

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA  
CURSO DE CIÊNCIAS ECONÔMICAS**

**GABRIELLY DA SILVA PINTO VILAGRAM**

**CIDADANIA FINANCEIRA: A PERCEPÇÃO DOS ESTUDANTES DA UNIPAMPA  
CAMPUS SANT'ANA DO LIVRAMENTO**

**Sant'Ana do Livramento**

**2024**

**GABRIELLY DA SILVA PINTO VILAGRAM**

**CIDADANIA FINANCEIRA: A PERCEPÇÃO DOS ESTUDANTES DA UNIPAMPA  
CAMPUS SANT'ANA DO LIVRAMENTO**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado  
como requisito para obtenção do título de  
Bacharel em Ciências Econômicas pela  
Universidade Federal do Pampa - UNIPAMPA.

Orientadora: Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Vanessa Rabelo Dutra

**Sant'Ana do Livramento**

**2024**

Ficha catalográfica elaborada automaticamente com os dados fornecidos  
pelo(a) autor(a) através do Módulo de Biblioteca do  
Sistema GURI (Gestão Unificada de Recursos Institucionais) .

V695c Vilagram, Gabrielly da Silva Pinto  
    Cidadania financeira: a percepção dos estudantes da  
UNIPAMPA campus Sant'Ana do Livramento / Gabrielly da Silva  
Pinto Vilagram.  
    57 p.

    Trabalho de Conclusão de Curso(Graduação)-- Universidade  
Federal do Pampa, CIÊNCIAS ECONÔMICAS, 2024.  
    "Orientação: Vanessa Rabelo Dutra".

    1. Inclusão. 2. Alfabetização financeira. 3. Proteção  
financeira. 4. universitários. 5. Escala de percepção. I.  
Título.

## AGRADECIMENTOS

Ao Senhor, meu Deus e Pai, que me sustenta e meu deu vida. Por me direcionar, não apenas no curso, mas em todas as áreas da minha vida, me mostrando sempre que os planos d'Ele são maiores e melhores que os meus. Em sua presença tenho paz, mesmo quando tudo está um caos ao meu redor, Ele é e sempre será meu socorro bem presente nos momentos de ansiedade e aflição. Agradeço a Deus por colocar tantas pessoas incríveis e maravilhosas no meu caminho. À Ele toda glória e todo o meu louvor.

Ao meu amado esposo, por todo o amor, paciência, companheirismo e dedicação. Por me inspirar e me incentivar a nunca desistir dos meus sonhos, inclusive na conclusão deste curso, que eu pensava ser impossível. Muito obrigada por ser esse marido tão amável, generoso e atencioso. E também agradeço pela nossa filha Isabela, que está por vir e foi um impulso a mais para eu terminar essa etapa e poder me dedicar a nova fase de ser mãe.

Ao meu pai e à minha mãe, por todo o ensinamento e amor, e que, apesar de todas as dificuldades, nunca mediram esforços para que eu pudesse prosseguir com os estudos.

À minha orientadora professora Dr<sup>a</sup> Vanessa Rabelo Dutra, por toda sua sabedoria, conhecimento e dedicação nessa fase tão decisória do curso. Minha profunda gratidão por não desistir de mim e por me ajudar a construir este trabalho.

Aos demais professores do Campus, que contribuíram para meu desenvolvimento pessoal e profissional. A todos os amigos e colegas que me acompanharam nessa jornada e por cada experiência vivida.

Obrigada!

## RESUMO

Cidadania financeira é um termo recente no meio acadêmico, entretanto, seu conceito vem sendo aperfeiçoado ao longo dos anos, visando uma participação qualificada dos indivíduos no sistema financeiro. O estudo do tema iniciou com abordagens isoladas quanto a inclusão, alfabetização e proteção financeira e, coube ao Banco Central do Brasil através da estratégia de educação financeira, integrar estas dimensões de análise, dando origem ao conceito de cidadania financeira. Diante disso, a presente pesquisa tem o propósito de analisar a percepção de cidadania financeira dos estudantes dos cursos de graduação da Universidade Federal do Pampa, campus Sant'Ana do Livramento-RS. Para atingir o objetivo do estudo, foram aplicados 274 questionários com os graduandos. A técnica utilizada para interpretá-la foi a estatística descritiva e a utilização de tabelas de frequência. Os resultados apontam que apesar de 52,13% dos graduandos não estarem satisfeitos com sua atual situação financeira, os cálculos aplicados através da Escala de Percepção de Cidadania Financeira - EPCF, medida proposta por Delanoy (2020) demonstram que 67,88% dos respondentes exercem alta cidadania financeira.

**Palavras-chave:** Inclusão; Alfabetização Financeira; Proteção Financeira; Universitários; Escala de Percepção.

## RESUMEN

La ciudadanía financiera es un término reciente en el mundo académico, sin embargo, su concepto se ha ido perfeccionando a lo largo de los años, apuntando a la participación calificada de los individuos en el sistema financiero. El estudio del tema comenzó con enfoques aislados sobre inclusión, alfabetización y protección financiera, y le correspondió al Banco Central de Brasil, a través de la estrategia de educación financiera, integrar estas dimensiones de análisis, dando lugar al concepto de ciudadanía financiera. Ante esto, el objetivo de esta investigación es analizar la percepción de ciudadanía financiera de estudiantes de pregrado de la Universidad Federal de Pampa, campus Sant'Ana do Livramento-RS. Para lograr el objetivo del estudio, se administraron 274 cuestionarios a estudiantes universitarios. La técnica utilizada para interpretarlo fue la estadística descriptiva y el uso de tablas de frecuencia. Los resultados indican que si bien el 52,13% de los graduados no están satisfechos con su situación financiera actual, los cálculos aplicados a través del escala de percepción de ciudadanía financiera -EPCF, medida propuesta por Delanoy (2020), demuestran que 67,88% de los encuestados ejercen una alta ciudadanía financiera.

**Palabras clave:** Inclusión; Educación Financiera; Protección Financiera; Estudiantes Universitarios; Escala de Percepción.

## LISTA DE TABELAS

Tabela 01 – Perfil dos Respondentes .....	29
Tabela 02 – Construto Inclusão financeira referente ao acesso a produtos e serviços bancários. .....	31
Tabela 03 – Construto inclusão financeira com variáveis de primeira opção para busca de crédito e compatibilidade de produtos e serviços com perfil usuário.....	33
Tabela 04 – Alfabetização Financeira: Construto Conhecimento Financeiro .....	34
Tabela 05 – Classificação de nível de conhecimento .....	36
Tabela 06 – Alfabetização Financeira: construto Atitude financeira. ....	36
Tabela 07 – Alfabetização Financeira: Comportamento Financeiro, investimentos e gastos...37	
Tabela 08 – Alfabetização Financeira: construto Comportamento Financeiro, metas e vigilância. .....	37
Tabela 09 – Proteção financeira: Relacionamento com instituição bancária .....	39
Tabela 10 – Proteção Financeira: O Fundo Garantidor de Créditos.....	40
Tabela 11 – Proteção Financeira: Reclamações, Problemas e Solução .....	40
Tabela 12 – Bem-estar social.....	43
Tabela 13 – Cálculos das dimensões .....	44
Tabela 14 – Tabulação da Cidadania Financeira .....	44

## LISTA DE QUADROS

Quadro 01 – Descrição do instrumento de coleta de dados.....	26
Quadro 02 – Critérios de decisão .....	45

## LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 01- Percepção de cidadania financeira .....	42
---	----

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO.....</b>	<b>11</b>
<b>2</b>	<b>OBJETIVOS.....</b>	<b>13</b>
2.1	OBJETIVO GERAL .....	13
2.2	OBJETIVOS ESPECÍFICOS:.....	13
<b>3</b>	<b>JUSTIFICATIVA .....</b>	<b>14</b>
<b>4</b>	<b>REFERENCIAL TEÓRICO .....</b>	<b>17</b>
4.1	CIDADANIA FINANCEIRA .....	17
<b>4.1.1</b>	<b>Exclusão e inclusão financeira.....</b>	<b>17</b>
<b>4.1.2</b>	<b>Alfabetização financeira.....</b>	<b>19</b>
<b>4.1.3</b>	<b>Proteção financeira.....</b>	<b>21</b>
<b>5</b>	<b>MÉTODO .....</b>	<b>24</b>
5.1	ESTRATÉGIA DE PESQUISA.....	24
5.2	TÉCNICA DE COLETA DE DADOS .....	24
5.3	POPULAÇÃO E AMOSTRA.....	26
<b>6</b>	<b>RESULTADOS E DISCUSSÕES.....</b>	<b>28</b>
6.1	PERFIL DA AMOSTRA .....	28
6.2	INCLUSÃO FINANCEIRA .....	30
6.3	ALFABETIZAÇÃO FINANCEIRA.....	33
6.4	PROTEÇÃO FINANCEIRA.....	38
6.5	CIDADANIA FINANCEIRA .....	41
<b>7</b>	<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>	<b>46</b>
	<b>REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>48</b>
	<b>ANEXOS.....</b>	<b>54</b>
	ANEXO A – INSTRUMENTO DE PESQUISA.....	54

# 1 INTRODUÇÃO

Os estudos acerca da cidadania financeira ainda são muito incipientes, tanto no âmbito internacional, como nacional. Até se chegar a esse termo, o foco das pesquisas era voltado para os temas sobre exclusão, inclusão e educação financeira sem que houvesse um encadeamento entre eles. A primeira abordagem que relaciona a exclusão social com a exclusão financeira foi realizada através do estudo de Leyshon e Thrift na década de 1990 (Delanoy, 2020).

Diante de um mundo cada vez mais “financeirizado” acompanhado de crescentes desigualdades sociais, surge a preocupação de tornar o cidadão um ator ativo nas formulações de políticas públicas voltadas para seu bem-estar financeiro. A responsabilidade, portanto, do bom funcionamento do Sistema Financeiro e da construção da cidadania financeira depende agora, não somente do Estado, mas também das instituições financeiras e da população em geral (Banco Central Do Brasil, 2018).

Nesse contexto, com o intuito de promover maior qualificação e inclusão na área de finanças para a população brasileira, através da Estratégia Nacional de Educação Financeira (ENEF), o Banco Central do Brasil tem se aprofundado na construção e desenvolvimento da cidadania financeira do país. Ao englobar os temas inclusão financeira, educação financeira, proteção e participação, a autoridade monetária entende que estes são os pilares essenciais na construção plena da cidadania financeira (Banco Central Do Brasil, 2018).

Portanto, segundo a definição do Banco Central do Brasil (2018), cidadania financeira é o exercício de direitos e deveres que possibilita ao cidadão, no que diz respeito à sua vida financeira, gerenciar de forma satisfatória seus recursos financeiros. Porém, por se tratar de um tema recente, ressalta-se que sua definição se torna complexa e não finalizada até o momento (Delanoy, 2020).

Segundo Silva (2021), apesar do avanço nos estudos e dos esforços para se diminuir a exclusão financeira, ainda assim há incidência de um elevado número de pessoas que não estão inseridas no sistema financeiro. Segundo pesquisa do Instituto Locomotiva (2021), a população de desbancarizados<sup>1</sup> com mais de 18 anos no país, no ano de 2021, era de 16,3 milhões de brasileiros. Em relação ao perfil dessas pessoas a maioria são mulheres; jovens entre 18 a 29 anos; e das classes D e E<sup>2</sup>.

---

<sup>1</sup> Saporito, Silva e Viana (2023) descrevem o termo desbancarizados ao qual se refere às pessoas que não possuem conta bancária ou não efetuam operações financeiras.

<sup>2</sup> Conforme o InfoMoney (2022), Classes D e E são aquelas cuja renda mensal domiciliar é inferior a R\$ 2,9 mil.

Em contrapartida, observa-se a ocorrência de um fenômeno positivo que é o advento das *fintechs*, que surgem como um novo mecanismo no combate da exclusão financeira (Neves, 2021). Segundo o autor, além da importante contribuição das *fintechs* como estratégia de inclusão financeira, estas também favorecem o processo de desenvolvimento econômico do país.

De acordo com Saporito, Silva e Viana (2023) a criação das *fintechs* auxiliaram na inclusão da população não bancarizada devido a facilidade de abertura de contas<sup>3</sup>, de forma fácil, gratuita e sem burocracia, diferente dos bancos tradicionais, mais burocráticos e instalados, muitas vezes, em locais de difícil acesso. Para os autores, diante do aumento da inclusão digital no Brasil e da grande quantidade de indivíduos desbancarizados, as empresas financeiras (Fin) de tecnologia (Techs) encontraram um mercado muito promissor e ampliaram o acesso ao sistema financeiro.

Existem diversos fatores a serem enfrentados em relação aos cidadãos não inseridos no sistema financeiro que acabam comprometendo seu desenvolvimento socioeconômico e, um dos principais grupos que se encontram nessa situação são os universitários. A possibilidade de acesso, pelos estudantes, no mercado financeiro por meio das *fintechs* é de grande valia, levando em consideração que grande parte dos universitários não possuem comprovação de renda, o que significava um entrave para acessar alguns produtos financeiros (Silva, 2021). As pesquisas já revelam que em 2021 48% dos jovens entre 18 a 29 anos de idade já possuíam conta em algum banco digital (Instituto Locomotiva, 2021).

Além da inclusão financeira, outro aspecto importante de ser avaliado no meio acadêmico é sobre a alfabetização financeira. Vale ressaltar que um dos principais postulados da teoria Neoclássica afirma a racionalidade do indivíduo, porém, ao contrário deste pressuposto, observa-se que o acesso ao crédito e a possibilidade de parcelar em várias vezes levam grande parte das pessoas à falta de avaliação na compra de bens e serviços, limitando sua racionalidade e gerando um aumento cada vez maior de endividados e inadimplentes (Pinto; Rossato, 2019).

Diante desse panorama do crescente número de endividamento, oferta de crédito facilitado e aumento desenfreado do consumismo é de suma importância adotar medidas de alfabetização financeira para que os jovens, principalmente os universitários, aprendam desde cedo como gerir de forma racional e prudente seus recursos financeiros e assim obterem uma boa saúde financeira (Pinto; Rossato, 2019).

---

<sup>3</sup> Conforme dados do Banco Central do Brasil (2023), o número de CPFs com contas bancárias ativas, em agosto de 2022, foi de 185.834.504 contas bancárias.

Segundo Potrich, Vieira e Kirch (2016), a alfabetização financeira envolve a utilização de um conjunto de ferramentas necessário para tomada de decisões e definição de condutas que geram um bem-estar financeiro. Apontam ainda que este conjunto de ferramentas engloba desde o bom senso, o conhecimento, a capacidade de julgamento, as técnicas, aptidões e atitudes e todos os elementos que possibilitem uma escolha concisa e consciente do que é melhor a ser feito e com maiores benefícios ao indivíduo.

Diante dessa breve explanação, a proposta desta pesquisa é verificar através dos conceitos apresentados sobre Cidadania Financeira e diante da evolução do Sistema Financeiro, como os universitários da UNIPAMPA se percebem neste contexto. Em vista disso, o presente trabalho tem como questão norteadora: Qual a percepção de Cidadania Financeira dos estudantes da UNIPAMPA campus Sant'Ana do Livramento?

A Universidade Federal do Pampa (UNIPAMPA), conta com dez campi localizados em dez cidades da Mesorregião Metade Sul do Rio Grande do Sul, foi fundada em 2008, através do programa de expansão das universidades federais. Criada pelo governo federal a partir da lei nº 11.640, a UNIPAMPA tem a finalidade de desenvolver a região em que está inserida. Isto posto, segue abaixo os objetivos de pesquisa.

## **2 OBJETIVOS**

A presente seção, visando responder à questão norteadora proposta, apresenta os objetivos de pesquisa.

### **2.1 OBJETIVO GERAL**

Analisar a percepção de Cidadania Financeira dos estudantes da UNIPAMPA do campus Sant'Ana do Livramento.

### **2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**

- Apresentar as dimensões que compõem o conceito de cidadania financeira;
- Identificar o nível de conhecimento financeiro dos graduandos.
- Analisar o bem-estar financeiro dos graduandos.

### 3 JUSTIFICATIVA

O presente estudo encontra-se fundamentado em duas motivações iniciais, a saber o interesse acadêmico e a motivação particular da autora em relação ao tema. Em um mundo que se encontra cada vez mais financeirizado, é imprescindível tratar sobre a cidadania financeira para fomentar sua real efetivação. Apesar do crescente e acelerado avanço do sistema financeiro, ainda são poucas, e até mesmo raras as pesquisas que buscam descobrir a percepção de cidadania financeira, envolvendo não apenas a inclusão das pessoas neste processo, mas cuidando de todos os estágios para a inserção adequada do cidadão no sistema financeiro (Delanoy, 2020).

Conforme Prado e Famá (2016), é difícil pensar que os cidadãos gerenciem de forma adequada suas finanças sem que lhes sejam ofertadas as ferramentas e informações essenciais para que isso ocorra. Tal assimetria no nível de conhecimento dos indivíduos e das famílias os impedem de acompanhar a evolução do processo de financeirização, tornando-o desarmônico, limitado e desigual (Delanoy, 2020).

Nesse sentido, ampliar os debates e estudos relacionados a cidadania financeira é de grande relevância para que se alcance seu pleno exercício e aperfeiçoamento dos serviços prestados à população (Banco Central Do Brasil, 2018). Assim, é necessário que a implementação da cidadania financeira ocorra em um ambiente que englobe a acessibilidade, aprendizagem e informações eficazes, proteção contra riscos e participação popular nos assuntos relacionados ao sistema financeiro (Lelis Silva et al., 2021).

Diante disso, nota-se o quão necessário e relevante é entender através da ótica do cidadão como ele se percebe no sistema financeiro. Partindo do ponto em que vivemos num país democrático, nada mais justo do que construir conhecimentos a partir do olhar do indivíduo comum, e não somente de economistas, políticos, gestores, entre outros especialistas no assunto (Silva, 2016).

A segunda e não menos importante motivação para o presente estudo encontra-se no interesse pessoal da autora, que ao analisar seu contexto familiar, muitas vezes presenciou a falta de gestão financeira, o que acarretou em diversas decisões equivocadas referentes as finanças, comprometendo assim o bem-estar financeiro de toda a família. A autora observa ainda que esse despreparo está presente também na vida de outras pessoas do seu convívio, e nota o quanto isso impacta negativamente o desenvolvimento pessoal, econômico e profissional dos indivíduos.

Infelizmente essa é uma realidade que persiste em inúmeros lares brasileiros, perpetuando assim, o quadro de pobreza e desigualdades sociais, pois grande parte das famílias não abordam o tema financeiro com crianças, adolescente e jovens, os quais em sua maioria, ao tornarem-se adultos, enfrentam dificuldades nessa área (Borges, 2010).

Uma importante iniciativa do governo federal foi criar em 2010 a ENEF- Estratégia Nacional de Educação Financeira, através do Decreto de lei nº 7.397. Os objetivos dessa política são: estimular a educação financeira e previdenciária, despertando no cidadão a capacidade de tomar escolhas mais assertivas no que diz respeito a seus recursos financeiros, fortalecendo a cidadania e contribuindo para o aprimoramento do sistema financeiro nacional (Brandão, 2016).

Mesmo assim os desafios são muito elevados. Primeiramente, o público-alvo do programa ainda é muito limitado e não abrange os estudantes universitários. O segundo ponto é que os meios de comunicação (tv, internet, rádio, etc.) inculcam na mente do povo que “ter” é mais importante do que “ser”, estimulando o consumo desenfreado, não auxiliando na formação de um juízo de valor comparativo entre poupança e consumo (Souza et al., 2022).

Diante desse cenário, persiste a preocupação de descobrir como os universitários compreendem e avaliam sua vida financeira, pois é de suma importância o avanço de pesquisas sobre o tema com o intuito de aprimorar as políticas públicas para a construção da cidadania financeira, inclusive dos estudantes que ingressam na academia, refletindo na melhoria de qualidade de vida desse grupo e conseqüentemente a diminuição das desigualdades sociais.

Levando em consideração que a UNIPAMPA- campus Sant’Ana do Livramento recebe muitos egressos jovens de renda baixa e que ainda não ingressaram no mercado de trabalho ou são bolsistas e/ou estagiários surge a preocupação de saber como esses discentes lidam com sua vida financeira e se a academia contribui para seu desenvolvimento e preparo nessa área.

Salienta-se que são ofertadas aos estudantes do Campus Sant’Ana do Livramento várias disciplinas que envolvem a educação financeira, entre as quais podemos citar: Fundamentos de Contabilidade; Gestão de Custos; Administração Financeira; Finanças para pequenas empresas; Tópicos em Finanças; Matemática Financeira; Investindo para o Futuro: Análise Fundamentalista; Finanças Corporativas; Finanças Comportamentais e Pessoais; Entre outras.

Pressupõe-se que, tendo o contato com matérias da temática financeira, os discentes possam aprender a gerir de forma mais adequada suas finanças. Portanto, elegeu-se o campus de Sant’Ana do Livramento como local de pesquisa pela oferta de cursos que se relacionam com o estudo e também por ser o local onde a autora realiza seu curso.

A vista disso, pretendeu-se com o presente trabalho analisar a percepção que os estudantes da UNIPAMPA- Campus Sant’Ana do Livramento-, possuem em relação a sua vida

financeira, ou seja, se eles se percebem como cidadãos financeiros e quais as implicações que isso traz para seu desenvolvimento socioeconômico.

## **4 REFERENCIAL TEÓRICO**

O presente capítulo apresenta a revisão de literatura que permite a fundamentação teórica desta pesquisa. Para melhor compreensão do tema, iniciando pela breve explanação do conceito de Cidadania Financeira e, logo após, o capítulo abordará de forma individual cada pilar que compõe este tema atualmente, demonstrando como este conceito vem sendo construído e aprimorado ao longo dos anos com contribuições de âmbito nacional e internacional.

### **4.1 CIDADANIA FINANCEIRA**

De acordo com o Banco Central do Brasil (2018) o conceito de Cidadania Financeira pode ser entendido como o conjunto de habilidades, conhecimentos e ferramentas que possibilitam ao cidadão o exercício de seus direitos e deveres de uma forma satisfatória na administração de sua vida financeira (Delanoy, 2020).

Contudo, este exercício encontra diversos obstáculos, frente a isto o presente trabalho apresentará três pilares importantes para a definição do conceito de Cidadania Financeira, são eles: Inclusão, Alfabetização e Proteção financeira. A seguir será apresentado o primeiro pilar.

#### **4.1.1 Exclusão e inclusão financeira**

Os trabalhos que tratam sobre a cidadania financeira ainda são muitos incipientes na literatura em geral. Em um primeiro momento, os debates estavam centrados em abordagens isoladas sem estabelecer correlação entre os assuntos, de modo que haviam alguns estudos voltados para inclusão e exclusão e outros para educação financeira, sem um ponto de conexão entre eles. O termo cidadania financeira passou a ser empregado na segunda metade da década de 90 por Leyshon e Thrift e a correlação entre os diversos pilares que a compõem passou a ser abordada apenas alguns anos mais tarde (Delanoy, 2020).

Muito presente nos trabalhos que tratam sobre pobreza, desigualdades sociais e contrastes regionais, a definição de exclusão financeira passou por diversas modificações ao longo dos anos. Leyshon e Thrift descrevem a exclusão financeira como certos procedimentos que criam obstáculos para determinados indivíduos ou classes sociais acessarem o sistema financeiro (Crocco, 2013).

Em outras palavras, o processo de exclusão financeira ocorre quando um setor específico delimita o acesso de alguns grupos sociais ou indivíduos à produtos e serviços financeiros, como ocorre no setor bancário, por exemplo. Na maior parte dos casos, essa restrição atinge pessoas de baixa renda ou em situação de pobreza, que devido a sua situação econômica representam um risco para o sistema bancário (Cordeiro, 2019; Cordeiro; Fialho; De Castro, 2014).

Diante disso, pode-se afirmar que a exclusão financeira está intimamente associada a exclusão social. Na maioria dos casos os principais fatores que excluem boa parte da população do sistema financeiro estão relacionados a localização geográfica e o baixo nível de renda. Torna-se evidente no Brasil o quanto a densidade populacional e o nível de renda influenciam na oferta de serviços financeiros, o que agrava ainda mais as disparidades regionais (Cavalcante, 2017).

Frente a este contexto, a inclusão financeira tem assumido papel de destaque, tanto na agenda brasileira como na agenda mundial acerca de desenvolvimento econômico e social, ao incluir a população de baixa renda no mercado financeiro através do crédito, seguro e poupança. A ampliação dos serviços financeiros para essa camada social contribui para a diminuição da pobreza, conforme viabiliza a gestão dos recursos financeiros destinados à saúde, educação, negócios e emergências (Arbache, 2003).

Conforme Delanoy (2020), pode-se compreender o processo de inclusão financeira como o aumento da quantidade de acesso por indivíduos e empresas à produtos financeiros que atendem suas necessidades básicas, como, por exemplo os meios de pagamentos, empréstimos, investimentos, consultoria financeira, entre outros. A inclusão financeira está associada à ampliação da oferta de produtos e serviços bancários para pessoas que possuem baixa renda e está entre as funções dos órgãos governamentais o atendimento dessa demanda por meio de projetos e políticas públicas (Braga, 2011).

Neste sentido, a inclusão financeira garante o acesso e utilização de serviços financeiros que englobe toda população de determinado local, de maneira humanizada e sustentável, com o foco nas reais necessidades das pessoas (Cavalcante, 2017). Portanto, a inclusão financeira não se detém apenas ao acesso e utilização de determinado produto financeiro, mas busca visualizar quais são as necessidades de um indivíduo, atender suas demandas e auxiliar no aumento de qualidade de vida (Nardoni, 2021). Para isso, é necessário que a oferta dos serviços financeiros seja efetuada com qualidade, de forma descomplicada e inclusiva para todas as camadas da sociedade (Arbache, 2003).

Contudo, para Santiago, Zanetoni e Vita (2020), a inclusão financeira por si só não é capaz de garantir uma participação adequada no sistema financeiro, pois existem uma série de fatores que interferem diretamente nas decisões dos agentes. Os autores destacam que para uma tomada de decisão eficiente, faz-se necessário que cada indivíduo tenha o maior número de informações possíveis e conhecimento para utilizá-las de maneira eficaz.

Segundo os autores, por mais que o Brasil tenha vivido um processo de bancarização com o advento do pix, muitos produtos e serviços continuam não sendo ofertados a todas as pessoas e um dos obstáculos apresentados para justificar este fato é a falta de alfabetização financeira, em que muitos indivíduos deixam de buscar determinado serviço em função de pré-conceitos ou de não serem atingidos pelas mídias usadas no marketing das instituições.

Conhecendo este cenário e encontrando uma barreira que somente com a inclusão financeira não é possível superar, a próxima seção busca detalhar com maior exatidão o que é a alfabetização financeira e qual sua importância no processo decisório de cada indivíduo.

#### **4.1.2 Alfabetização financeira**

Segundo Da Silva Niehues *et al.*, (2023), a compreensão e o conhecimento de conceitos financeiros, é visto na academia como oriundos da alfabetização financeira. O nível de qualificação financeira de cada pessoa reflete no seu comportamento financeiro, tendo em vista que pessoas com baixo nível de alfabetização, estão mais vulneráveis a se tornarem inadimplentes; não se envolvem com mercado de ações e outros tipos de investimentos; possuem baixa tendência de gerir a riqueza de maneira eficiente; e apresentam baixa propensão de planejar o futuro e investir na aposentadoria.

O termo alfabetização financeira, chamado em inglês de *Financial Literacy*, é geralmente utilizado de forma equivocada como sinônimo de educação financeira ou conhecimento financeiro. Na verdade, essas expressões possuem diferentes conceitos e ao utilizá-las como sinônimos pode causar problemas, sendo que a definição de alfabetização financeira é superior ao significado de educação financeira (Potrich, 2014).

Lopes e Andrade (2020) explicam essa superioridade conceitual ao afirmar que enquanto a educação financeira preocupa-se tão somente com o conhecimento e o nível de informação de cada indivíduo, a alfabetização financeira relaciona o conhecimento teórico com a forma na qual é aplicado no cotidiano, auxiliando na tomada de decisões dos indivíduos.

De acordo com Vieira *et al.*, (2016), entende-se por alfabetização financeira o estado em que o indivíduo adquire conhecimento financeiro e aplica em suas finanças pessoais e como

efeito revela um comportamento financeiro responsável capaz de gerar bem-estar financeiro e qualidade de vida. Além da importância de possuir conhecimento nessa área, os autores destacam que a pessoa considerada alfabetizada financeiramente é dotada de habilidades e confiança que são essenciais para realizar a melhor escolha possível em suas decisões.

Neste aspecto, a alfabetização financeira representa o conjunto de conhecimentos, habilidades, ações e condutas necessárias para um acertado julgamento de decisões financeiras e assim atingir o bem-estar financeiro, desempenhando um papel de suma importância nas escolhas financeiras tomadas pelos indivíduos de forma responsável (Vieira et al., 2016; Da Silva Niehues et al., 2023).

Assim, é necessário verificar alguns processos que compõem o escopo da alfabetização financeira. O primeiro deles é o conhecimento financeiro, que está voltado para a dimensão cognitiva, envolvendo o entendimento ou compreensão sobre as teorias que tratam sobre educação financeira. Já o segundo e terceiro, atitude financeira e comportamento financeiro respectivamente, estão relacionados a aplicação prática destes conhecimentos no gerenciamento das finanças pessoais (Potrich, 2014; Lopes; Andrade, 2020). Acerca disso, Da Silva Niehues et al., (2023) destaca que o empenho regado de cada pessoa com suas finanças é visto de forma positiva, pois o aprimoramento de conhecimento, comportamentos e atitudes financeiras promovem benefícios para o indivíduo.

A respeito disso, Lopes e Andrade (2020) afirmam que a extensa quantidade de produtos e serviços financeiros ofertados para a sociedade requerem uma melhor capacitação do consumidor para a tomada de decisão referente à suas finanças. Desta forma ponderando a otimização de seus recursos, ao examinar e aproveitar oportunidades e levar em consideração a satisfação de suas necessidades individuais e familiares.

Neste sentido, pode-se dizer que a educação financeira é um investimento tanto para os consumidores como para os provedores de produtos e serviços financeiros. Ao instruir sobre como administrar as finanças em relação à renda, consumo, poupança e empréstimos, a educação financeira oferece à população carente uma melhor gestão de seus recursos, entendimento das opções monetárias e aumento do seu bem-estar (Amadeu, 2009).

Por outro lado, o autor aponta que as instituições financeiras também ganham porque os clientes tornam-se mais informados e prudentes, o que ecoa na garantia de melhores resultados. Portanto, é importante salientar que uma das principais vantagens da aplicação da alfabetização financeira é justamente prevenir e controlar a inadimplência dentro do sistema financeiro, tendo em vista que com cidadãos mais capacitados maior será a tendência de tomadas de decisões positivas (Da Silva Niehues et al., 2023).

Lopes e Andrade (2020) discorrem que o constante aprimoramento e busca pela alfabetização financeira torna-se imprescindível na sociedade moderna, com a finalidade de alavancar o crescimento econômico e o desenvolvimento da economia mundial. Contudo, embora o letramento financeiro<sup>4</sup> seja construído por vários aspectos, existem outros fatores que interferem no conforto financeiro individual, entre eles estão os vieses cognitivos, os problemas de autocontrole, as influências familiares e culturais e a situação econômica.

Nesse sentido, uma pessoa pode ser financeiramente alfabetizada e ao mesmo tempo não usufruir de segurança financeira por causa da influência dos fatores mencionados (Lopes; Andrade, 2020). Ante o exposto, a seção seguinte irá abordar sobre proteção financeira, sendo este o terceiro pilar que constitui o conceito de cidadania financeira.

#### **4.1.3 Proteção financeira**

A proteção aos usuários de produtos financeiros é de extrema importância para a construção da cidadania financeira no país e no mundo. Sendo assim, cabe aos órgãos governamentais e as instituições privadas ações coordenadas para a implementação de políticas públicas eficazes para a promoção de um ambiente seguro e protegido a todos os participantes do mercado financeiro e de capitais, com uma maior atenção às pessoas mais vulneráveis (Cardozo, 2011).

De fato, a evolução da indústria 4.0 e a criação dos volumosos bancos de dados, resultou em muitos benefícios para o sistema financeiro nos quesitos redução de custos, aumento de eficiência nas operações e da competitividade no setor. Porém, esse avanço trouxe consigo novos riscos ao mercado, como exemplo o crescente aumento de golpes em operações bancárias e digitais, causando diversos prejuízos aos consumidores e instituições (Gonçalves, 2021; Scaramuzza; De Godoy, 2022).

Segundo pesquisa realizada pela Confederação Nacional de Dirigentes Lojistas (CNDL) e pelo Serviço de Proteção ao Crédito (SPC Brasil), 22% das pessoas entrevistadas foram vítimas de alguma fraude em instituições financeiras em 2022, o que representa cerca de 8 milhões de consumidores no país. Entre os tipos de golpe estão clonagem de cartão de crédito e/ou débito (8%), transferência bancária para indivíduos que se apresentaram como parentes ou conhecidos (4%); transações bancárias realizadas sem autorização (4%); e financiamentos

---

<sup>4</sup> Usado como sinônimo de Alfabetização Financeira, o termo Letramento Financeiro é apresentado por Kuntz (2019) como a capacidade individual de tomar decisões referente a distribuição e gerenciamento dos recursos financeiros.

realizados com documentos falsificados ou roubados (4%) (Confederação Nacional de Dirigentes Lojistas, 2022).

Diante desse cenário, aumentar o nível de educação financeira desponta como um dos mais eficazes e principais métodos para impedir operações fraudulentas. Quanto mais instrução e orientação os consumidores obtiverem, maior será a facilidade de identificar condutas ilegais ou golpes financeiros, visto a maior capacidade para tomada de decisões assertivas (Silva, 2022). Ao informar às autoridades sobre possíveis ações fraudulentas, o cidadão estará contribuindo para a redução desses esquemas ilegais e punição dos culpados, diminuindo assim o número de pessoas lesadas. Como resultado, temos a elevação do grau de confiança da população no mercado financeiro e de capitais (Estratégia Nacional De Educação Financeira, 2011).

Atualmente, o Banco Central juntamente com o Conselho Monetário Nacional criou uma norma que permite o compartilhamento de dados e informações a respeito de golpes e fraudes no Sistema Financeiro Nacional e no Sistema de Pagamentos Brasileiro com as instituições financeiras autorizadas a operar pela autoridade monetária. O foco dessa medida é diminuir a assimetria de informações no acesso a dados e informações necessárias para auxiliar no controle e procedimentos dessas entidades, com a finalidade de inibir fraudes (FEBRABAN, 2023).

Além das ações de golpistas, nota-se outro grave problema no sistema financeiro. Com a crise do *subprime* (2007-2009) ficou evidente a fragilidade do sistema em proteger seus usuários, revelando o caráter exploratório de algumas instituições financeiras na busca desenfreada por lucratividade prejudicando dessa maneira os consumidores, além de causar severos impactos econômicos em geral (Delanoy, 2020).

Dentro desse contexto, o Banco Central do Brasil (2018) destaca que os órgãos de regulação monetária devem, não somente preocupar-se com a normatização e supervisão do sistema financeiro, mas além de promover a inclusão financeira, também atentar em estabelecer instrumentos de proteção e alfabetização financeira aos usuários. Braga (2011) cita ainda que dessa forma, a proteção aos consumidores contribui de um modo muito significativo no mercado financeiro melhorando a eficiência, a transparência, a concorrência e a acessibilidade ao sistema, diminuindo as falhas de informação e desequilíbrios decorrentes desse setor. Corroborando ao exposto:

Proteção do consumidor de serviços financeiros, nas palavras do Banco Mundial, “visa assegurar que os consumidores: (1) recebam informações que lhes permitam tomar decisões informadas, (2) não estejam sujeitos a práticas injustas ou enganosas

e (3) tenham acesso a mecanismos e à apresentação de recursos para resolver conflitos” (Banco Mundial apud Banco Central Do Brasil, 2018, Tradução livre).

Ante o exposto, salienta-se que os aspectos da cidadania financeira devem ser desenvolvidos de forma conjunta, pois, para assegurar a proteção aos consumidores é necessário o fornecimento de informações e conhecimento de conceitos e procedimentos do sistema para que cada cidadão não apenas se sinta seguro em realizar suas operações, como verdadeiramente esteja protegido para o exercício de sua cidadania (Delanoy, 2020).

Frente ao cenário acima e a exposição das três dimensões que envolvem a percepção de cidadania financeira, a seguinte seção irá apresentar a metodologia utilizada no presente trabalho e qual o caminho percorrido para a obtenção e análise dos resultados.

## 5 MÉTODO

O método, conforme Vilagram (2022), engloba os procedimentos e mecanismos a serem utilizados para responder ao objetivo norteador da pesquisa. Na presente seção serão apresentadas todas as ferramentas metodológicas aplicadas neste estudo.

### 5.1 ESTRATÉGIA DE PESQUISA

O presente estudo apresenta uma abordagem quantitativa, já que está voltado para um nível de realidade que pode ser medido por variáveis quantificadas, utilizando procedimentos estruturados e instrumentos formais de coleta de dados para interpretar os eventos, a partir da análise de dados por meios estatísticos (Prodanov; Freitas 2013).

A pesquisa caracteriza-se como descritiva e tem como ponto de partida a exploração de um caso particular, a percepção de cidadania financeira dos estudantes universitários da UNIPAMPA em Sant’Ana do Livramento, a fim de entender a influência das variáveis socioeconômicas e demográficas na tomada de decisões relacionadas a inclusão, alfabetização e proteção financeira.

### 5.2 TÉCNICA DE COLETA DE DADOS

Este trabalho configura-se como um estudo transversal, ou seja, “os dados são coletados em único ponto no tempo e sintetizados estatisticamente” (Hair et al., 2005). Sendo assim, a técnica adotada foi através de *survey*, com a aplicação de questionários presenciais, em sala de aula, para a coleta de dados. Segundo o autor, este procedimento é indicado quando a amostra de análise envolve um grande número de participantes.

Neste estudo, os questionários foram aplicados utilizando a Escala de Percepção de Cidadania Financeira (EPCF)<sup>5</sup>, proposta por Delanoy (2020), tendo objetivo de mensurar a percepção financeira do grupo de respondentes. O instrumento para a coleta dos dados é um

---

<sup>5</sup> A EPCF foi proposta por Marcelo Matzenbacher Delanoy em seu trabalho de dissertação apresentado a Universidade Federal de Santa Maria, intitulado Percepção de Cidadania Financeira: Proposição de uma medida. Posteriormente, o trabalho foi apresentado pelo autor em conjunto com Kelmara Mendes Vieira, Ani Carolini Grigion Potrich e Aureliano Angel Bressan durante o XLIV encontro da Associação Nacional de Pós Graduação e Pesquisa em Administração – ANPAD.

O questionário usado para a construção da ECPF está disponível em: <[https://repositorio.ufsm.br/bitstream/handle/1/22422/DIS\\_PPGGOP\\_2020\\_DELANOY\\_MARCELO.pdf?sequence=1&isAllowed=y=>](https://repositorio.ufsm.br/bitstream/handle/1/22422/DIS_PPGGOP_2020_DELANOY_MARCELO.pdf?sequence=1&isAllowed=y=>)>.

questionário com 75 questões, apresentado no anexo A, envolvendo perguntas de múltipla escolha e também com escalas do tipo *likert*<sup>6</sup>, separadas em 4 blocos de acordo com cada aspecto que constitui a cidadania financeira.

O primeiro bloco<sup>7</sup> possui 10 questões, sendo a primeira delas (Q1) para identificar se o respondente possui relacionamento com alguma instituição financeira. Na sequência são aplicadas 5 questões (Q2 a Q6) para observar o tipo de inclusão dos respondentes por meio do relacionamento com as instituições. Neste bloco, ainda são apresentadas 3 questões (Q46 a Q48) para verificar o nível de inclusão financeira via número de serviços acessados e, por fim, a última questão do bloco (Q63) tem o objetivo de descrever o quanto o respondente se sente satisfeito com seu nível de inclusão.

O segundo bloco abrange um total de 33 questões, estruturadas nas quatro dimensões da alfabetização financeira<sup>8</sup>. As 12 primeiras questões (Q7 a Q18) visam verificar o conhecimento financeiro dos respondentes acerca dos seguintes temas: Taxa de juros, valor do dinheiro no tempo, risco, retorno, diversificação, mercado de ações, crédito e títulos públicos. Na segunda dimensão, 3 questões (Q26, Q 33 e Q34) são aplicadas, e têm como objetivo identificar a atitude financeira dos participantes no que responde a suas finanças.

Já com relação ao comportamento financeiro, são aplicadas 9 questões (Q19 a Q25, Q35 e Q36) com o intuito de observar se os respondentes agem de forma a proteger ou arriscar seus recursos monetários. Finalizando esta parte, foram postas 9 questões (Q27 a Q32 e Q37 a Q39) visando interpretar o bem-estar financeiro dos respondentes.

O terceiro bloco está relacionado a proteção financeira e conta com 22 questões, sendo 13 delas (Q40 a Q45, Q49 a Q52 e Q54 a Q56) para assinalar se os indivíduos já enfrentaram problemas junto a seu banco. Continuando, a questão Q57 pretende verificar a satisfação do respondente em relação a resolução das dificuldades enfrentadas, das questões Q58 a Q61 indicam a percepção de proteção dos respondentes e a questão Q62 mostra o quanto o entrevistado se sente seguro neste meio. Além destas, a questão Q65 objetiva descobrir a satisfação do indivíduo em relação aos mecanismos de proteção que lhe são disponibilizados e a questão Q66 visa mensurar o quanto cada indivíduo se considera um cidadão financeiro.

---

<sup>6</sup> *Likert* é o modelo de escala mais utilizado para mensurar gostos, atitudes e perspectivas, avaliando de forma somativa a intensidade de concordância ou discordância dos indivíduos acerca de determinadas proposições (Hair et al., 2005; Feijó; Vicente; Petri, 2020).

<sup>7</sup> As questões de cada bloco não estão distribuídas em sequência e sim de forma aleatória no questionário.

<sup>8</sup> As quatro dimensões da alfabetização financeira são: Conhecimento financeiro, atitude financeira, comportamento financeiro e bem-estar financeiro (Delanoy, 2020; Potrich; Vieira; Kirch, 2016).

As questões no instrumento de coleta de dados estão distribuídas de acordo com cada temática, da seguinte forma, conforme o quadro abaixo.

Quadro 01 – Descrição do instrumento de coleta de dados.

Variável		Questões
Inclusão financeira		Q1, Q2, Q3, Q4, Q5, Q6, Q46, Q47*, Q48 e Q63.
Alfabetização financeira	Conhecimento financeiro	Q7, Q8, Q9, Q10, Q11, Q12, Q13, Q14, Q15, Q16, Q17, Q18.
	Atitude financeira	Q26*, Q33*, Q34*.
	Comportamento financeiro	Q19*, Q20*, Q21*, Q22*, Q23*, Q24*, Q25*, Q35, Q36.
Bem-estar financeiro		Q27*, Q28*, Q29*, Q30, Q31*, Q32, Q37, Q38*, Q39*.
Proteção ao consumidor financeiro		Q40*, Q41, Q42*, Q43, Q44, Q45, Q49, Q50, Q51, Q52, Q53, Q54, Q55, Q56, Q57, Q58, Q59, Q60, Q61, Q62, Q65.
Cidadania financeira		Q66.
Perfil		Q67, Q68, Q69, Q70, Q71**, 72, Q73, Q74**, 75**.

Fonte: Delanoy (2020)

Nota: \*escala invertida \*\* adaptado pela autora

O Quarto e último bloco, apresenta 9 questões (Q67 a Q75) com objetivo de detectar o perfil dos respondentes, envolvendo perguntas que dizem respeito a sua idade, sexo, estado civil, raça ou etnia, nível de escolaridade, número de dependentes, tipo de moradia, ocupação e informações sobre sua renda.

### 5.3 POPULAÇÃO E AMOSTRA

A presente pesquisa foi realizada no campus Sant'Ana do Livramento, da Universidade Federal do Pampa, na cidade de Sant'Ana do Livramento- RS, envolvendo os discentes dos cursos presenciais de graduação. Estes cursos, conforme informação da Secretária Acadêmica em junho de 2023, contam com um total de 1.083 estudantes matriculados.

Considerando um nível de confiança de 95% e uma margem de erro de 5%, a amostra ficou composta de 284 estudantes distribuídos em 5 cursos de graduação sendo eles: Administração, Ciências Econômicas, Direito, Gestão Pública e Relações Internacionais. Sendo assim, foi utilizada uma amostra por conveniência que, segundo Hair et al., (2005) compreende

a escolha de amostra mais acessível para contribuir com o estudo capaz de fornecer as informações necessárias.

Após a coleta dos dados os resultados foram tabulados em planilha e analisados por meio de estatística descritiva, a qual permitirá que as variáveis de mesma natureza possam ser quantificadas, compiladas, agrupadas e sintetizadas a fim de descrever o conjunto de informações estatísticas para obter uma visão globalizada dos resultados (Guedes et al., 2005; Shiguti; Shiguti, 2006). De acordo com Walichinski, Junior e Ishikawa (2014), a estatística descritiva está voltada para coleta, interpretação e sintetização de um conjunto de informações, visando destacar seus aspectos principais e permitindo a construção de tabelas, gráficos, medidas de tendência central, além do cálculo e interpretação das medidas de dispersão.

Por fim, tabelas de frequência, medidas de tendência e medidas de dispersão foram os parâmetros utilizados para possibilitar a análise via estatística descritiva. As tabelas de frequência, são de fácil compreensão e oferecem um elevado nível de informação básica sobre os dados. Já as medidas de tendência central (média, moda e mediana) auxiliam na hora de sintetizar as informações e as medidas de dispersão determinam a variação dos dados em meio a um conjunto de informações (Hair et al., 2005).

## 6 RESULTADOS E DISCUSSÕES

A presente seção tem por objetivo demonstrar os resultados da coleta de dados e as implicações que ela traz sobre a percepção de cidadania financeira nos estudantes da Universidade Federal do Pampa no campus de Sant'Ana do Livramento-RS.

Para melhor compreensão dos dados coletados e seus desdobramentos, o capítulo foi dividido em 5 seções, sendo a primeira delas a demonstração do perfil da amostra. Da segunda a quarta seção serão apresentadas as dimensões de inclusão, alfabetização e proteção financeira respectivamente, e na quinta e última seção do capítulo será abordado sobre os desdobramentos sobre a percepção de cidadania financeira dos respondentes. Ante o exposto, será apresentado abaixo a primeira seção mostrando o perfil dos respondentes.

### 6.1 PERFIL DA AMOSTRA

A fim de analisar a percepção de cidadania financeira dos estudantes da UNIPAMPA no campus de Sant'Ana do Livramento-RS, foram aplicados questionários nas turmas dos cursos presenciais de graduação. A coleta de dados ocorreu presencialmente nas salas de aula da UNIPAMPA entre os dias 18 de outubro de 2023 e 13 de maio de 2024. Devido as tragédias climáticas ocorridas no estado do RS, as aulas foram suspensas em maio de 2024, portanto, foram alcançados 274 questionários válidos.

Ante o exposto, conforme Tabela 01 a seguir, é possível perceber que dos respondentes, a maioria são do sexo feminino, 64,40%, contra 32,48% do sexo masculino. A amostra é essencialmente jovem, tendo mais de 71,90% dos respondentes até 25 anos, 77,01% solteiros, 69,71% se declaram brancos e 79,56% não possuem dependentes. Com esta idade, a maioria dos graduandos pertencem a chamada geração Z<sup>9</sup>, possuindo uma maior familiaridade com as tecnologias de informação e comunicação.

Além disso, quando analisadas as questões financeiras e de moradia, nota-se que a ampla maioria reside em casa própria (60,95%), as ocupações formam uma escala bem heterogênea, tendo diversas classes de trabalhadores inclusas, embora observa-se que 32,48% dos respondentes não trabalham atualmente. Esse é um perfil esperado, tendo em vista que a amostra selecionada é de estudantes. Outro dado importante a ser salientado é a renda própria

---

<sup>9</sup> A geração Z compreende indivíduos nascidos entre os anos de 1995 e 2010 (Machado; De Souza, 2023).

mensal, em que 79,20% dos respondentes recebem 2 salários ou menos mensalmente, e apenas 5,46% declarou receber acima de 4 salários mínimos.

Tabela 01 – Perfil dos Respondentes

Variáveis	Alternativas	Frequência	Percentual
Sexo	Masculino	89	32,48%
	Feminino	177	64,60%
Idade	Até 21 anos	141	51,46%
	De 22 a 25 anos	56	20,44%
	De 26 a 35 anos	35	12,77%
	Acima de 36 anos	23	8,39%
Estado Civil	Solteiro(a)	211	77,01%
	Casado(a) ou relação estável	46	16,79%
	Separado(a)	4	1,46%
	Viúvo(a)	0	0,00%
	Outro	5	0,018248
Raça/Etnia	Branco(a)	191	69,71%
	Preto(a)	24	8,76%
	Pardo(a)	44	16,06%
	Amarelo(a)	2	0,73%
	Indígena	4	1,46%
	Outra	1	0,36%
Curso	Administração	116	42,34%
	Ciências Econômicas	30	10,95%
	Direito	51	18,61%
	Gestão Pública	48	17,52%
	Relações Internacionais	22	8,03%
Possui dependentes financeiramente	Não	218	79,56%
	Sim	47	17,15%
Tipo de Moradia	Própria	167	60,95%
	Alugada	75	27,37%
	Emprestada	15	5,47%
	Financiada	7	2,55%
Ocupação	Estagiário (a) / Bolsista	58	21,17%
	Empregado (a) assalariado(a)	67	24,45%
	Profissional liberal	4	1,46%
	Autônomo(a)	27	9,85%
	Proprietário de empresa(a)	8	2,92%
	Aposentado (a)	2	0,73%
	Não trabalha	89	32,48%
	Outra	11	4,01%
Faixa de renda média mensal própria*	Não possui renda própria	56	20,44%
	Até R\$ 1.320,00	78	28,47%
	Entre R\$ 1.320,01 e R\$ 2.640,00	83	30,29%
	Entre R\$ 2.640,01 e R\$ 3.960,00	21	7,66%
	Entre R\$ 3.960,01 e R\$ 5.280,00	12	4,38%
	Entre R\$ 5.280,01 e R\$ 7.920,00	9	3,28%
	Entre R\$ 7.920,01 e R\$ 11.880,00	4	1,46%
	Entre R\$ 11.880,01 e R\$ 15.840,00	1	0,36%
Mais de R\$ 15.840,00	1	0,36%	

Fonte: Elaborado pela autora.

Notas: \*Renda atualizada para o valor do salário mínimo em 2023.

Evidenciado o perfil da amostra, a próxima seção apresentará a dimensão da inclusão financeira, onde é possível medir o quanto cada respondente se sente incluído atualmente no sistema financeiro.

## 6.2 INCLUSÃO FINANCEIRA

Ferrarini (2021) alerta para o surgimento das *fintechs* como um momento revolucionário, em que por meio de inovações tecnológicas foi expandindo a oferta de produtos e serviços bancários. No entanto, Nunes, Malafaia e Sales (2020) destacam que a inclusão financeira vai além de possuir uma conta bancária; ela envolve o acesso pleno aos produtos e serviços ofertados pelas instituições.

A respeito disso, 78,10% dos respondentes afirmaram manter relacionamento com mais de uma instituição financeira, demonstrando que a maioria da amostra já deu o primeiro passo para inclusão financeira. Esse comportamento pode ser explicado pela faixa etária predominantes dos graduandos, a maioria com até 25 anos, pertencentes a uma geração conectada a vasta rede de informações e que utiliza, no cotidiano, diversos aplicativos e funcionalidades digitais (Machado; De Souza, 2023). Para esta geração, os aplicativos bancários são o canal preferencial para atender às suas demandas (Moreira, 2023). Além disso, 88,32% relataram não terem necessidade de atendimento interno nas agências ou irem no máximo uma vez por mês, enfatizando seu contato nos meios digitais, especialmente para os serviços de consultas de saldo ou extratos, pagamento de boletos, faturas e transferências, os serviços mais procurados em suas interações.

Neste sentido, observa-se que a utilização de múltiplas contas e aplicativos, contribui significativamente com a inclusão e alfabetização dos usuários. Isso ocorre porque o acesso a diversas fontes de informação não apenas facilita o conhecimento sobre características e funções de produtos e serviços financeiros, mas permite a análise comparativa entre ofertas de diferentes instituições, visando alcançar vantagens competitivas nas decisões (Ferreira, 2023).

Dentre os produtos mais utilizados, estão o cartão de crédito, conta corrente ou poupança. Apenas 17,88% citou ter contraído empréstimos ou financiamentos e apenas 9,8%, 8,7% e 2,19% apontaram ter investimentos em renda fixa, renda variável ou previdência respectivamente. Ante o exposto, a Tabela 02 demonstra o relacionamento dos respondentes com os bancos, os tipos de produtos e serviços acessados, frequência com que procuram as agências bancárias.

Tabela 02 – Construto Inclusão financeira referente ao acesso a produtos e serviços bancários.  
(Contínua)

Variáveis	Alternativas	Frequência	Percentual
Com quantos bancos (incluindo cooperativas de crédito e <i>fintechs</i> ) você possui relacionamento?	1	52	18,98%
	2	85	31,02%
	3	53	19,34%
	4	22	8,03%
	5 ou mais	28	10,22%
	Nenhum	8	2,92%
Marque com um X os produtos financeiros que você possui.	Conta corrente (Pensão, aposentadoria, benefício, etc.)	177	64,60%
	Poupança	134	48,91%
	Cartão de crédito/débito (Visa, Mastercard, Elo, etc.)	225	82,12%
	Empréstimo	35	12,77%
	Financiamento	14	5,11%
	Seguro	17	6,20%
	Consórcio	3	1,09%
	Capitalização	4	1,46%
	Previdência	6	2,19%
	Investimentos- renda fixa	27	9,85%
	Investimentos- renda variável	24	8,76%
	Outro	7	2,55%
Quais dessas modalidades de acesso bancário abaixo você utilizou no último ano:	Agência bancária (atendimento)	156	56,93%
	Terminal de autoatendimento (caixa eletrônico)	140	51,09%
	Banco 24 horas	93	33,94%
	Agência Lotérica	111	40,51%
	Aplicativo do banco para smartphones	226	82,48%
	Internet Banking (site)	46	16,79%
	Nenhuma	9	3,28%
	Outro	1	0,36%
Com que frequência você utiliza o autoatendimento físico no caixa eletrônico / 24 horas	Uma vez por mês, ou menos	126	45,99%
	Até duas vezes no mês	50	18,25%
	Uma vez por semana.	11	4,01%
	Mais de uma vez por semana	12	4,38%
	Todos os dias	0	0,00%
	Mais de uma vez por dia	1	0,36%
	Nunca	70	25,55%
Com que frequência você vai à agência bancária para atendimento (boca do caixa / mesas de atendimento).	Uma vez por mês, ou menos	127	46,35%
	Até duas vezes no mês	19	6,93%
	Uma vez por semana.	5	1,82%
	Mais de uma vez por semana	4	1,46%
	Todos os dias	0	0,00%
	Mais de uma vez por dia	0	0,00%
	Nunca	115	41,97%
Quais desses serviços você utiliza através de aplicativos/site do banco?	Consultas saldos	230	83,94%
	Consultas extratos	177	64,60%
	Pagamentos de boletos e faturas	222	81,02%
	Transferências bancárias	222	81,02%
	Aplicações e investimentos	64	23,36%
	Outros	11	4,01%
	Não utilizo	9	3,28%

Tabela 02 – Construto Inclusão financeira referente ao acesso a produtos e serviços bancários. (Conclusão)

Variáveis	Alternativas	Frequência	Percentual
Em uma escala de 0 até 10, marque o quão SATISFEITO você se considera em relação a: Inclusão no sistema financeiro.	0 até 6,9	150	54,74%
	7 até 8,9	78	28,47%
	9 até 10	31	11,31%

\*

Fonte: Elaborado pela autora.

Notas: \*A divisão foi feita usando como base a escala *Net Promoter Score* (NPS).

Conforme a Tabela 02, observa-se que, 54,74% dos graduandos atribuem nota abaixo de 7,0 para a sua satisfação de inclusão no sistema bancário. Esse resultado evidencia que mesmo possuindo relacionamento com vários bancos e facilidade com os meios digitais, os estudantes não estão satisfeitos com sua inclusão. Segundo Ferreira (2021), tal resultado pode estar relacionado a disponibilidade de determinados produtos ou serviços, onde muitos jovens recebem respostas negativas quanto a suas demandas, tornando necessário migrarem para fontes alternativas para suprir suas necessidades.

Conforme Massoni (2016), a busca por créditos em fontes alternativas que não as instituições financeiras tradicionais, ocorre tanto em função de entraves no acesso aos produtos nos bancos tradicionais, como em função de taxas de juros mais atrativas ou até mesmo flexibilização de determinadas exigências nas concessões. Neste sentido, Silva (2021) evidenciou que muitos universitários da UNIPAMPA encontram nas *fintechs* um meio de obter produtos e serviços compatíveis com suas necessidades, tendo na agilidade e ausência de burocracia um fator diferencial quando comparado aos bancos tradicionais.

Ante o exposto, a Tabela 03 apontou que 60,58% dos respondentes, é indiferente ou discorda parcial ou totalmente em ter o banco como sua primeira opção na hora de buscar crédito e 35,03% buscam nos amigos ou parentes uma fonte alternativa para suprir suas demandas.

Além disso, ressalta-se que apenas 35,03% dos respondentes consideram que a instituição bancária na qual possuem relacionamento oferece produtos ou serviços adequados ao seu perfil. Este resultado, de certa forma já seria classificado como esperado, visto que a maior parte da amostra está classificada na banda inferior da escala NPS<sup>10</sup>, considerando seu grau de satisfação.

<sup>10</sup> Os dados foram classificados por meio da escala NPS, a qual é usada pelas instituições financeiras para medir a satisfação e fidelização dos clientes, tendo direta relação com o sistema financeiro. Por esta escala, notas de 0 a 6,9 são consideradas insatisfatórias; De 7,0 a 8,9, assumem uma posição de neutralidade, nem plenamente satisfeitos, mas não descontentes e com nota superior a 9,0 quando extremamente satisfeitos com o serviço prestado. (Pereira, 2021).

Tabela 03 – Construto inclusão financeira com variáveis de primeira opção para busca de crédito e compatibilidade de produtos e serviços com perfil usuário.

	Discordo totalmente	Discordo	Indiferente	Concordo	Concordo totalmente
Quando necessito de crédito, minha primeira opção é meu banco.	17,15%	25,18%	18,25%	27,74%	9,85%
Busco crédito com amigos ou parentes.	25,91%	20,80%	15,69%	28,83%	6,20%
Meu banco me oferece produtos financeiros compatíveis com minha necessidade.	13,50%	18,25%	30,29%	30,29%	4,74%

Fonte: Elaborado pela autora.

Apresentado o construto de inclusão financeira e tendo ciência de que cidadania financeira vai além do acesso a produtos e serviços, mas envolve a própria atitude e conhecimento do cidadão ao exercer seus direitos e deveres (Delanoy, 2020), a próxima seção trata acerca da alfabetização financeira, apontando para o grau de conhecimento financeiro, atitudes e comportamentos demonstrados por cada respondente da amostra.

### 6.3 ALFABETIZAÇÃO FINANCEIRA

A preocupação com o exercício da cidadania financeira envolve não apenas participar ou estar dentro do sistema, mas sim o uso consciente e motivado das faculdades mentais para uma participação de qualidade, demonstrando conhecimentos, atitudes e comportamentos adequados no exercício da cidadania financeira. Isto é, semelhante ao processo de aprendizado, não basta estar na sala de aula, nem mesmo saber o conteúdo, mas é preciso colocar em prática o aprendizado (Da Silveira; Montoito, 2022). Neste sentido, a seção avalia a alfabetização financeira a partir de três indicadores, conhecimento, atitude e comportamento financeiro.

Quando questionados matematicamente a fim de verificar o nível de conhecimento dos respondentes, conforme Tabela 04, o nível médio de acerto foi de 60,82%, porém o índice de acertos caiu drasticamente quando as perguntas envolveram inflação, juros compostos e diversificação de investimentos para mitigar risco, chegando a níveis inferiores a 30%, como na questão envolvendo o tempo necessário para uma dívida dobrar.

Tabela 04 – Alfabetização Financeira: Construto Conhecimento Financeiro

(Contínua)

Variáveis	Alternativas	Frequência	Percentual
Suponhamos que você coloque R\$ 100,00 em uma poupança que rende 2% ao ano. Você não faz nenhum outro depósito, nem retira nenhum dinheiro desta conta. Quanto você teria nesta conta ao final do primeiro ano, contando com os juros?	R\$ 98,00	3	1,09%
	R\$ 100,00	2	0,73%
	R\$ 102,00*	180	65,69%
	R\$ 120,00	38	13,87%
	Não Sei	47	17,15%
Imagine que a taxa de juros incidente sobre sua conta poupança seja de 6% ao ano e a taxa de inflação seja de 10% ao ano. Após 1 ano, o quanto você será capaz de comprar com o dinheiro dessa conta? Considere que não tenha sido depositado e nem retirado dinheiro.	Mais do que hoje	41	14,96%
	Exatamente o mesmo	12	4,38%
	Menos do que hoje*	134	48,91%
	Não Sei	82	29,93%
Normalmente, qual ativo apresenta as maiores oscilações ao longo do tempo?	Poupança	11	4,01%
	Ações*	188	68,61%
	Títulos Públicos	17	6,20%
	Não Sei	57	20,80%
Quando um investidor distribui seu investimento entre diferentes ativos, o risco de perder dinheiro:	Aumenta	54	19,71%
	Diminui*	137	50,00%
	Permanece inalterado	25	9,12%
	Não Sei	53	19,34%
Suponha que você realizou um empréstimo de R\$ 10.000,00 para ser pago após um ano e o custo total com os juros é R\$ 600,00. A taxa de juros que você irá pagar nesse empréstimo é de:	0,3%	5	1,82%
	0,6%	44	16,06%
	3%	11	4,01%
	6%*	140	51,09%
	Não Sei	70	25,55%
Suponha que você viu o mesmo televisor em duas lojas diferentes pelo preço inicial de R\$ 1.000,00. A loja A oferece um desconto de R\$ 150,00, enquanto a loja B oferece um desconto de 10%. Qual é a melhor alternativa?	Comprar na loja A (desconto de R\$ 150,00) *	225	82,12%
	Comprar na loja B (desconto de 10%)	14	5,11%
	Não Sei	33	12,04%
Imagine que você tenha recebido uma doação e que guardará o dinheiro no seu cofre em casa. Considerando que a inflação é de 5% ao ano, após um ano você será capaz de comprar:	Mais do que compraria hoje	25	9,12%
	Menos do que compraria hoje*	167	60,95%
	A mesma quantidade do que compraria hoje	23	8,39%
	Não Sei	58	21,17%
Suponha que você pegasse emprestado R\$ 100,00 de um amigo e após uma semana pagasse R\$ 100,00 (cem reais). Quanto de juros você está pagando?	0%*	230	83,94%
	1%	5	1,82%
	2%	1	0,36%
	Não Sei	31	11,31%
Um investimento com alta taxa de retorno terá alta taxa de risco. Essa afirmação é:	Verdadeira*	194	70,80%
	Falsa	37	13,50%
	Não Sei	32	11,68%

Tabela 04 – Alfabetização Financeira: Construto Conhecimento Financeiro

Variáveis	Alternativas	(Conclusão)	
		Frequência	Percentual
Quando a inflação aumenta, o custo de vida sobe. Essa afirmação é:	Verdadeira*	223	81,39%
	Falsa	17	6,20%
	Não Sei	25	9,12%
José adquire um empréstimo de R\$ 1.000,00 que tem a taxa de juros de 20% ao ano composto anualmente. Se ele não fizer pagamentos do empréstimo e a essa taxa de juros, quantos anos levaria para o montante devido dobrar?	Menos de 5 anos*	72	26,28%
	De 5 a 10 anos	78	28,47%
	Mais de 10 anos	18	6,57%
	Não Sei	94	34,31%
É possível reduzir o risco de investir no mercado de ações, comprando uma ampla gama de ações. Esta afirmação é	Verdadeira*	110	40,15%
	Falsa	77	28,10%
	Não Sei	73	26,64%

Fonte: Elaborado pela autora.

\* Resposta correta

Para mensurar o nível de conhecimento financeiro de cada respondente, assim como em Delanoy (2020), considerou-se o número de acertos, sendo que para cada resposta correta atribuiu-se o valor 1 e para cada resposta errada o valor 0. Cada respondente que obteve um número de acertos na faixa de 0 a 6 foi classificado com um nível baixo de conhecimento financeiro. Aos que acertaram entre 7 a 9 questões classificaram-se com médio conhecimento. Considerou-se com um alto nível de conhecimento financeiro os respondentes que acertaram de 10 a 12 questões. No caso desta pesquisa nenhum graduando acertou o número máximo de perguntas.

Com isso, observa-se que apenas 19,57 % dos discentes apresentou um alto nível de conhecimento financeiro, sendo que a maioria (40,86%) se encontra no grupo de médio conhecimento financeiro. Além disso, cabe destacar que este grupo de alunos, em grande parte jovens de até 25 anos, têm acesso a disciplinas envolvendo finanças durante sua jornada acadêmica.

Nesse aspecto, os resultados encontrados foram semelhantes ao estudo de Delanoy (2020), em que o perfil da amostra é majoritariamente composto por jovens de até 25 anos, do sexo masculino, com ensino superior e ocupantes de cargos públicos. Esse grupo também apresentou um nível médio de conhecimento financeiro, reforçando a ideia de que o conhecimento pode moldar a atitude financeira dos indivíduos, conduzindo-os a uma participação mais qualificada no sistema. Considerando isto, segue Tabela 05, demonstrando a classificação da amostra conforme o nível de conhecimento, medido pelos acertos nas perguntas.

Tabela 05 – Classificação de nível de conhecimento

Número de acertos	Frequência	Percentual	Percentual acumulado		
0	12	5,11			
1	5	2,13			
2	7	2,98			
3	4	1,70	39,57		Baixo
4	12	5,11			
5	23	9,79			
6	30	12,77			
7	39	16,60			
8	24	10,21	40,86		Médio
9	33	14,04			
10	28	11,91	19,58		Alto
11	18	7,66			

Fonte: Elaborado pela autora

Após averiguar sobre o conhecimento financeiro dos alunos, foi feita uma nova série de perguntas para mensurar o quanto esse conhecimento se transforma em atitude prática na hora de definir entre gasto e investimento. Os resultados são demonstrados por meio da Tabela 06 a seguir:

Tabela 06 – Alfabetização Financeira: construto Atitude financeira.

	Discordo totalmente	Discordo	Indiferente	Concordo	Concordo totalmente
Eu tenho a tendência de viver hoje e deixar o amanhã acontecer.	23,36%	36,86%	13,14%	16,06%	8,76%
Considero mais gratificante gastar dinheiro do que poupar para o futuro.	21,90%	27,74%	22,99%	17,15%	8,39%
O dinheiro é feito para gastar.	13,14%	15,33%	23,36%	35,40%	11,31%

Fonte: Elaborado pela autora.

A Tabela 06 evidenciou que 60,22% dos respondentes tem a tendência a pensar no amanhã, sendo que 49,64% deste público considera mais gratificante poupar do que o consumo presente, mas 46,71% entende que o dinheiro é feito para gastar. Nisto é possível perceber que apesar de ter o conhecimento financeiro, os respondentes em sua maioria não o transformam em uma atitude financeira que contemple suas necessidades futuras. O reflexo desta atitude é demonstrado na Tabela 07 a seguir, em que quase 67,88% dos respondentes informou não fazer uma reserva mensal do seu salário e 83,58% não conseguem guardar recursos nem mesmo para alcançar objetivos ou metas traçadas.

Tabela 07 – Alfabetização Financeira: Comportamento Financeiro, investimentos e gastos.

	Sempre	Frequentemente	Às vezes	Raramente	Nunca
Faço uma reserva do dinheiro que recebo mensalmente para uma necessidade futura.	20,07%	16,79%	25,18%	20,44%	16,42%
Eu guardo parte da minha renda todo mês.	16,79%	15,33%	20,44%	25,55%	19,34%
Eu guardo dinheiro regularmente para atingir objetivos financeiros de longo prazo como, por exemplo, educação dos meus filhos, aquisição de uma casa, aposentadoria.	8,76%	7,66%	20,07%	22,26%	38,32%
Eu passo a poupar mais quando recebo um aumento salarial.	19,34%	17,15%	21,90%	17,52%	22,26%
Nos últimos 12 meses tenho conseguido poupar dinheiro.	10,95%	16,79%	21,90%	22,63%	24,45%
Antes de comprar algo, eu considero cuidadosamente se posso pagar.	60,22%	14,60%	12,41%	5,11%	5,11%
Eu pago minhas contas em dia.	68,98%	17,88%	6,20%	1,82%	2,55%

Fonte: Elaborado pela autora.

A Tabela 07 também demonstrou que a ampla maioria dos respondentes tem um comportamento adequado em relação as finanças, avaliando antes de fazer novos gastos e conseguindo arcar com suas responsabilidades em dia. Conforme Tabela 08 abaixo, o pagamento em dia é resultado dos respondentes se manterem atentos e vigilantes aos seus assuntos financeiros.

Tabela 08 – Alfabetização Financeira: construto Comportamento Financeiro, metas e vigilância.

	Discordo totalmente	Discordo	Indiferente	Concordo	Concordo totalmente
Eu me mantenho atento, vigiando pessoalmente meus assuntos financeiros.	5,47%	10,58%	17,15%	39,05%	25,91%
Eu estabeleço metas financeiras de longo prazo e me esforço para alcançá-las.	6,20%	14,60%	21,17%	37,96%	17,88%

Fonte: Elaborado pela autora.

Diante dos resultados apresentados através das Tabelas 7 e 8, observa-se que, embora a maioria dos respondentes demonstre o estabelecimento de metas, avaliação de riscos e uso consciente dos recursos com base em sua capacidade financeira atual, há uma ausência

significativa de construção de reservas futuras. Essa ausência de investimentos suscita questionamentos.

Conforme Araujo Filho (2023), essa situação pode ser resultado de que, apesar de ter conhecimento e atitudes financeiramente adequadas, boa parte da população não possui renda suficiente para cobrir gastos básicos e ainda investir, o que é uma peculiaridade de Sant'Ana do Livramento e dos respondentes, já que concentração de renda e baixo nível de salários são características preponderantes no município e evidenciadas na amostra.

Ante um claro exemplo de conhecimento e atitudes não transformados em comportamento, fica evidente que cidadania financeira engloba a inclusão e alfabetização, porém não se detém a eles, sendo necessário uma proteção que reflita no bem-estar financeiro dos indivíduos. Diante disso, o próximo capítulo irá abordar acerca da dimensão de Proteção Financeira e sua importância.

#### 6.4 PROTEÇÃO FINANCEIRA

Ribeiro e Piorski (2023) enfocam que para uma participação adequada no sistema financeiro é necessário possibilitar um caminho com padrões éticos, produtos e serviços de qualidade que sejam adequados para atender as necessidades pessoais dos indivíduos e informações completas e precisas para a tomada de decisões. Neste sentido, a presente seção visa conciliar o sentimento de proteção demonstrado pelos respondentes e sua participação no sistema financeiro.

Conforme observado na Tabela 09, quando se trata do sigilo de informações, a maioria dos respondentes demonstrou sentir-se seguro quanto ao acesso as contas pelos canais ofertados e a guarda de informações por parte das instituições bancárias com as quais possuem relacionamento.

No entanto, 36,13% dos respondentes, citaram não enxergar na instituição características como de oferecer produtos mais vantajosos e também se sentiram coagidos a contratar um produto ou serviço que não necessitavam; 33,94% não recebe dicas relacionadas a planejamento financeiro e 47,45% sequer possuem informações sobre as consequências relacionadas a desistência ou cancelamento de produtos e serviços tomados nas instituições financeiras.

Tabela 09 – Proteção financeira: Relacionamento com instituição bancária.

	Discordo totalmente	Discordo	Indiferente	Concordo	Concordo totalmente
Já tive serviços financeiros negados sem um motivo claro.	43,43%	18,98%	12,77%	13,14%	8,03%
Tenho acesso fácil ao meu gerente de conta.	13,50%	14,60%	35,40%	18,61%	14,96%
Já me senti coagido a contratar serviços que não desejava.	25,91%	24,09%	12,77%	25,55%	10,58%
Acredito que o banco mantenha minhas informações financeiras pessoais resguardadas.	7,30%	17,88%	20,07%	41,24%	12,04%
Meu banco me sugere produtos mais vantajosos do que os que possuo atualmente.	14,60%	21,53%	40,88%	17,15%	4,74%
Meu banco fornece informações ou dicas sobre planejamento financeiro.	15,69%	18,25%	23,72%	33,21%	7,66%
Recebi informações sobre contratos de serviços de forma clara.	7,30%	17,15%	19,71%	42,70%	11,68%
Recebi informações sobre taxas, preço do serviço, para poder comparar com outra instituição.	10,58%	23,72%	21,17%	35,40%	7,30%
Recebi informações sobre como desistir/cancelar o serviço, incluindo taxas/penalidades.	18,25%	29,20%	18,25%	27,37%	5,47%
Encontrei facilmente um canal para realizar reclamações sobre minha agência ou produtos financeiros.	9,85%	19,34%	21,90%	38,32%	8,39%
Me sinto satisfeito com os canais de reclamações do meu banco.	6,20%	18,25%	28,83%	34,67%	10,22%
Sinto que os sistemas de proteção utilizados em meu banco (senhas, biometria, etc.) são seguros	3,28%	10,22%	10,95%	58,03%	15,69%
Me sinto seguro ao acessar minha conta por meio eletrônico (site, aplicativo, etc.).	4,38%	7,30%	9,12%	60,22%	17,15%

Fonte: Elaborado pela autora.

Os respondentes foram submetidos a questões relacionadas ao Fundo Garantidor de crédito (FGC), o qual conforme Sand (2023), é uma associação privada sem fins lucrativos, que tem por finalidade dar proteção aos investidores quanto ao crédito nas instituições participantes do fundo, minimizando a exposição ao risco de falência da instituição.

Neste aspecto, verificou-se por meio da Tabela 10, que 72,63% dos respondentes não conhecem o fundo, 45,99% não o acham suficiente para proteger as operações vigentes e 40,51% não se sentem protegidos no sistema financeiro.

Tabela 10 – Proteção Financeira: O Fundo Garantidor de Créditos

Variáveis	Alternativas	Frequência	Percentual
Você sabia da existência deste Fundo Garantidor de Crédito?	Sim	69	25,18%
	Não	199	72,63%
Em uma escala de 0 a 10, marque o quanto você considera o fundo SUFICIENTE para proteger essas operações: *	0 até 6,9	126	45,99%
	7 até 8,9	62	22,63%
	9 até 10	48	17,52%
Em uma escala de 0 a 10, marque o quanto você se considera PROTEGIDO financeiramente:*	0 até 6,9	111	40,51%
	7 até 8,9	100	36,50%
	9 até 10	50	18,25%
Em uma escala de 0 até 10, marque o quão SATISFEITO você se considera em relação a: Proteção financeira. *	0 até 6,9	139	50,73%
	7 até 8,9	79	28,83%
	9 até 10	42	15,33%

Fonte: Elaborado pela autora.

Notas: \*Respostas adaptadas de acordo com escala NPS.

Pignatari (2023) reforça que o grau de insatisfação com a proteção financeira pode ser originário das experiências negativas no sistema financeiro onde inúmeros brasileiros já foram vítimas de fraudes ou golpes, com problemas e dificuldades para contornar as situações vividas, tendo diversas vezes soluções insatisfatórias, demoradas ou inexistentes. Quanto a isso, a Tabela 11 demonstra a experiência dos respondentes quanto a problemas enfrentados e suas experiências para a resolução dos mesmos.

Tabela 11 – Proteção Financeira: Reclamações, Problemas e Soluções.

		(Contínua)	
Variáveis	Alternativas	Frequência	Percentual
Você já teve motivos para realizar uma reclamação sobre produtos ou serviços bancários? Qual(is) motivo(s)?	Nunca tive motivos.	125	45,62%
	Atos fraudulentos (cartão clonado, saque indevido.)	31	11,31%
	Produtos bancários (cartão, seguro, débito em conta.)	56	20,44%
	Taxas ou tarifas.	69	25,18%
	Atendimento ao consumidor insatisfatório.	55	20,07%
	Dificuldade ao cancelar ou alterar produto/serviço.	67	24,45%
	Insistência na oferta de produtos do banco.	29	10,58%
Que atitude foi tomada em relação ao problema?	Nunca tive problemas.	118	43,07%
	Tive problemas, mas não reclamei.	29	10,58%
	Reclamei pessoalmente no banco	42	15,33%
	Reclamei via telefone.	62	22,63%
	Reclamei em site ou redes sociais da instituição.	29	10,58%
	Reclamei em site ou rede social especializada (Reclame Aqui, proteste, etc.)	34	12,41%
	Reclamei em órgão oficial (Procon, Banco Central, Justiça, etc.)	16	5,84%
	Mudei de Banco.	26	9,49%

Tabela 11 – Proteção Financeira: Reclamações, Problemas e Soluções.

Variáveis	Alternativas	(Conclusão)	
		Frequência	Percentual
Qual o desfecho final do problema?	Solução do problema.	136	49,64%
	Pedido de desculpas formal.	6	2,19%
	Reparação / compensação.	18	6,57%
	Encaminhado para órgão superior.	3	1,09%
	Processo de resolução ainda em andamento	5	1,82%
	Problema encerrado sem solução.	39	14,23%
Em uma escala de 0 até 10, marque o quão SATISFEITO você se considera em relação ao desfecho do problema. *	0 até 6,9	91	33,21%
	7 até 8,9	49	17,88%
	9 até 10	53	19,34%

Fonte: Elaborado pela autora.

Notas: \* Respostas adaptadas de acordo com escala NPS.

Conforme demonstrado na Tabela 11, uma parcela significativa de respondentes que relataram experiências problemáticas com as instituições destacou como principais causas de conflito as taxas e tarifas, as dificuldades para cancelar ou modificar produtos e serviços, além do atendimento recebido. A insatisfação com a resolução dos problemas também foi expressiva, com a maioria dos respondentes (33,21%) indicando insatisfação com as soluções oferecidas.

Neste sentido, Cruz (2020) afirma que, diante de situações problemáticas e de adversidades, os indivíduos tendem a buscar estratégias de adaptação para o enfrentamento de situações conflitantes. No entanto, os autores alertam que, nesta tentativa, pode ocorrer o desenvolvimento de pensamentos que afetam positiva ou negativamente as reações dos indivíduos e seu bem-estar financeiro.

Ante o exposto, a próxima seção versa sobre a percepção de cidadania financeira dos respondentes e o impacto sobre o bem-estar financeiro de cada um.

## 6.5 CIDADANIA FINANCEIRA

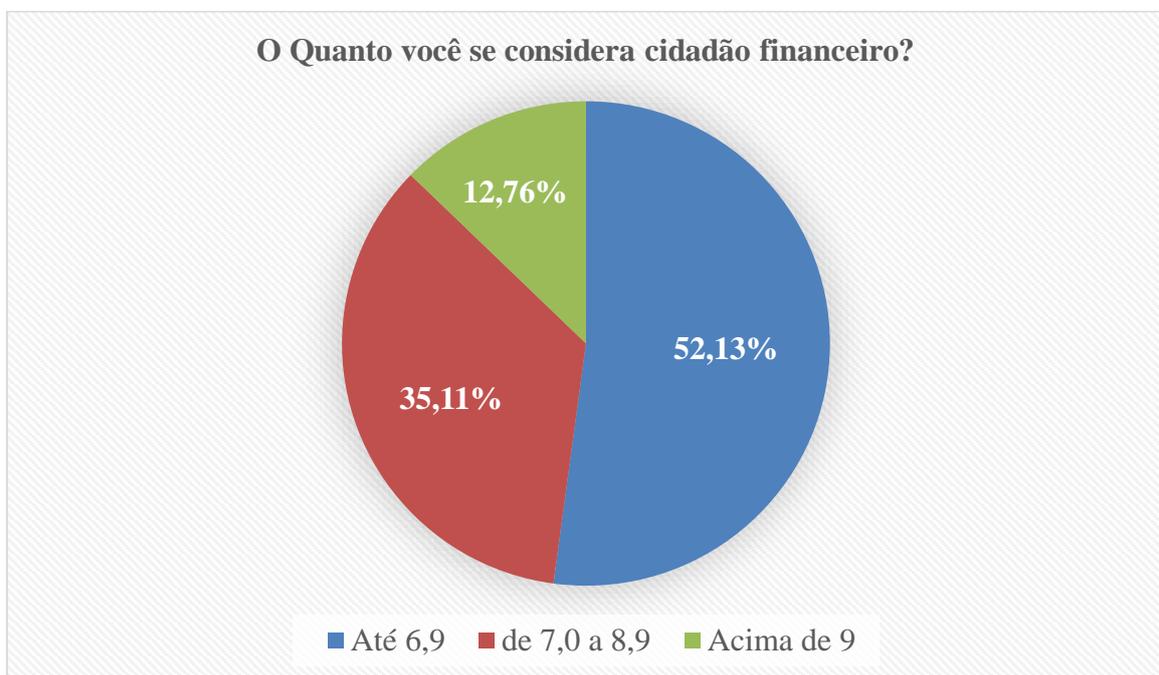
Silva (2023) cita que a cidadania financeira é um tema central na sociedade, caracterizada pela intersecção das dinâmicas sociais e econômicas, e destaca a importância das habilidades individuais nesse contexto. A cidadania financeira enfatiza a capacidade dos indivíduos para gerirem suas finanças e tomarem decisões informadas, constituindo um pilar fundamental para a formação de uma sociedade mais justa.

Além disso, considera-se que um indivíduo só alcança o status de cidadão financeiro ao consolidar os pilares dessa cidadania, o que envolve não apenas fazer parte do sistema, mas

possuir entendimento teórico e prático sobre produtos, serviços e dados financeiros, atuando de maneira qualitativa e segura, o que repercute positivamente em seu bem-estar (Silva Filho, 2023). Nesse sentido, o gráfico 01 utiliza a escala NPS para evidenciar que 52,13% dos respondentes não se consideram um cidadão financeiro ou não estão satisfeitos com sua atuação relacionado a finanças pessoais.

Outros 35,11% dos respondentes situam-se em uma faixa de indiferença, em que não se pode afirmar que possuem certa insatisfação com sua atuação no sistema financeiro nem que se encontram plenamente realizados, de modo que não é possível atribuir a eles o exercício pleno da cidadania financeira. Neste aspecto, destaca-se que apenas 12,76% dos respondentes declararam-se plenamente satisfeitos com sua participação no sistema, considerando-se verdadeiros cidadãos financeiros.

Gráfico 01- Percepção de cidadania financeira



Fonte: Elaborado pela autora.

Notas: Delimitação da classe de valores com base na escala NPS.

Buscando entender os motivos da classificação atribuída pelos respondentes, a Tabela 12 a seguir, mostra os efeitos da percepção de cidadania financeira sobre o bem-estar financeiro dos indivíduos.

Tabela 12 – Bem-estar financeiro

	Discordo totalmente	Discordo	Indiferente	Concordo	Concordo totalmente
Por causa da minha situação financeira, sinto que nunca terei as coisas que quero na vida	28,10%	37,96%	12,41%	12,41%	7,66%
Frequentemente fico preocupado que meu dinheiro não vai durar.	5,47%	18,61%	13,87%	38,69%	21,90%
Eu estou apenas sobrevivendo, em termos financeiros.	16,06%	32,85%	15,69%	18,61%	14,96%
Eu tenho a tendência de me preocupar em pagar minhas despesas do dia-a-dia	8,76%	8,39%	10,95%	41,24%	29,20%
Minhas finanças controlam minha vida.	14,96%	25,91%	22,99%	24,09%	10,95%
Eu tenho dinheiro sobrando no final do mês.	16,79%	27,74%	14,23%	28,10%	9,49%
Estou satisfeito com a minha atual situação financeira.	33,21%	35,40%	10,58%	13,14%	5,84%
Minha situação financeira limita minha capacidade de fazer as coisas que são importantes para mim hoje.	10,22%	20,44%	17,52%	30,66%	19,71%
Neste momento, eu possuo muitas dívidas.	42,70%	28,10%	10,22%	11,31%	5,47%

Fonte: Elaborado pela autora.

Conforme demonstrado na Tabela 12, é possível perceber que 68,61% dos respondentes não estão satisfeitos com a atual situação financeira, 70,44% tem a tendência a preocupar-se com o pagamento de despesas do dia-a-dia, 50,37% se considera limitado pelas condições financeiras e 59,59% se preocupa que o dinheiro não vai durar. Porém, vale ressaltar que quando avaliada a questão de mentalidade, a percepção dos respondentes demonstra seu interesse em reverter as condições geradas pela limitação financeira, já que 66,06% dos respondentes discorda total ou parcialmente quanto a situação financeira impedi-los de conquistar aquilo que almejam no futuro.

Segundo Poli et al., (2021), a mentalidade representa a forma pela qual se encara a realidade, e quando é fortalecida por meio do conhecimento e do aprendizado, pode ser moldada para superar obstáculos e desafios, tornando-se um fator determinante para superar as barreiras e limites impostos pelas condições econômicas e sociais do indivíduo proporcionando a força necessária para alcançar metas e objetivos traçados.

Além disso, para comparar a percepção de cada indivíduo acerca de si mesmo e os resultados da pesquisa evidenciados pela escala de percepção de cidadania financeira, foram

calculados os níveis de cidadania financeira demonstrados, conforme proposto por Delanoy (2020). Foram atribuídos pesos as respostas e agrupados nas dimensões inclusão, alfabetização e proteção e na sequência, foram encontradas as médias, desvio padrão, pontuações mínimas e máximas dos indivíduos e calculado os valores de cada dimensão, conforme exposto na Tabela 13.

Tabela 13 – Cálculos das dimensões

Variável	Frequência	Média	Desvio Padrão	Valores mínimos	Valores máximos
Alfabetização	221	0,56	0,11	0,25	0,85
Proteção	243	0,68	0,13	0,31	1,04
Inclusão	248	0,65	0,17	0,15	1,35

Fonte: Elaborado pela autora com base em Delanoy (2020)

Após calcular as dimensões e as médias, foi realizado o cálculo da distância euclidiana em relação ao centro dos clusters, a fim de determinar se os respondentes possuem baixa ou alta cidadania financeira. O primeiro cluster denominado D0 representa a equação de quem possui cidadania financeira baixa e o cluster D1 apresenta os respondentes com alta cidadania financeira.

Deste modo, foi realizado a tabulação da cidadania financeira, e os indivíduos foram agrupados no grupo 0 quando mais próximos do cluster D0, representando 32,12% da amostra. No grupo 1 foram classificados os indivíduos mais próximos do cluster D1, representando 67,88% dos respondentes. Os resultados estão apresentados na Tabela 14.

Tabela 14 – Tabulação da Cidadania Financeira

	Frequência	Percentual	Percentual acumulado
0	62	32,12	32,12
1	131	67,88	100,00
Total	193	100,00	

Fonte: Elaborado pela autora com base em Delanoy (2020)

Conforme demonstrado na Tabela 14, 67,88% dos respondentes demonstraram alta cidadania financeira. Essa interpretação foi obtida a partir das equações propostas por Delanoy (2020), nas quais os resultados individuais foram calculados com auxílio de um software estatístico e os valores foram alocados nas equações adaptadas para a presente amostra. O critério de decisão é apresentado no Quadro 2.

**Quadro 02 – Critérios de decisão**

Se $D0 > D1$ o indivíduo é considerado com <b>ALTO nível de Cidadania Financeira</b> Se $D0 < D1$ o indivíduo é considerado com <b>BAIXO nível de Cidadania Financeira.</b>
--

Fonte: Delanoy (2020)

Finalizada a apresentação dos resultados evidenciando o nível de percepção de cidadania financeira da amostra, a seguinte seção abordará as considerações finais, trazendo as concepções deixadas pela pesquisa e evidenciando a importância do tema para a sociedade.

## 7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O termo “cidadania financeira”, introduzido por Leyshon e Thrift (1995) constitui um importante passo para os indivíduos enfrentarem uma sociedade cada vez mais financeirizada e tecnológica. Diversos esforços têm sido empregados ao longo do tempo a fim de integrar cidadãos ao processo de financeirização das economias, garantindo um exercício de direitos e deveres com sabedoria, possibilitando a tomada de decisões conscientes, assertivas e adequadas a cada perfil e necessidade dos indivíduos.

Neste sentido, três dimensões principais foram propostas para sistematizar o estudo e possibilitar sua aplicação prática. A primeira delas, a inclusão financeira, visa incorporar todas as pessoas ao sistema financeiro; a segunda dimensão, alfabetização financeira, busca a educação continuada a fim de despertar um conhecimento financeiro que seja externalizado em atitudes e comportamentos.

Já a terceira dimensão, proteção financeira, objetiva o fornecimento de um ambiente seguro e protegido para as relações de oferta e demanda financeira nas economias. Nisto então, observa-se que a cidadania financeira envolve a integração abrangente de diferentes esferas, assegurando a utilização consciente e segura de todas ferramentas disponibilizadas no sistema financeiro.

Dada a importância do tema, e partindo da premissa que o aumento da educação financeira constitui um dos mecanismos mais eficazes a fim de garantir o atingimento de todos os pilares da cidadania financeira, a pesquisa buscou analisar a percepção dos estudantes da Universidade Federal do Pampa no campus de Sant’Ana do Livramento. O local para formação da amostra foi definido por ser um campus que conta com diversos cursos nas áreas sociais e a base amostral foi composta por estudantes universitários, com acesso a estudos sobre finanças dentro de seus cursos.

Neste sentido, visando medir o nível de conhecimento dos respondentes, encontrou-se que 67,88% da amostra exerce um alto nível de cidadania financeira. Isto se deve justamente ao contato e proximidade que os graduandos possuem com os estudos acadêmicos que buscam um aprimoramento no exercício da cidadania financeira.

No entanto, ao analisar as respostas visando entender a percepção dos graduandos quanto ao seu nível de cidadania financeira e seu bem-estar financeiro, um dado em especial chamou a atenção: Apesar do alto exercício prático da cidadania financeira, 52,13% dos respondentes não se considerarem cidadãos financeiros e outros 35,11% demonstrarem estar indiferentes quanto a sua satisfação com a cidadania financeira exercida.

A diferença entre a execução e a percepção de cidadania financeira, conforme Ferreira (2021), pode ser consequência de entraves no sistema financeiro, que possibilita um acesso fácil a produtos de crédito, sem que o indivíduo tenha sido primeiro alfabetizado e protegido para a prática de suas funções, levando ao mau uso dos produtos e serviços bancários e podendo inclusive contribuir para um endividamento precoce e elevado comprometimento de renda, tendo efeito direto no sentimento de bem-estar dos indivíduos.

Acerca disso, foi observado algumas peculiaridades da região que também se evidenciam na amostra, como o baixo nível de salários, o qual constitui um impeditivo para obtenção de determinados produtos financeiros, acarreta em preocupações quanto ao uso dos recursos financeiros e também reduz a propensão a poupar, já que devido a restrição orçamentária, os gastos presentes acabam absorvendo a maior parte dos salários, bem como de eventuais aumentos sobre estes. Além disso, trazem preocupações pontuais quanto ao ciclo financeiro, já que este desponta como um limitador para cumprimento de determinados objetivos.

Desta maneira, antes de chegar à análise acima descrita, foi necessário apresentar as dimensões que compõem a cidadania financeira e identificar o nível de conhecimento demonstrado pelos respondentes, já que a cidadania financeira é o conjunto dos pilares inclusão, alfabetização e proteção. Por essa razão, entende-se que é fundamental direcionar esforços para a alfabetização financeira dos brasileiros desde a infância.

Esse processo deve ir além da introdução ao funcionamento dos bancos e cooperativas ou à apresentação dos produtos financeiros disponíveis. É essencial engajá-los em projetos pedagógicos que integrem tanto aspectos teóricos quanto, principalmente, práticos, de modo a prepará-los para o contexto financeiro que enfrentarão no futuro e para as possíveis consequências de suas decisões financeiras.

Por fim, ressalta-se a necessidade de superar os desafios apresentados pelo sistema financeiro, apresentando aos indivíduos um contexto que integra todas as dimensões da cidadania financeira, visando garantir a construção de uma sociedade mais justa, onde as pessoas estão capacitadas para realizar um manejo eficiente de seus recursos, estando aptas para tomar decisões conscientes e concisas que levam a um bem-estar econômico e social, estando efetivamente habilitadas para terem o uso adequado de suas atribuições e exercer com qualidade a sua cidadania financeira.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

AMADEU, J. R. **A Educação Financeira e sua Influência nas Decisões de Consumo e Investimento**: proposta de inserção da disciplina na matriz curricular. Dissertação (Mestrado em Educação) – Universidade do Oeste Paulista – UNOESTE: Presidente Prudente/SP, 2009.

ARAUJO FILHO, L. S. **A educação financeira como fonte decisória para investir: análise comparativa da percepção dos alunos da UFPE-CAA e dos comerciantes da cidade de Caruaru**. 2023. TCC (Graduação em Administração) – Universidade Federal de Pernambuco, Caruaru, 2023.

ARBACHE, J. S. **Pobreza e Mercados no Brasil, Pobreza e Mercados no Brasil** – uma análise de iniciativa de políticas públicas, Brasília: CEPAL, 2003.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. **O que é cidadania financeira?** Definição, papel dos atores e possíveis ações. Brasília, 2018. Disponível em: <[https://www.bcb.gov.br/content/cidadaniafinanceira/documentos\\_cidadania/Informacoes\\_gerais/conceito\\_cidadania\\_financeira.pdf](https://www.bcb.gov.br/content/cidadaniafinanceira/documentos_cidadania/Informacoes_gerais/conceito_cidadania_financeira.pdf)>. Acesso em 25 mai. 2023.

BORGES, P. R. S. Educação Financeira e sua influência no comportamento do consumidor no mercado de bens e serviços. In: Encontro de produção científica e tecnológica, 5., 2010, [s. l.]. **Anais [...]**. [S. l.]: Nupem, 2010. Disponível em: <[http://www.fecilcam.br/nupem/anais\\_v\\_epct/pdf/ciencias\\_sociais/04\\_BORGES.pdf](http://www.fecilcam.br/nupem/anais_v_epct/pdf/ciencias_sociais/04_BORGES.pdf)>. Acesso em: 20 mai. 2023.

BRAGA, T.S. **Programas públicos de microcrédito produtivo orientado: uma avaliação da eficácia do crediamigo para a inserção da população de baixa renda do setor informal no mercado de crédito**. 2011. Tese (Pós-Graduação em Administração) – Universidade Federal da Bahia. Salvador, 2011.

BRANDÃO, J. S. **O impacto das disciplinas de finanças na educação financeira e no nível de endividamento dos estudantes**. 2016. TCC (Graduação em Administração) – Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Porto Alegre, 2016.

CARDOZO, J. de S. **Um olhar sobre a Estratégia Nacional de Educação Financeira-ENEF e seu potencial de contribuição para a disseminação da cultura previdenciária**. 2011. TCC (Licenciamento em Pedagogia) – Universidade de Brasília. Brasília, 2011.

CAVALCANTE, A. A dinâmica espacial da exclusão financeira e as moedas sociais. **Revista Desenvolvimento, Fronteiras e Cidadania**, [s.l.], v. 1, n. 1, p. 29-55, 2017. Disponível em: <<https://periodicosonline.uems.br/index.php/frontereiracidania/article/view/2170>>. Acesso em: 11 mai. 2023.

CORDEIRO, J. P. V. **Fintechs e inclusão financeira no Brasil: uma abordagem Delphi**. 2019. Dissertação (Mestrado Profissional em Administração Pública) – Fundação Getúlio Vargas. Rio de Janeiro, 2019.

CORDEIRO, L.M.C.; FIALHO, T.M.M.; DE CASTRO, P.T.D. Da exclusão à inclusão financeira: a relevância do acesso aos serviços de microcrédito entre as mesorregiões do estado de minas gerais. **Revista Economia e Políticas Públicas**, v. 2, n. 2, p. 81-102, 2014.

CNDL. **8 milhões de consumidores sofreram golpes financeiros nos últimos 12 meses, aponta CNDL/SPC Brasil.** 2022. Disponível em: <<https://site.cndl.org.br/8-milhoes-de-consumidores-sofreram-golpes-financeiros-nos-ultimos-12-meses-aponta-cndl-spc-brasil/>>. Acesso em: 17 mai. 2023.

CROCCO, M. A.; SANTOS, F.; FIGUEIREDO, A. Exclusão financeira no Brasil: uma análise regional exploratória. **Revista de Economia Política**, v. 33, n° 3, pp. 505-526, 2013.

CRUZ, J. I. M. **O coping acadêmico em estudantes de 2º e 3º ciclo: análise de relações com empenho, aprendizagem, realização e bem-estar e do papel da competência social.** 2020. Dissertação (Mestrado em Psicologia) – Universidade do Porto. 2023

DA SILVA NIEHUES, A. L. et al. Nível de alfabetização financeira pessoal de estudantes universitários brasileiros. **Revista de Gestão e Secretariado**, vol. 14, n. 3, 2023.

DA SILVEIRA, J. M.; MONTOITO, R. A influência da Educação Financeira na vida das crianças: um estado do conhecimento da produção científica brasileira no período de 2018 a 2020. **Revista Insignare Scientia-RIS**, v. 5, n. 5, p. 337-351, 2022. Disponível em: <<https://periodicos.uffs.edu.br/index.php/RIS/article/view/13288>>. Acesso em: 08 jun. 2024.

DELANOY, M. M. **Percepção de cidadania financeira:** Proposição de uma medida. 2020. Dissertação (Pós - Graduação em Gestão de Organizações Públicas) – Universidade Federal de Santa Maria. Santa Maria, 2020.

ESTRATÉGIA NACIONAL DE EDUCAÇÃO FINANCEIRA. **Plano Diretor da Estratégia Nacional de Educação Financeira**, 2011. Disponível em: <<https://www.vidaedinheiro.gov.br/wp-content/uploads/2017/08/Plano-Diretor-ENEF-Estrategia-Nacional-de-Educacao-Financeira.pdf>>. Acesso em: 24 mai. 2023

FEBRABAN. **Compartilhamento de informações é passo importante para combate a fraudes e golpes.** 2023. Disponível em: <<portal.febraban.org.br/noticia/3930/pt-br>>. Acesso em: 10 jun. 2023

FEIJÓ, A.; VICENTE, E. F.; PETRI, S. M. O uso das escalas Likert nas pesquisas de contabilidade. **Revista Gestão Organizacional**, v. 13, p. 27-41, jan.-abr. 2020.

FERRARINI, L, “Inclusão Financeira Em Tempos De Fintech,” **Percurso**, 2021, 3 (40), 66–70. Disponível em: <<https://revista.unicuritiba.edu.br/index.php/percurso/article/view/5532>>. Acesso em: 08 jun. 2024.

FERREIRA, I. F. **Endividamento dos universitários: um estudo sobre perfil de consumo e educação financeira.** TCC (Graduação em Gestão da Informação) – Universidade Federal de Uberlândia. Uberlândia, 2021.

FERREIRA, Í. M. **Fintechs e inclusão financeira.** 2023. TCC (Tecnólogo em Gestão Comercial) - Faculdade de Tecnologia de Assis. Assis, 2023.

GONÇALVES, L. **Responsabilidade civil em casos de fraudes digitais no setor bancário.** 2021. TCC (Graduação em Direito) – Centro Universitário Curitiba. Curitiba, 2021.

GUEDES, T. A. et al. Estatística descritiva. **Projeto de ensino aprender fazendo estatística**, p. 1-49, 2005. Disponível em:  
<[https://www.ime.usp.br/~rvicente/Guedes\\_et\\_al\\_Estatistica\\_Descritiva](https://www.ime.usp.br/~rvicente/Guedes_et_al_Estatistica_Descritiva)>. Acesso em: 22 mai. 2023.

GUIMARÃES, V. O. S. (2016). Construção histórico-social da pobreza: desnaturalização da percepção das desigualdades sociais. *Científic@-Multidisciplinary Journal*, v. 3, n. 1, p. 74-89, 2016. Disponível em:  
<<https://revistas2.unievangelica.edu.br/index.php/cientifica/article/view/1921>>. Acesso em: 08 jun. 2024.

HAIR, J. F. et al. **Fundamentos de Métodos de pesquisa em administração**. Porto Alegre: Bookman Editora, 2005.

INFOMONEY. **Classes D e E continuarão a ser mais da metade da população até 2024, projeta consultoria**. 2022. Disponível em: <<https://www.infomoney.com.br/minhas-financas/classes-d-e-e-continuarao-a-ser-mais-da-metade-da-populacao-ate-2024-projeta-consultoria/>>. Acesso em: 05 mai. 2023

INSTITUTO LOCOMOTIVA (2021). **Os brasileiros e os bancos**. Disponível em: <<https://www.i-maxpr.com/s/0429/90.pdf>>. Acesso em: 04 mai. 2023.

LELIS SILVA, C. et al. Educação financeira e o comportamento do consumidor: um estudo com jovens de Ituiutaba/mg. **Revista de Administração da UNIMEP**, v. 19, n. 5, 2021.

LOPES, F. N. M.; ANDRADE, M. L. D. Alfabetização financeira: mapeamento dos antecedentes da tomada de decisão em relação às finanças pessoais. **Revista Horizontes Interdisciplinares da Gestão**, v. 4, n. 2, p. 22–44, 2020.

MACHADO, S. C; DE SOUZA, A. S. R. Desafios das escolas contemporâneas: Impactos do letramento digital na formação de estudantes da geração z. **Linguagens, Educação e Sociedade**, v. 27, n. 53, p. 96-117, 2023. Disponível em: <<https://periodicos.ufpi.br/index.php/lingedusoc/article/view/3629/3516>>. Acesso em: 01 nov. 2024.

MASSONI, B. D. S. L. **Financiamento para empreendedores tecnológicos: estudo de casos múltiplos no Estado de Sergipe**. Dissertação (Mestrado em Administração) – Universidade Federal de Sergipe, São Cristóvão, 2016.

MOREIRA, J. E. **Fatores que influenciam no uso de bancos digitais: uma revisão de literatura de 2013 a 2023**. TCC (Graduação em Administração) – Universidade Federal de Ouro Preto. Mariana, 2023.

NARDONI, D. A. **Engenharia Econômica: Uma análise sobre os níveis de alfabetização e inclusão financeiras de advogados liberais**. 2021. TCC (Graduação em Engenharia da Produção) – Universidade de Brasília. Brasília, 2021.

NEVES, T. D. S. **A população desbancarizada e as fintechs de meios de pagamento: Novos mecanismos para promover a inclusão financeira no Brasil**. Dissertação (Mestrado em direito) – Universidade do Vale do Rio dos Sinos, Porto Alegre, 2021.

NUNES, R; MALAFAIA, F; SALES, G. (2020). A Evolução do Microcrédito no Brasil– Inclusão Financeira e Novas Tecnologias. **Revista de Empreendedorismo e Gestão de Micro e Pequenas Empresas**, v. 5, n. 03, p. 173-191, 2020. Disponível em: <<https://www.revistas.editoraenterprising.net/index.php/regmpe/article/view/258>>. Acesso em: 08 jun. 2024.

PIGNATARI, F. A. **Meios de pagamento: crescimento no Brasil e impacto no consumidor**. 2023. Monografia (Graduação em Ciências Econômicas) – Pontifícia Universidade Católica de São Paulo. São Paulo, 2023.

PINTO, Nelson Guilherme Machado; ROSSATO, Vanessa Piovesan. Análise da propensão ao endividamento em um contexto universitário. **Estudos do CEPE**, v. 49, n. 1, p. 115-130, 2019. Disponível em: < <https://core.ac.uk/download/pdf/228505005.pdf>>. Acesso em: 05 de nov. 2024.

PIRES-ALVES, C. et al. Inclusão financeira: conceituação, relação com características observadas e o perfil dos excluídos no Brasil. **Instituto Propague**, São Paulo, 1ª ed. 2020. Disponível em: <<https://institutopropague.org/livros/ebook-inclusao-financeira-e-o-perfil-dos-excluidos-no-brasil>>. Acesso em: 30 jun. 2024.

POLI, F. et al., (org). RH e o novo normal nas organizações. **Porto Alegre: TotalBooks**, 2021. Disponível em: < <https://totalbooks.com.br/wp-content/uploads/2022/06/RH-E-O-NOVO-NORMAL-EBOOK.pdf>>. Acesso em: 08 jun. 2024.

POTRICH, A. C. P. **Alfabetização financeira: integrando conhecimento, atitude e comportamentos financeiros**. Dissertação (Mestrado em Administração) - Universidade Federal de Santa, Santa Maria, 2014.

POTRICH, A. C. G.; VIEIRA, K. M.; KIRCH, G. Você é Alfabetizado Financeiramente? descubra no termômetro de alfabetização financeira. **BASE - Revista de Administração e Contabilidade da Unisinos**, São Leopoldo, v. 13, n. 2, p. 153 – 170, 2016.

PRADO, A. B. B.; FAMÁ, R. O consumo e a importância da educação financeira para o Brasil. **Revista da Faculdade de Administração e Economia**, São Paulo, v. 8, n. 1, 2016. Disponível em: <<https://www.metodista.br/revistas/revistas-metodista/index.php/ReFAE/article/view/5135/5675>>. Acesso em: 09 mai. 2023.

PRODANOV, C. C.; FREITAS, E. C. **Metodologia do Trabalho Científico: Métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico**. 2ª ed. Novo Hamburgo: FEEVALE, 2013.

RIBEIRO, P. E. B; PIORSKI, K. O. **Análise da cidadania financeira no Brasil: período de 2017 a 2023**. TCC (Graduação em Ciências Econômicas) – Universidade Estadual de Goiás, Anápolis, 2023.

SAND, J. M. **Análise do perfil de investimento dos clientes de terceira idade de uma cooperativa de crédito localizada no interior do Rio Grande do Sul e Minas Gerais**. 2023. 20 f. Artigo de Conclusão de Curso (Bacharel em Administração). Universidade de Passo Fundo, Passo Fundo, 2023.

SANTIAGO, M. R.; ZANETONI, J. P. L.; VITA, J. B. Inclusão financeira, inovação e promoção ao desenvolvimento social e econômico através do PIX. **Revista Jurídica - Unicuritiba**, Curitiba, PR, v. 4, n. 61, p. 123-152, nov. 2020. Disponível em: <<http://revista.unicuritiba.edu.br/index.php/RevJur/article/view/4549>>. Acesso em: 15 mai. 2023.

SAPORITO, A; SILVA, S. B; VIANA, B. S. S. O impacto da pandemia da COVID-19 nos brasileiros desbancarizados. **Revista Estudos e Negócios Academics**, v. 3, n. 5, p. 84-96, 2023.

SCARAMUZZA, L. V. S.; DE GODOY, H. A. Segurança da Informação Aplicada em Big Data. In: **FatecSeg-Congresso de Segurança da Informação**. 2022. Disponível em: <<https://www.fatecourinhos.edu.br/fatecseg/index.php/fatecseg/article/view/70/26>>. Acesso em: 02 jun. 2023

SHIGUTI, W. A.; SHIGUTI, V. S. C. **Apostila de Estatística**. Brasília. 2006. Disponível em: <[http://www.inf.ufsc.br/~paulo.s.borges/Download/Apostila5\\_INE5102\\_Quimica.pdf](http://www.inf.ufsc.br/~paulo.s.borges/Download/Apostila5_INE5102_Quimica.pdf)>. Acesso em: 03 mai. 2023.

SILVA, A. E. P. C.; **A importância da educação financeira desde as fases iniciais do ensino escolar refletida no desenvolvimento econômico do estado de São Paulo**. 2022. Monografia (Graduação em Ciências Econômicas) – Universidade de Taubaté. Taubaté, 2022.

SILVA, A. R. T. P. **Finança, inclusão financeira e as pessoas em risco de pobreza**: um estudo exploratório. 2016. Dissertação (Mestrado em Estudos de Desenvolvimento) – Instituto Universitário de Lisboa. Lisboa, 2016.

SILVA, H. D. L. **Os avanços da cidadania financeira no Brasil no período de 2018 a 2020**. 2023. Monografia (Graduação em Ciências Econômicas) – Pontifícia Universidade Católica de Goiás. Goiânia, 2023.

SILVA, N. S. D. **As fintechs como promotoras de inclusão financeira dos universitários da Universidade Federal do Pampa-UNIPAMPA**. 2021. TCC (Graduação em Administração) – Universidade Federal do Pampa. Santana do Livramento, 2021.

SILVA FILHO, I C. D. **A educação financeira como alternativa para redução do fetiche de consumo e redução do endividamento da população**. 2022. TCC (Graduação em administração) - Universidade Federal de Pernambuco, Caruaru, 2023.

SOUZA, E. A. de et al. Desafios da Educação Financeira como ferramenta de combate ao endividamento no Brasil. **Revista Ibero-Americana de Humanidades, Ciências e Educação**, 2022. Disponível em: <<https://pantheon.ufrj.br/handle/11422/19411>>. Acesso em: 02 nov. 2024.

VIEIRA, K. M. et al. Alfabetização financeira dos jovens universitários Rio-Grandenses. **Desenvolve Revista de Gestão do Unilasalle**, v. 5, n. 1, p. 107-133, 2016.

VILAGRAM, C. L. E. **Crédito Rural: O Programa Nacional de Apoio ao Médio Produtor Rural em Dom Pedrito/RS**. 2022. TCC (Graduação em Ciências Econômicas) – Universidade Federal do Pampa. Santana do Livramento, 2022.

WALICHINSKI, D.; JUNIOR, G. dos S.; ISHIKAWA, E. E. M. Educação estatística e parâmetros curriculares nacionais: algumas considerações. **Revista Brasileira de Ensino de Ciência e Tecnologia**, v. 7, n. 3, 2014.

## ANEXOS

### ANEXO A – INSTRUMENTO DE PESQUISA



UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM GESTÃO DE ORGANIZAÇÕES PÚBLICAS

Mesorregião: \_\_\_\_\_

Número: \_\_\_\_\_

**1. Com quantos bancos (incluindo cooperativas de crédito) você possui relacionamento?** \_\_\_\_\_.

**2. Marque com um X os produtos financeiros que você possui.**

- |  |  |
|--|--|
| 2.1. <input type="checkbox"/> Conta corrente (Pensão, aposentadoria, benefício, etc.). | 2.7. <input type="checkbox"/> Consórcio.                       |
| 2.2. <input type="checkbox"/> Poupança.  | 2.8. <input type="checkbox"/> Capitalização.                   |
| 2.3. <input type="checkbox"/> Cartão de crédito/débito (Visa, Mastercard, Elo, etc.).  | 2.9. <input type="checkbox"/> Previdência.                     |
| 2.4. <input type="checkbox"/> Empréstimo.  | 2.10. <input type="checkbox"/> Investimentos – renda fixa.     |
| 2.5. <input type="checkbox"/> Financiamento.   | 2.11. <input type="checkbox"/> Investimentos – renda variável. |
| 2.6. <input type="checkbox"/> Seguro.  | 2.12. <input type="checkbox"/> Outro. Qual? _____.             |

**3. Quais dessas modalidades de acesso bancário abaixo você utilizou no último ano:**

- |   |   |
|---|---|
| 3.1. <input type="checkbox"/> Agência bancária (atendimento).                 | 3.5. <input type="checkbox"/> Aplicativo do banco para smartphones. |
| 3.2. <input type="checkbox"/> Terminal de autoatendimento (caixa eletrônico). | 3.6. <input type="checkbox"/> Internet Banking (site).              |
| 3.3. <input type="checkbox"/> Banco 24 horas.                                 | 3.7. <input type="checkbox"/> Nenhuma.                              |
| 3.4. <input type="checkbox"/> Agência lotérica.                               | 3.8. <input type="checkbox"/> Outro. Qual? _____.                   |

**4. Com que frequência você utiliza o autoatendimento físico no caixa eletrônico / 24 horas.**

- |                                     |                                      |                                   |
|-------------------------------------|--------------------------------------|-----------------------------------|
| 4.1. ( ) Uma vez por mês, ou menos. | 4.3. ( ) Uma vez por semana.         | 4.5. ( ) Todos os dias.           |
| 4.2. ( ) Até duas vezes no mês.     | 4.4. ( ) Mais de uma vez por semana. | 4.6. ( ) Mais de uma vez por dia. |
|                                     |                                      | 4.7. ( ) Nunca.                   |

**5. Com que frequência você vai à agência bancária para atendimento (boca do caixa / mesas de atendimento).**

- |                                     |                                      |                                   |
|-------------------------------------|--------------------------------------|-----------------------------------|
| 5.1. ( ) Uma vez por mês, ou menos. | 5.3. ( ) Uma vez por semana.         | 5.5. ( ) Todos os dias.           |
| 5.2. ( ) Até duas vezes no mês.     | 5.4. ( ) Mais de uma vez por semana. | 5.6. ( ) Mais de uma vez por dia. |
|                                     |                                      | 5.7. ( ) Nunca.                   |

**6. Quais desses serviços você utiliza através de aplicativos/site do banco? (você pode escolher mais de uma alternativa).**

- |  |   |
|--|---|
| 6.1. <input type="checkbox"/> Consultas saldos.                | 6.5. <input type="checkbox"/> Aplicações e investimentos. |
| 6.2. <input type="checkbox"/> Consultas extratos.              | 6.6. <input type="checkbox"/> Outros: _____.              |
| 6.3. <input type="checkbox"/> Pagamentos de boletos e faturas. | 6.7. <input type="checkbox"/> Não utilizo.                |
| 6.4. <input type="checkbox"/> Transferências bancárias.        |   |

**7. Suponhamos que você coloque R\$ 100,00 em uma poupança que rende 2% ao ano. Você não faz nenhum outro depósito, nem retira nenhum dinheiro desta conta. Quanto você teria nesta conta ao final do primeiro ano, contando com os juros?**

- |                     |                      |                      |                      |                   |
|---------------------|----------------------|----------------------|----------------------|-------------------|
| 7.1. ( ) R\$ 98,00. | 7.2. ( ) R\$ 100,00. | 7.3. ( ) R\$ 102,00. | 7.4. ( ) R\$ 120,00. | 7.5. ( ) Não sei. |
|---------------------|----------------------|----------------------|----------------------|-------------------|

**8. Imagine que a taxa de juros incidente sobre sua conta poupança seja de 6% ao ano e a taxa de inflação seja de 10% ao ano. Após 1 ano, o quanto você será capaz de comprar com o dinheiro dessa conta? Considere que não tenha sido depositado e nem retirado dinheiro.**

- |                            |                             |                             |                   |
|----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|-------------------|
| 8.1. ( ) Mais do que hoje. | 8.2. ( ) Exatamente o mesmo | 8.3. ( ) Menos do que hoje. | 8.4. ( ) Não sei. |
|----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|-------------------|

**9. Normalmente, qual ativo apresenta as maiores oscilações ao longo do tempo?**

- |                    |                 |                            |                   |
|--------------------|-----------------|----------------------------|-------------------|
| 9.1. ( ) Poupança. | 9.2. ( ) Ações. | 9.3. ( ) Títulos públicos. | 9.4. ( ) Não sei. |
|--------------------|-----------------|----------------------------|-------------------|

**10. Quando um investidor distribui seu investimento entre diferentes ativos, o risco de perder dinheiro:**

- |                    |                    |                                 |                    |
|--------------------|--------------------|---------------------------------|--------------------|
| 10.1. ( ) Aumenta. | 10.2. ( ) Diminui. | 10.3. ( ) Permanece inalterado. | 10.4. ( ) Não sei. |
|--------------------|--------------------|---------------------------------|--------------------|

**11. Suponha que você realizou um empréstimo de R\$ 10.000,00 para ser pago após um ano e o custo total com os juros é R\$ 600,00. A taxa de juros que você irá pagar nesse empréstimo é de:**

- |                 |                 |               |               |                    |
|-----------------|-----------------|---------------|---------------|--------------------|
| 11.1. ( ) 0,3%. | 11.2. ( ) 0,6%. | 11.3. ( ) 3%. | 11.4. ( ) 6%. | 11.5. ( ) Não sei. |
|-----------------|-----------------|---------------|---------------|--------------------|

**12. Suponha que você viu o mesmo televisor em duas lojas diferentes pelo preço inicial de R\$ 1.000,00. A loja A oferece um desconto de R\$ 150,00, enquanto a loja B oferece um desconto de 10%. Qual é a melhor alternativa?**

- |   |                    |
|---|--------------------|
| 12.1. ( ) Comprar na loja A (desconto de R\$ 150,00). | 12.3. ( ) Não sei. |
| 12.2. ( ) Comprar na loja B (desconto de 10%).        |                    |

**13. Imagine que você tenha recebido uma doação e que guardará o dinheiro no seu cofre em casa. Considerando que a inflação é de 5% ao ano, após um ano você será capaz de comprar:**

- |  |   |
|--|---|
| 13.1. ( ) Mais do que compraria hoje.  | 13.3. ( ) A mesma quantidade do que compraria hoje. |
| 13.2. ( ) Menos do que compraria hoje. | 13.4. ( ) Não sei.                                  |

14. Suponha que você pegasse emprestado R\$ 100,00 de um amigo e após uma semana pagasse R\$ 100,00 (cem reais). Quanto de juros você está pagando?

- 14.1.( ) 0%.      14.2.( ) 1%.      14.3.( ) 2%.      14.4.( ) Não sei.

15. Um investimento com alta taxa de retorno terá alta taxa de risco. Essa afirmação é:

- 15.1.( ) Verdadeira.      15.2.( ) Falsa.      15.3.( ) Não sei.

16. Quando a inflação aumenta, o custo de vida sobe. Essa afirmação é:

- 16.1.( ) Verdadeira.      16.2.( ) Falsa.      16.3.( ) Não sei.

17. José adquire um empréstimo de R\$ 1.000,00 que tem a taxa de juros de 20% ao ano composto anualmente. Se ele não fizer pagamentos do empréstimo e a essa taxa de juros, quantos anos levaria para o montante devido dobrar?

- 17.1.( ) Menos de 5 anos.      17.2.( ) De 5 a 10 anos.      17.3.( ) Mais de 10 anos      17.4.( ) Não sei.

18. É possível reduzir o risco de investir no mercado de ações, comprando uma ampla gama de ações. Esta afirmação é:

- 18.1.( ) Verdadeira.      18.2.( ) Falsa.      18.3.( ) Não sei.

O quão frequentemente essas afirmações SE APLICAM A VOCÊ? Marque "X" na opção mais adequada.	Sempre	Frequentemente	Às vezes	Raramente	Nunca
19. Faço uma reserva do dinheiro que recebo mensalmente para uma necessidade futura.					
20. Eu guardo parte da minha renda todo mês.					
21. Eu guardo dinheiro regularmente para atingir objetivos financeiros de longo prazo como, por exemplo, educação dos meus filhos, aquisição de uma casa, aposentadoria.					
22. Eu passo a poupar mais quando recebo um aumento salarial.					
23. Nos últimos 12 meses tenho conseguido poupar dinheiro.					
24. Antes de comprar algo, eu considero cuidadosamente se posso pagar.					
25. Eu pago minhas contas em dia.					
<b>Marque com um "X" conforme seu MODO DE PENSAR, de acordo com a escala ao lado:</b>	<b>Discordo totalmente</b>	<b>Discordo</b>	<b>Indiferente</b>	<b>Concordo</b>	<b>Concordo totalmente</b>
26. Eu tenho a tendência de viver hoje e deixar o amanhã acontecer.					
27. Por causa da minha situação financeira, sinto que nunca terei as coisas que quero na vida.					
28. Frequentemente fico preocupado que meu dinheiro não vai durar.					
29. Eu estou apenas sobrevivendo, em termos financeiros.					
30. Eu tenho a tendência de me preocupar em pagar minhas despesas do dia-a-dia.					
31. Minhas finanças controlam minha vida.					
32. Eu tenho dinheiro sobrando no final do mês.					
33. Considero mais gratificante gastar dinheiro do que poupar para o futuro.					
34. O dinheiro é feito para gastar.					
35. Eu me mantenho atento, vigiando pessoalmente meus assuntos financeiros.					
36. Eu estabeleço metas financeiras de longo prazo e me esforço para alcançá-las.					
37. Estou satisfeito com a minha atual situação financeira.					
38. Minha situação financeira limita minha capacidade de fazer as coisas que são importantes para mim hoje.					
39. Neste momento, eu possuo muitas dívidas.					
40. Já tive serviços financeiros negados sem um motivo claro.					
41. Tenho acesso fácil ao meu gerente de conta.					
<b>Marque com um "X" conforme seu MODO DE PENSAR, de acordo com a escala ao lado:</b>	<b>Discordo totalmente</b>	<b>Discordo</b>	<b>Indiferente</b>	<b>Concordo</b>	<b>Concordo totalmente</b>
42. Já me senti coagido a contratar serviços que não desejava.					
43. Acredito que o banco mantenha minhas informações financeiras pessoais resguardadas.					
44. Meu banco me sugere produtos mais vantajosos do que os que possui atualmente.					

Marque com um "X" conforme seu MODO DE PENSAR, de acordo com a escala ao lado:	Discordo totalmente	Discordo	Indiferente	Concordo	Concordo totalmente
45. Meu banco fornece informações ou dicas sobre planejamento financeiro.					
46. Quando necessito de crédito, minha primeira opção é meu banco.					
47. Busco crédito com amigos ou parentes.					
48. Meu banco me oferece produtos financeiros compatíveis com minha necessidade.					
Ao contratar um serviço financeiro (abrir conta, contratar empréstimo, solicitar cartão de crédito, etc.):	Discordo totalmente	Discordo	Indiferente	Concordo	Concordo totalmente
49. Recebi informações sobre contratos de serviços de forma clara.					
50. Recebi informações sobre taxas, preço do serviço, para poder comparar com outra instituição.					
51. Recebi informações sobre como desistir/cancelar o serviço, incluindo taxas/penalidades.					

O Fundo Garantidor de Crédito (FGC) caracteriza-se como um mecanismo de proteção aos correntistas, poupadores e investidores, que permite recuperar os depósitos e determinados tipos de investimentos, em caso de liquidação ou falência do banco, de até R\$ 250.000,00.

52. Você sabia da existência deste Fundo Garantidor de Crédito?

52.1. ( ) Sim                      52.2. ( ) Não

53. Em uma escala de 0 a 10, marque o quanto você considera o fundo SUFICIENTE para proteger essas operações:



54. Você já teve motivos para realizar uma reclamação sobre produtos ou serviços bancários? Qual(is) motivo(s)?

- |  |  |
|--|--|
| 54.1. <input type="checkbox"/> Nunca tive motivos.                                   | 54.4. <input type="checkbox"/> Taxas ou tarifas.                                   |
| 54.2. <input type="checkbox"/> Atos fraudulentos (cartão clonado, saque indevido.)   | 54.5. <input type="checkbox"/> Atendimento ao consumidor insatisfatório.           |
| 54.3. <input type="checkbox"/> Produtos bancários (cartão, seguro, débito em conta.) | 54.6. <input type="checkbox"/> Dificuldade ao cancelar ou alterar produto/serviço. |
|  | 54.7. <input type="checkbox"/> Insistência na oferta de produtos do banco          |

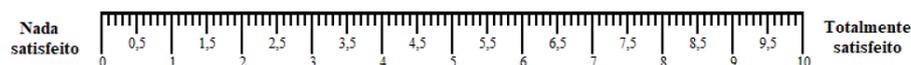
55. Que atitude foi tomada em relação ao problema? (É possível marcar mais de uma opção)

- |  |   |
|--|---|
| 55.1. <input type="checkbox"/> Nunca tive problemas.                             | 55.6. <input type="checkbox"/> Reclamei em site ou rede social especializada (Reclame Aqui, Proteste, etc.) |
| 55.2. <input type="checkbox"/> Tive problemas, mas não reclamei.                 | 55.7. <input type="checkbox"/> Reclamei em órgão oficial (Procon, Banco Central, Justiça, etc.)             |
| 55.3. <input type="checkbox"/> Reclamei pessoalmente no banco.                   | 55.8. <input type="checkbox"/> Mudei de Banco.  |
| 55.4. <input type="checkbox"/> Reclamei via telefone.                            |   |
| 55.5. <input type="checkbox"/> Reclamei em site ou redes sociais da instituição. |   |

56. Qual o desfecho final do problema?

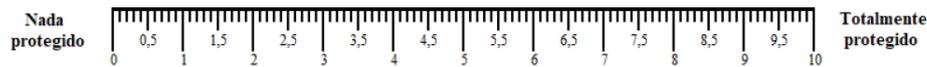
- |                                       |   |
|---------------------------------------|---|
| 56.1. ( ) Solução do problema.        | 56.4. ( ) Encaminhado para órgão superior.          |
| 56.2. ( ) Pedido de desculpas formal. | 56.5. ( ) Processo de resolução ainda em andamento. |
| 56.3. ( ) Reparação / compensação.    | 56.6. ( ) Problema encerrado sem solução.           |

57. Em uma escala de 0 até 10, marque o quão SATISFEITO você se considera em relação ao desfecho do problema.



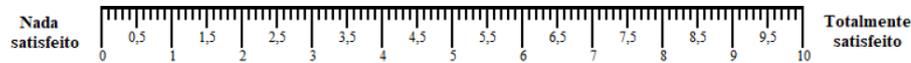
Marque com um "X" conforme seu MODO DE PENSAR, de acordo com a escala ao lado:	Discordo totalmente	Discordo	Indiferente	Concordo	Concordo totalmente
58. Encontrei facilmente um canal para realizar reclamações sobre minha agência ou produtos financeiros.					
59. Me sinto satisfeito com os canais de reclamações do meu banco.					
60. Sinto que os sistemas de proteção utilizados em meu banco (senhas, biometria, etc.) são seguros.					
61. Me sinto seguro ao acessar minha conta por meio eletrônico (site, aplicativo, etc.).					

62. Em uma escala de 0 a 10, marque o quanto você se considera **PROTEGIDO** financeiramente:

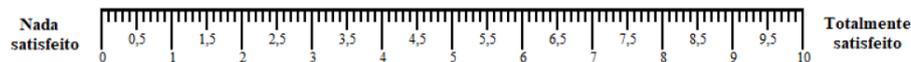


Em uma escala de 0 até 10, marque o quão **SATISFEITO** você se considera em relação a:

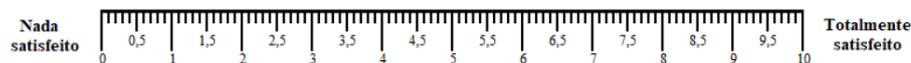
63. Inclusão no sistema financeiro.



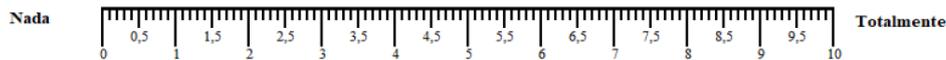
64. Meu conhecimento sobre produtos financeiros em geral.



65. Proteção financeira.



66. Considerando que **Cidadania Financeira** é o exercício de direitos e deveres que permite ao cidadão gerenciar bem seus recursos financeiros, marque o quanto você se considera **Cidadão Financeiro**.



67. Sexo.

67.1. ( ) Masculino.                      67.2. ( ) Feminino.

68. Idade: \_\_\_\_\_ anos.

69. Estado Civil.

69.1. ( ) Solteiro(a).                      69.4. ( ) Viúvo(a).  
69.2. ( ) Casado(a) ou relação estável.                      69.5. ( ) Outra: \_\_\_\_\_.  
69.3. ( ) Separado(a).

70. Raça/Etnia.

70.1. ( ) Branco(a).                      70.3. ( ) Pardo(a).                      70.5. ( ) Indígena.  
70.2. ( ) Preto(a).                      70.4. ( ) Amarelo(a).                      70.6. ( ) Outra: \_\_\_\_\_.

71. Seu nível de escolaridade:

71.1. ( ) Ensino Fundamental Incompleto.                      71.5. ( ) Ensino Superior.  
71.2. ( ) Ensino Fundamental.                      71.6. ( ) Especialização ou MBA.  
71.3. ( ) Curso Técnico.                      71.7. ( ) Pós-graduação *Stricto Sensu*.  
71.4. ( ) Ensino Médio.

72. Possui dependentes financeiramente (filhos, enteados, pais)?

72.1. ( ) Não                      72.2. ( ) Sim. Quantos? \_\_\_\_\_

73. Tipo de moradia

73.1. ( ) Própria.                      73.2. ( ) Alugada.                      73.3. ( ) Emprestada.                      73.4. ( ) Financiada.

74. Qual é a sua ocupação:

74.1. ( ) Funcionário (a) público(a).                      74.5. ( ) Proprietário de empresa(a).  
74.2. ( ) Empregado (a) assalariado(a).                      74.6. ( ) Aposentado (a).  
74.3. ( ) Profissional liberal.                      74.7. ( ) Não trabalha.  
74.4. ( ) Autônomo(a).                      74.8. ( ) Outro. Qual? \_\_\_\_\_.

75. Faixa de renda média mensal própria, somando todas as fontes (salário, pensão, aposentadoria, aluguéis).

75.1. ( ) Não possuo renda própria.                      75.6. ( ) Entre R\$ 3.992,01 e R\$ 5.988,00.  
75.2. ( ) Até R\$998,00.                      75.7. ( ) Entre R\$ 5.988,01 e R\$ 8.982,00.  
75.3. ( ) Entre R\$ 998,01 e R\$ 1.996,00.                      75.8. ( ) Entre R\$ 8.982,01 e R\$ 11.976,00.  
75.4. ( ) Entre R\$ 1.996,01 e R\$ 2994,00.                      75.9. ( ) Mais de R\$ 11.976,00.  
75.5. ( ) Entre R\$ 2.994,01 e R\$ 3.992,00.