fundos de investimento, dinâmica de aplicação e resgate, diferenciais dos fundos para o investidor, a política de investimento, carteira de investimentos, as taxas de administração e outras taxas, a classificação dos fundos de acordo com a CVM (Comissão de Valores Mobiliários) e as formas de tributação. O módulo seis, instrumentos de renda variável e renda fixa, envolve diversos investimentos que são acessíveis a grande parcela da população. Tratam-se de ações, CDB, títulos públicos, debêntures e caderneta de poupança (ANBIMA, 2017).

Adicionado após a revisão do Programa Detalhado da Certificação Profissional ANBIMA Série 10, o tema previdência complementar aberta passou a fazer parte do conteúdo do exame. É cobrado basicamente as características, taxas e diferenças entre o Plano Gerador de Benefício Livre (PGBL) e o Vida Gerador de Benefício Livre (VGBL) (ANBIMA, 2017).

Conforme Carlos (2011), e Dalmau *apud* TRENTO (2016), os conhecimentos e habilidades são as competências técnicas e estas são próprias dos especialistas, desenvolvidas de forma metodológica. São adquiridas durante o período de formação profissional, seja através de universidades, cursos técnicos, treinamentos, entre outras maneiras, e podem ser avaliadas. É neste contexto de aprendizagem e domínio dos assuntos exigidos pela ANBIMA que o candidato precisa possuir conhecimento e demonstrar habilidade para conseguir a aprovação. Relata-se, na próxima seção, os procedimentos metodológicos utilizados na realização deste trabalho.

### **3 – PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS**

Os procedimentos metodológicos descrevem os meios de coleta e análise dos dados e os materiais que levam à obtenção dos resultados. Para responder ao problema desta pesquisa, a coleta de dados realizou-se por intermédio de pesquisa de campo de abordagem qualitativa descritiva, que é um método que envolve a obtenção de dados mediante interação (APPOLINÁRIO, 2004) e, por conseguinte, as relações e causas de determinado evento.

Embora haja algumas divergências entre os autores sobre a conceituação da pesquisa qualitativa, é possível dizer que “a pesquisa qualitativa tem o ambiente natural como fonte direta de dados e o pesquisador como instrumento fundamental” (GODOY, 1995, p. 62). A relação entre pesquisador e ambiente natural, diferentemente da pesquisa quantitativa, tem a finalidade de compreender dados relacionados a determinado fenômeno, analisando com subjetividade o discurso gerado pelo entrevistado (APPOLINÁRIO, 2004).

A coleta de dados foi realizada por meio das entrevistas com roteiro semiestruturado, no qual as perguntas são previamente estabelecidas, mas que ao mesmo tempo permitem que o entrevistador formule novas perguntas conforme identifique a necessidade (BAPTISTA, CUNHA, 2007). Foram realizadas 10 (dez) entrevistas entre os dias 03 e 07 de junho de 2018. Uma foi realizada pessoalmente e as demais foram feitas via internet. Os sujeitos foram os alunos que estão no último período do curso de Administração e que no período da entrevista já tinham realizado a defesa do projeto de TCC. Esta categoria foi escolhida pelo fato de que estes alunos já pagaram as principais disciplinas da grade curricular do curso de Administração. A escolha dos entrevistados foi feita por conveniência.

Seguindo o modelo de abordagem de Mattar (1996), no primeiro contato com o entrevistado, após o convite para a participação da pesquisa, foi informado com total transparência os objetivos da entrevista, foi assegurado o seu anonimato, foi informado também que os dados coletados seriam apenas para fins acadêmicos e, por fim, foi perguntado se o entrevistador tinha autorização para gravá-lo.

Antes de realizar a pesquisa de campo, um pré-teste do roteiro foi realizado com um sujeito que se encaixa dentro das características do público alvo do estudo. De acordo com Beleí *et al.* (2008), o pré-teste possibilita que o entrevistador verifique a validade das questões elaboradas e, com isso, possa partir para a coleta de dados. Foi possível verificar que as perguntas estavam sendo perfeitamente compreendidas pelo ouvinte, que a linguagem utilizada estava com a compreensão desejada. Portanto, não foi necessário realizar nenhuma mudança na estrutura do roteiro.

Para elaborar as questões do roteiro semiestruturado, foram tomadas como base as Diretrizes Curriculares do Curso de Administração, as competências requeridas para a obtenção da CPA-10 e as Competências no Setor Bancário citadas por Góes e Souza (2008), conforme observa-se no Quadro 4: Modelo de Roteiro. Foram um total de cinco questões.

Quadro 4: Modelo de Roteiro

<b>Categorias Teóricas</b>	<b>Autores</b>	<b>Questões</b>
Diretrizes Curriculares Nacionais do Curso de Graduação em Administração Competências da CPA-10	(CN E/CES, 2005)  (ANBIMA, 2017)	-Na sua opinião, a formação do curso de Administração lhe ajudou a desenvolver conhecimentos sobre investimentos (ações, títulos públicos, poupança)? Por quê? -Através da sua formação em Administração você adquiriu conhecimentos sobre a economia brasileira? Descreva. -Você acredita que sua formação em Administração desenvolveu sua habilidade em negociar? Por quê?
Competências no Setor Bancário	Góes e Souza (2008)	-Dentre as áreas da Administração, qual você possui mais afinidade? Por quê? -Na sua opinião, o curso de Administração deveria enfatizar melhor alguma (s) das suas áreas de formação? Por quê?

**Fonte:** Elaboração própria, 2018.

O método de análise de dados usado foi a análise do conteúdo. Para sua utilização, no entanto, é necessário que se cumpram algumas etapas: identificar as primeiras ideias relativas ao texto, identificar os pontos em comum, identificar relações, analisar os elementos identificados, comparar com a teoria já debatida no trabalho e elaborar a redação final (VERGARA, 2005).

O tratamento dos dados foi realizado em cinco etapas. A primeira etapa foi a transcrição na íntegra das conversas, que foi realizada com o auxílio de um aplicativo para *smatphone* chamado *Transcriber*, que faz automaticamente a transcrição do áudio em texto, porém, com o auxílio do usuário para a correção dos erros de transcrição. Em um segundo momento realizou-se a codificação em um novo arquivo individual, mantendo apenas as respostas de cada entrevistado. Na terceira etapa foram destacados os trechos importantes de cada entrevistado sobre cada resposta. O protocolo unificado é a quarta etapa, onde em um único arquivo tem todas as respostas, apenas com os trechos importantes, juntas. Por fim, é montado um quadro, denominado Quadro Unificado que tem finalidade unificar os principais sentidos da pesquisa.

A codificação dos entrevistados foi feita adotando um padrão de “A1” até o “A10”, onde a letra “A” significa “aluno” e o número representa a sequência da realização da entrevista. Por exemplo, A7.3, significa a resposta do sétimo aluno da sequência de entrevistados sobre a pergunta de número 3. A próxima seção apresenta os resultados da pesquisa.

## **4 - APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS**

Este capítulo apresenta os resultados e a análise dos dados coletados por meio das entrevistas realizadas. São mostradas as interpretações dos discursos embasadas na teoria já observada. Para dar mais ênfase ao que foi interpretado, são destacadas durante o capítulo partes das respostas dos sujeitos.

### **4.1 - O Papel da Formação no Desenvolvimento das Competências Técnicas Requeridas Pela CPA-10 na Percepção dos Estudantes**

Para responder ao presente objetivo específico foram realizadas três perguntas aos entrevistados, através de um roteiro semiestruturado, sobre as competências da CPA-10. As perguntas tinham o objetivo de entender como as competências requeridas para a obtenção da CPA-10 tinham sido desenvolvidas nos alunos durante o seu período de formação no curso de Administração. As perguntas foram adequadas a uma linguagem não muito técnica, porém, mais acessível, para que pudessem ser entendidas por todos os respondentes, tendo conhecimento ou não das competências técnicas da CPA-10.

Conforme apontado no referencial teórico, para obtenção da Certificação Profissional ANBIMA Série 10 é necessário a realização de uma prova de caráter objetivo e obter nesta prova um acerto de pelo menos 70% do total de questões (ANBIMA, 2017). Os assuntos cobrados nesta prova são, em sua maioria, noções dos principais tipos de investimentos, como, por exemplo, Títulos Públicos, Ações, Fundos de Investimentos, Previdência Complementar, entre outros. (ANBIMA, 2017). Diante disso, foi questionado aos entrevistados o processo de formação em Administração que perpassaram no desenvolvimento de conhecimentos a respeito de investimentos.

Com a análise do conteúdo, foi possível entender que os alunos desenvolveram de forma superficial e moderada conhecimento sobre investimentos, sem que houvesse abrangência ou aprofundamento por grande parte dos entrevistados. Observa-se o que cita o A3.1, o A6.1 e o A4.1 respectivamente sobre essa primeira questão:

“Sim. Ajudou a desenvolver o conhecimento, porém, de forma muito superficial. [...] a gente só viu um pouco do que seria investir em títulos públicos na disciplina de [...] Administração Financeira 1 e 2, mais especificamente na 2.” (A3.1)

“[...] eu acredito que o professor, ele conseguiu passar no nível moderado ‘pra’ gente as coisas, os assuntos, com relação à aplicação, a investimento financeiro. E, assim, eu acho que a gente não sai totalmente capacitado, por exemplo, ‘pra’ trabalhar numa instituição financeira e saber de tudo” (A6.1)

“[...] eu creio que seja talvez [...] Foi mais ou menos. [...] Na disciplina, o professor, ele falou sobre as ações, sobre os investimentos, debêntures, essas coisas, mas eu creio que faltou ele explicar mais [...] Caso a gente quisesse realmente investir como é que deveria fazer” (A4.1)

O que pôde-se perceber também é que, dentre os conhecimentos obtidos de forma superficial, houve uma ênfase sobre as ações, que é um instrumento de renda variável e faz parte do módulo seis da prova da CPA-10 (ANBIMA, 2017). Entretanto, nesta mesma resposta o entrevistado chama a atenção para a falta de aprofundamento. Observa-se no relato do sujeito A5 no trecho 1, que seguidamente é reforçado pela fala do sujeito A1 no trecho 1:

“A gente viu umas disciplinas de Matemática Financeira, posteriormente a gente viu de Administração Financeira 1 e 2. A gente viu bastante essa questão de ações, do mercado financeiro. Mas [...] eu não consegui ter um conhecimento [...] aprofundado [...] foi mais um conhecimento superficial” (A5.1).

“[...] sobre poupança, títulos públicos, eu não me lembro de ter ouvido falar, nenhum professor ter falado sobre como investir [...] Ou que seria uma LCA, uma LCI, um CDB [...] O que seria um CDI, que referencia essas demais aplicações. Qual a relação do CDI com a SELIC?” (A1.1).

O detalhamento sobre o funcionamento dos principais tipos de investimentos é o principal fator para o êxito no desempenho da CPA-10, pois de acordo com o Programa Detalhado de Certificação ANBIMA Série 10, os assuntos “Fundos de Investimento,” “Instrumentos de Renda Fixa e Renda Variável” e “Previdência Complementar e Aberta: PGBL e VGBL”, correspondem de 40% a 65% do conteúdo da prova (ANBIMA, 2017).

Diante do exposto, é possível observar que a formação em Administração não foi capaz de desenvolver nos estudantes o conhecimento ideal a respeito de investimento, os deixando

despreparados para a realização da CPA-10 no quesito investimentos, que corresponde de 40% a 65% de todo o conteúdo da prova (ANBIMA, 2017).

Quanto ao desenvolvimento do conhecimento dos entrevistados a respeito dos assuntos dos módulos um e três, que são respectivamente Sistema Financeiro Nacional e Noções de Economia e Finanças, e também parte do módulo dois: Ética, Regulamentação e Análise do Perfil do Investidor (ANBIMA, 2017), foi possível observar que novamente os alunos não aprenderam este assunto. Desta vez, o que se constatou, quando perguntados sobre conceitos da economia brasileira, como taxas, tributação e lavagem de dinheiro, foi que em apenas alguns casos esses assuntos foram vistos e, mesmo assim, novamente, de forma superficial. Alguns relatos ainda apresentam que mesmo nas demais disciplinas do curso ou em demais atividades que complementem a formação do administrador, não foram apresentados assuntos relacionados a esta área, conforme observa-se nos relatos:

“Eu não adquiri muito conhecimento não na Universidade [...] sobre esse assunto. O que eu sei [...] hoje, são de vídeos e de coisas que eu li na internet” (A4.2).

“[...] eu acredito que não, [...] não de maneira clara [...] Porque as disciplinas, como eu já te falei, a gente viu de uma forma bem, bem breve, bem superficial [...] eu acho que o momento que eu aprendi mais em relação a economia brasileira foi quando a gente ‘tava’ trabalhando as empresas [...] A ação da empresa no mercado, o que ela desenvolve, a economia, o que ela movimenta [...] A gente pôde ter uma noção, mas um conhecimento, eu posso dizer que não tive.” (A5.2).

“Todos esses que você citou aí, eu acredito que foi bem deficiente [...] Nunca foi falado, pelo menos que eu me lembro” (A1.2).

A principal justificativa pela falha no aprendizado, é que em apenas um semestre não é possível repassar o conteúdo de forma mais detalhada, que o ideal seria que houvessem mais disciplinas para poder estudar o assunto da maneira desejada. Observa-se que A7 e A3 reforçam este argumento:

“A meu ver deveríamos ter [...] Uma maior explanação, um maior tempo, na verdade.” (A7.2).

“[...] quando pagamos a disciplina de economia, por ‘n’ fatores, o professor não pôde cumprir com todo o planejamento da disciplina, então alguns pontos que seriam tratados de forma mais profunda acabou ficando também superficial.” (A3.2).

É preciso, entretanto, fazer uma exceção no caso em que o sujeito A6 no trecho 2, relata ter aprendido de forma mais aprofundada sobre a composição do Sistema Financeiro Nacional, assunto do módulo um da prova (ANBIMA, 2017).

“[...] o Conselho Monetário Nacional, Conselho Nacional de Segurança Privada, o Conselho de Gestão da Previdência Complementar. E dentro dele vai existir outros, como, por exemplo, o Banco Central, a Secretaria da Previdência Complementar. [...] Foi o que nós vimos na disciplina, o que nos dá conhecimento de como funciona o sistema financeiro brasileiro.” (A6.2).

Todos esses conceitos fazem parte do Programa Detalhado da CPA-10. O principal objetivo dessa certificação é qualificar os profissionais do mercado financeiro que atuam diretamente com produtos de investimentos (ARAÚJO, 2014), fazendo com que os mesmos possam adequar a oferta de cada investimento de acordo com o perfil de cada cliente. Ou seja, é necessário ter um bom desenvolvimento da competência de negociar, fazer negócios. Diante do exposto, foi questionado aos entrevistados como eles haviam desenvolvido essa habilidade através da formação em Administração.

Os alunos reconhecem a importância da formação acadêmica no desenvolvimento das suas habilidades em negociar, que foi acrescentado um certo conhecimento, porém, ainda é algo não totalmente satisfatório. A falta de aulas mais dinâmicas e de aplicações práticas, foram fatores que fizeram com que não houvesse essa satisfação por completo.

Observa-se algumas respostas dos sujeitos quando questionados sobre o desenvolvimento da habilidade de negociar durante a formação em Administração:

“[...] eu acho que sim, que desenvolveu sim, o curso desenvolveu sim minha habilidade de negociar, tendo em vista que eu acredito que é uma das principais habilidades que o administrador deve ter, de acordo com seu ambiente de trabalho. E até porque o papel do negociador [...] é uma das competências que envolve cargo gerencial. Então, todo administrador, gerente, coordenador, todo profissional que está atrelado a esta área de Administração, precisa saber negociar.” (A6.3).

“Nesse ponto aí eu tenho que concordar que me auxiliou bastante. Por quê? Eu via na teoria e ia para a prática. Ou seja, eu tinha o conhecimento teórico e coloquei em prática, e vi que logrou [...] resultados.” (A7.3).

“Em partes. [...] em relação às disciplinas [...] De cálculo [...] não. Mas em relação a outras disciplinas, sim. Em partes [...] Eu acredito que eu tenha desenvolvido.” (A8.3).

Entretanto, principalmente entre aqueles que já têm experiência em negociação antes do curso, há uma justificativa sobre o seu aprendizado.

“[...] a questão da habilidade de fazer negócios, eu adquiri mais durante a vida” (A2.3).

“Essa questão [...] de negociar basicamente eu [...] adquiri no dia a dia [...] No comércio, na empresa.” (A10.3).

“[...] eu creio que deveria sim ter mais disciplinas voltadas ‘pra’ investimentos, ‘pra’ negociação” (A4.3).

Portanto, constata-se mais uma vez que há uma lacuna a ser preenchida, de modo em que os formandos possam adquirir o conhecimento suficiente para a obtenção da CPA-10. Conforme já foi mostrado no decorrer deste trabalho, as certificações financeiras fazem parte das competências necessárias para atuação no contexto bancário. Traçando um paralelo das competências técnicas da CPA-10 com as competências do setor bancário, referenciadas no Quadro 2, é possível estabelecer relações entre essas competências.

Brandão, Guimarães e Andrade (2002) citam a capacidade de prestar consultoria em negócios e finanças, os conhecimentos na área de contabilidade e finanças e a capacidade de gerenciar carteiras de clientes e recursos de terceiros. Góes e Souza (2008) fazem menção a comunicação interpessoal como competência importante na área bancária. Bahry e Tolfo (2004) destacam a comunicação e negociação dentre as principais competências para o perfil bancário. Com isso, é possível destacar ainda mais a importância que tem para o profissional desenvolver esses conhecimentos caso deseje ingressar neste setor do mercado.

#### **4.2 - A Aptidão dos Estudantes na Área de Finanças**

O curso de Administração possui uma formação ampla, que visa desenvolver várias competências no administrador (CNE/CES, 2005) e que dessa forma o torne apto para escolher em atuar entre as diversas áreas de uma organização. Diante disto, foi investigado também sobre a aptidão dos estudantes para a área de finanças. Ou seja, mostrar como os estudantes se relacionam com as competências requeridas por essa área.

Analisando os dados foi possível concluir que os alunos não possuem aptidão para a área de finanças. Diversas foram as áreas citadas pelos entrevistados, podendo-se destacar que a grande maioria citou mais de uma área, tais como “Planejamento Estratégico e Marketing.” (A3.4), “área do Marketing e a área de aprendizagem, competência.” (A5.4). Ou seja, não há uma unanimidade entre os formandos sobre qual área tem mais afinidade. Os motivos que levam a essas escolhas também são muito diversificáveis e é difícil estabelecer um motivo comum. Observa-se o que citam os sujeitos a seguir:

“Eu gosto de estudar o comportamento das pessoas, como elas se comportam no meio organizacional e como sociedade. Então acho interessantes as temáticas que envolvem as pessoas, especificamente esse conceito e comportamento, e até de competências também.” (A6.4).

“Eu pretendo seguir carreira acadêmica. E o que levou foi o curso mesmo, a ver alguns professores, alguns exemplos de professores que também seguiram. [...]

Vendo professores que estudaram no Campus de Bananeiras e saíram para fazer mestrado e voltaram e hoje em dia são professores da Universidade.” (A8.4).

“[...] sem sombra de dúvida a que eu tenho mais afinidade [...] que eu mais gosto realmente seria a área de Marketing [...] porque o Marketing ele é [...] dentre as áreas eu acho que é a que ‘tá’ mais atrelada relacionado ao cliente [...] essa questão de relacionamento com o cliente [...] De persuasão [...] de entender o cliente, isso [...] me interessa muito na verdade” (A10.4).

Como observado, os motivos são bem pessoais e individuais de cada sujeito. Em seguida foi questionado aos que citaram mais de uma área qual a que seria a preferencial dentre as elencadas. Entre os entrevistados que citaram finanças como uma das áreas de preferência, nenhum a colocou como a preferencial. Esta conclusão reforça a ideia de que os estudantes não possuem aptidão para a área de finanças. “[...] eu me vejo [...] Mais apto ‘pra’

trabalhar [...] na área tanto financeira (em segundo lugar) como a questão [...] de empreendedorismo (em primeiro lugar).” (A9.4).

Ao relatarem sobre as áreas que possuem aptidão os sujeitos indicam de forma clara que a de finanças deveriam ser melhor desenvolvida uma vez que apresentaram muitas dificuldades. Vejam o que apresentam os relatos de A.6 e A.8

“[...] você observando de forma geral [...] identifica-se que a disciplina que mais tem dificuldades de compreender.” (A6.5).

“[...] muitas vezes eles explicam de uma forma que só algumas pessoas, que são, que gostam mesmo, que vão entender, e outras pessoas não.” (A8.5).

Diante do exposto é possível chegar à conclusão de que os alunos sentem falta de aprofundar sobre esses assuntos, mesmo sobre aqueles que dizem não se identificar com a área. Parte disso pode ser entendido pelo fato de que os métodos utilizados durante as disciplinas não conseguem chamar a atenção daqueles que não possuem afinidade pela área. Dalmau (*apud* TRENTO, 2016) cita que as competências técnicas são desenvolvidas de forma metodológica e através de procedimentos adotados, portanto, é dever da formação acadêmica poder adequar-se de forma que propicie esse desenvolvimento. A seguir é apresentado o Quadro 5 que visa sintetizar os principais achados desta pesquisa.

Quadro 5: Quadro Unificado dos Achados

Categorias	Significados	Rede de Significados
O papel da formação no desenvolvimento das competências técnicas requeridas pela CPA-10 na percepção dos estudantes	Em relação aos conhecimentos sobre os diversos tipos de investimentos, os alunos aprenderam de forma superficial sobre investimentos, e viram basicamente sobre ações. Já sobre noções de economia, como taxas de juros, lavagem de dinheiro e tributação, há uma unanimidade de que os alunos não estudaram esses assuntos. A habilidade de negociar, ofertar produtos aos clientes da maneira correta, é mais uma competência requerida pela CPA-10 e que mais uma vez os alunos não desenvolveram como desejariam. O principal motivo é a falta de aplicações práticas. Inclusive os alunos relataram que sua vivência prática influenciou bem mais do que os conhecimentos obtidos no curso.	A4.1; A1.1;A9.1 A5.2 A10.2 A6.2; A4.3; A1.3;A3.3
Aptidão dos estudantes na área de finanças	Os estudantes não possuem aptidão para a área de Finanças, não como área principal. Os que citaram Finanças foram apenas como uma segunda opção de área que possui afinidade. Porém, os entrevistados reconhecem que a área Financeira deve ser melhor estudada no curso, que falta um aprofundamento nos assuntos e que o tempo é curto. Sugerem a criação de novas disciplinas, mesmo que de caráter optativo.	A1.4; A2.4 ;A6; A7.5

**Fonte:** elaboração própria, 2018.

O quadro 5 unificado demonstra, de forma resumida e objetiva, os principais achados dos dados das etapas da análise. A rede de significados agrupa trechos das principais respostas e serve como base para validar os significados relatados. A seguir, são apresentadas aplicações práticas.

## 5 CONSIDRAÇÕES FINAIS

O presente estudo teve o objetivo principal identificar a contribuição da formação acadêmica do curso de Administração no desempenho da CPA-10. Conforme já mencionado, a CPA-10 é uma das principais certificações financeiras e exige um certo grau de conhecimento sobre conceitos relacionados à área financeira. Os resultados da pesquisa mostraram que os alunos não desenvolveram conhecimentos que envolvam os temas da prova da CPA-10. Há uma carência no desenvolvimento de conteúdos que envolvam a economia, produtos de investimentos, assuntos da área financeira em geral. Ou seja, a formação vivida no curso de administração não qualifica o profissional para atuação no setor bancário, dependendo, portanto, de iniciativas individuais.

Diante do exposto é esperado que os que fazem parte do processo de formação, professores, coordenadores e estudantes possam refletir sobre as disciplinas e atividades

ligadas a finanças ofertadas, com o intuito de atender às necessidades dos alunos e de contribuir para possíveis mudanças no itinerário de formação do curso de Administração, de modo que qualifique o estudante também para o setor bancário. Foi relatado diversas vezes pelos sujeitos a falta de tempo e o não aprofundamento nos assuntos da área financeira. Então, é necessário que a formação do curso busque ampliar o tempo em que esses conteúdos são ensinados aos estudantes. Isso poderia ser feito por meio da abertura de novas disciplinas. Essas novas disciplinas iriam tratar dos principais produtos de investimentos, e não apenas de ações, apontando cada uma das modalidades de investimentos. Seria sugestivo também que essas novas disciplinas fossem de natureza optativa, para que o aluno se matriculasse conforme a sua afinidade.

Uma outra sugestão, também, pode ser a realização de um projeto de extensão, um curso de carga horária considerável para que os conceitos sejam debatidos de forma detalhada. O curso poderia funcionar com a abertura de módulos, em que os alunos iriam avançando nos conhecimentos conforme se matriculassem no curso. Com a apresentação dessas propostas, espera-se que possam haver mudanças na formação do administrador. É importante que as ideias saiam do campo das intenções e possam se tornar uma ação concreta.

Sugere-se que estudos futuros avaliem quantitativamente as competências requeridas pelo setor bancário e a formação do curso de administração. Também como sugestão, fica a realização de uma pesquisa mais ampla, que possa realizar por meio do grupo focal, a comparação entre Instituições de ensino públicas e privadas para a complementação dos dados. Uma limitação foi a falta de publicações sobre as certificações financeiras, pois quase não existem publicações sobre esse tema.

#### **REFERÊNCIAS**

- AMORIM, W. A. C. D. et al. Políticas de Educação Corporativa e o Processo de Certificação Bancária: Distintos Atores e Perspectivas. **REAd - Revista Eletrônica de Administração**, Porto Alegre, v. 21, n. 3, p. 622-647, Set/Dez 2015. ISSN 1980-4164.
- ANBIMA. **Programa Detalhado da Certificação Profissional ANBIMA Série 10 (CPA-10)**. ANBIMA. Rio de Janeiro, p. 19. 2017.
- ANBIMA. Educar. **ANBIMA**, 2018. Disponível em: <[http://www.anbima.com.br/pt\\_br/educar/educar.htm](http://www.anbima.com.br/pt_br/educar/educar.htm)>. Acesso em: 31 mar. 2018.
- APPOLINÁRIO, F. **Dicionário de Metodologia Científica**. São Paulo: Atlas, 2004.
- ARAÚJO, C. Por que e para que surgiram as certificações financeiras? **Na Prática**, 2014. Disponível em: <<https://www.napratica.org.br/por-que-e-para-que-surgiram-as-certificacoes-financeiras/>>. Acesso em: 31 mar. 2018.
- BACEN. CONSELHO MONETÁRIO NACIONAL. **Resolução Nº 3158**, Brasília, 17 Dezembro 2003. 2.
- BAHRY, C. P.; TOLFO, S. D. R. A Gestão de Competências e a Obtenção de Vantagem Competitiva Sustentável em Organizações Bancárias. **RAM. Revista de Administração Mackenzie**, São Paulo, v. 5, n. 2, p. 38-54, 2004. ISSN 1518-6776.
- BAPTISTA, S. G.; CUNHA, M. B. D. Estudo de Usuários: Visão Global dos Métodos de Coleta de Dados. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Brasília, v. 12, n. 2, p. 168-184, Maio/Agosto 2007.
- BECKER, S. A. S.; NICÁCIO, J. A. Gestão de Pessoas por Competência – Uma Análise da Gestão de Talentos nas Organizações, Comparado com o Modelo Convencional de Recursos Humanos. **Ciências Sociais Aplicadas em Revista - UNIOESTE/MCR**, v. 12, n. 22, p. 145 - 156, 1º sem. 2012. ISSN 1679-348X.
- BELEI, R. A. et al. O Uso de Entrevista, Observação e Videogravação em Pesquisa Qualitativa. **Cadernos de Educação**, Pelotas, p. 187-199, Janeiro/Junho 2008.
- BOTERF, G. L. **De la compétence**. Paris: Les Editions d'Organisation, 1995.



BOYATZIS, R. **The Competent Manager: a model for effective managers**. Nueva York: John Wiley & Sons, 1982.

BRANDÃO, H. P.; GUIMARÃES, T. D. A.; BORGES-ANDRADE, J. E. Competências emergentes na indústria bancária: um estudo de caso. **Revista Comportamento Organizacional e Gestão**, v. 8, n. 2, p. 173-190, 2002.

BÜNDCHEN, E.; ROSSETTO, C. R.; SILVA, A. B. D. Competências Gerenciais em Ação: O Caso do Banco do Brasil. **REAd - Revista Eletrônica de**, Porto Alegre, v. 17, n. 2, p. 396-423, Maio/Agosto 2011. ISSN 1980-4164.

CARLOS, J. Conceitos de Competências. **Revista Intellectus**, n. 18, p. 70-77, Out/Dez 2011. ISSN 1679-8902.

CHEETHAM, G.; CHIVERS, G. **Professions, competence and informal learning**. Massachusetts: Edward Elgar Publishing, 2005.

CONSELHO NACIONAL DE EDUCAÇÃO CÂMARA DE EDUCAÇÃO SUPERIOR. Resolução CNE/CES 4/2005. **Diário Oficial da União**, Brasília, 19 Julho 2005. Seção 1, p. 26.

FLEURY, M. T. L.; FLEURY, A. C. C. Alinhando Estratégia e Competências. **RAE**, v. 44, n. 1º, p. 44-57, Jan/Mar 2004.

GIUDICE, R. C. Desafios da Gestão de Pessoas por Competências na Administração Pública Federal Brasileira. **Revista Brasileira de Planejamento e Orçamento**, Brasília, v. II, n. 2º, p. 188 - 204, 2012.

GODOY, A. S. Introdução à Pesquisa Qualitativa e Suas Possibilidades. **Revista de Administração de Empresas**, São Paulo, v. 35, n. 2, p. 57-63, Março/Abril 1995.

GODOY, A. S. et al. O Desenvolvimento das Competências de Alunos Formandos do Curso de Administração: Um Estudo de Modelagem de Equações Estruturais. **Revista de Administração - RAUSP**, São Paulo, v. 44, n. 3, p. 265-278, Jul/Ag/Set 2009.

GODOY, A. S.; FORTE, D. Competências Adquiridas Durante os Anos de Graduação: Um Estudo de Caso a Partir das Opiniões de Alunos Formandos de um Curso de Administração de Empresas. **Gestão & Regionalidade**, São Caetano do Sul, v. 23, n. 68, p. 56-69, Setembro-Dezembro 2007. ISSN 1808-5792.

GÓES, A. O. S.; SOUZA, M. E. A. D. A Transformação da Prática do Bancário e a Exigência de Múltiplas Competências. **RAC-Eletrônica**, v. 2, n. 1, p. 123-140, Jan/Abril 2008. Disponível em: <[www.anpad.org.br/rac-e](http://www.anpad.org.br/rac-e)>.

LEME, R. **Aplicação Prática de Gestão de Pessoas por Competências**. 2. ed. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2005.

MATTAR, F. N. **Pesquisa de Marketing**. São Paulo: Atlas, v. I, 1996.

NASCIMENTO, M. D. L.; ALVES, M. B. Competências do Administrador: Um Estudo Comparativo Entre a Percepção da Academia e do Mercado. **SEGET**, Resende, n. 12º, Out 2015.

PRAHALAD, C. K.; HAMEL, G. Competindo pelo futuro. **Campus**, Rio de Janeiro, v. 301, 1995.

RUAS, R. et al. O Conceito de Competência de A à Z – análise e revisão nas principais publicações nacionais entre 2000 e 2004. **ENANPAD**, Brasília, p. 1-15, 2005. Disponível em: TORRALVO, C. Vale a pena ter certificações na área financeira? **Exame**, 2015. Disponível em: <<https://exame.abril.com.br/carreira/vale-a-pena-ter-certificacoes-na-area-financiera/>>. Acesso em: 31 mar. 2018.

TRENTO, G.; DEMARCO, T. T. Gestão por Competências: Uma Nova Prática Para a Gestão de Recursos Humanos. **Anuário Pesquisa e Extensão Unoesc Videira**, v. 1, p. 12374, 2016.

VERGARA, S. C. **Métodos de Pesquisa em Administração**. 1º. ed. São Paulo: Atlas, 2005.