



**INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DA PARAÍBA
CAMPUS JOÃO PESSOA
DIRETORIA DE ENSINO SUPERIOR
UNIDADE ACADÊMICA DE GESTÃO E NEGÓCIOS
CURSO SUPERIOR DE BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO**

THAYANE DA SILVA BARROS

**SERVIÇOS FINANCEIROS DIGITAIS: RELAÇÃO ENTRE
ALFABETIZAÇÃO FINANCEIRA E PERFIS DE USUÁRIOS DE
APLICATIVOS BANCÁRIOS**

**João Pessoa
2022**

THAYANE DA SILVA BARROS

**SERVIÇOS FINANCEIROS DIGITAIS: RELAÇÃO ENTRE ALFABETIZAÇÃO
FINANCEIRA E PERFIS DE USUÁRIOS DE APLICATIVOS BANCÁRIOS**



TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO apresentado ao Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba (IFPB), curso Superior de Bacharelado em Administração, como requisito institucional para a obtenção do Grau de Bacharel(a) em **ADMINISTRAÇÃO**.

Orientador(a): Odilon Saturnino

**JOÃO PESSOA
2022**

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)
Biblioteca Nilo Peçanha do IFPB, *campus* João Pessoa.

B277s Barros, Thayane da Silva.

Serviços financeiros digitais : relação entre alfabetização financeira e perfis de usuários de aplicativos Bancários / Thayane da Silva Barros.– 2022.

59 f. : il.

TCC (Graduação – Bacharelado em Administração) - Instituto Federal de Educação da Paraíba / Diretoria de Ensino Superior / Unidade Acadêmica de Gestão e Negócios, 2022.

Orientação : Prof^o Odilon Saturnino Silva Neto.

1. Finanças – alfabetização financeira. 2. Instituições bancárias. 3. Serviços financeiros digitais. 4. *Fintechs*. 5. Bancos – aplicativos. I. Título.

CDU 336:004(043)

Lucrecia Camilo de Lima
Bibliotecária - CRB 15/132

FOLHA DE APROVAÇÃO

Thayane da Silva Barros

Matrícula: 20192460098

Serviços Financeiros Digitais: Relação entre Alfabetização Financeira e Perfis de Usuários de Aplicativos Bancários

TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO apresentado em **29 de junho de 2022**

no Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba (IFPB), Curso Superior de Bacharelado em Administração, como requisito institucional para a obtenção do Grau de Bacharel(a) em **ADMINISTRAÇÃO**.

Resultado: APROVADO

João Pessoa, 01/07/2022.

BANCA EXAMINADORA:

(assinaturas eletrônicas via SUAP)

Odilon Saturnino Silva Neto (IFPB)

Orientador(a)

Herbert José Cavalcanti de Souza (IFPB)

Examinador(a) interno(a)

Gilvan Medeiros de Santana Júnior (IFPB)

Examinador(a) interno(a)

Documento assinado eletronicamente por:

- Odilon Saturnino Silva Neto, PROFESSOR ENS BASICO TECN TECNOLOGICO, em 01/07/2022 17:22:37.
- Herbert Jose Cavalcanti de Souza, PROFESSOR ENS BASICO TECN TECNOLOGICO, em 04/07/2022 06:46:22.
- Gilvan Medeiros de Santana Junior, PROFESSOR ENS BASICO TECN TECNOLOGICO, em 05/07/2022 12:54:32.

Este documento foi emitido pelo SUAP em 01/07/2022. Para comprovar sua autenticidade, faça a leitura do QRCode ao lado ou acesse <https://suap.ifpb.edu.br/autenticar-documento/> e forneça os dados abaixo:

Código Verificador: 310971

Código de Autenticação: 927d1954e5



NOSSA MISSÃO: Ofertar a educação profissional, tecnológica e humanística em todos os seus níveis e modalidades por meio do Ensino, da Pesquisa e da Extensão, na perspectiva de contribuir na formação de cidadãos para atuarem no mundo do trabalho e na construção de uma sociedade inclusiva, justa, sustentável e democrática.

VALORES E PRINCÍPIOS: Ética, Desenvolvimento Humano, Inovação, Qualidade e Excelência, Transparência, Respeito, Compromisso Social e Ambiental.

AGRADECIMENTOS

Agradeço grandemente a todos os professores que contribuíram com seus ensinamentos no decorrer da minha graduação, e em especial ao Odilon Saturnino, meu orientador, obrigada por sua paciência e incentivo nesta fase final. Agradeço à minha família, que é minha base. E agradeço aos colegas que, em algum momento, foram importantes para esta realização. Obrigada a todos!

RESUMO

Esta pesquisa tem o objetivo de verificar os níveis de alfabetização financeira de usuários de serviços financeiros digitais, uma temática que envolve dois assuntos relevantes e atuais. Para alcançá-lo, utilizou-se de uma pesquisa aplicada e da técnica de levantamento de dados através de um questionário, o qual obteve um retorno de 38 respostas. Os resultados apontaram que a maioria dos participantes possuíam contas bancárias em diversas instituições e que utilizaram o aplicativo do banco para realizar operações financeiras no dia a dia, inclusive, para investimentos. No que se refere à educação financeira, os participantes apresentaram nível médio de conhecimento financeiro. De modo geral, concluiu-se que é necessário haver uma maior disseminação e aplicação deste tema na rotina dos indivíduos, para que se alcance um nível satisfatório de conhecimento financeiro, que é um fator importante para a alfabetização financeira.

Palavras-chave: Alfabetização financeira. Serviços financeiros. *Fintechs*. Bancos. Aplicativos.

ABSTRACT

This research aims to verify the financial literacy levels of users of digital financial services, a theme that involves two relevant and current issues. To achieve it, applied research and data collection technique were used through a questionnaire, which obtained a return of 38 responses. The results showed that most of the participants had bank accounts in several institutions and that they used the bank's application to carry out financial operations daily, including for investments. Regarding financial education, the participants had an average level of financial knowledge. In general, it was concluded that it is necessary to have greater dissemination and application of this theme in the routine of individuals, to reach a satisfactory level of financial knowledge, which is an important factor for financial literacy.

Keywords: Financial literacy. Financial services. *Fintechs*. Banks. Applications.

LISTA DE GRÁFICOS

| | |
|---|----|
| Gráfico 1 - Composição das transações bancárias por canal | 20 |
| Gráfico 2 - Número de usuários de acordo com a renda familiar mensal..... | 31 |
| Gráfico 3 - Tipo de banco em que os participantes possuem contas | 32 |
| Gráfico 4 - Instituição em que os participantes possuem a principal conta bancária | 33 |
| Gráfico 5 - Operações realizadas por meio do aplicativo entre os participantes | 34 |
| Gráfico 6 - Média de conhecimento financeiro X Realização de empréstimo pessoal | 35 |
| Gráfico 7 - Média de equilíbrio financeiro (R\$) X Realização de empréstimo pessoal | 35 |
| Gráfico 8 - Percepção do conhecimento sobre educação financeira | 36 |
| Gráfico 9 – Conhecimento sobre Educação Financeira X Média de Equilíbrio Financeiro (R\$)..... | 37 |
| Gráfico 10 – Sentimento em relação ao conhecimento sobre finanças pessoais..... | 38 |
| Gráfico 11 – Motivo para realizar uma compra..... | 42 |
| Gráfico 12 – Média de equilíbrio financeiro (R\$) em função do gênero | 42 |
| Gráfico 13 – Média de equilíbrio financeiro (R\$) em função do estado civil | 43 |
| Gráfico 14 - Conhecimento financeiro em função do gênero | 47 |
| Gráfico 15 - Conhecimento financeiro em função da renda | 48 |
| Gráfico 16 - Conhecimento financeiro em função do grau de instrução | 48 |

LISTA DE TABELAS

| | |
|--|----|
| Tabela 1 - Perfil dos respondentes quanto às variáveis: gênero, estado civil, grau de instrução e atividade profissional | 29 |
| Tabela 2 - Idade média dos respondentes | 30 |
| Tabela 3 - Perfil dos respondentes quanto aos dependentes financeiros | 31 |
| Tabela 4 - Instituições bancárias em que os participantes possuem conta..... | 32 |
| Tabela 5 - Avaliação da facilidade de realizar os serviços financeiros digitais..... | 36 |
| Tabela 6 – Acesso a conteúdo sobre Educação Financeira | 38 |
| Tabela 7 - Grau de utilização de ferramentas de controle..... | 39 |
| Tabela 8 - 10 maiores categorias de gastos dos participantes (R\$)..... | 40 |
| Tabela 9 - 10 menores categorias de gastos dos participantes (R\$) | 40 |
| Tabela 10 - Comprometimento da renda mensal com dívidas (R\$) | 41 |
| Tabela 11 - Valor médio aplicado em cada meio de pagamento (R\$)..... | 41 |
| Tabela 12 - Média de conhecimento financeiro de quem realizou investimentos por meio de bancos físicos..... | 43 |
| Tabela 13 - Média de conhecimento financeiro de quem realizou investimentos por meio de fintechs | 44 |
| Tabela 14 - Média de equilíbrio financeiro de quem realizou investimentos por meio de bancos..... | 45 |
| Tabela 15 - Média de equilíbrio financeiro de quem realizou investimentos por meio de fintechs..... | 45 |
| Tabela 16 - Questões utilizadas para avaliar a atitude financeira dos participantes . | 46 |
| Tabela 17 - Dados sobre o conhecimento financeiros dos participantes | 47 |

SUMÁRIO

| | | |
|----------|---|-----------|
| 1 | INTRODUÇÃO..... | 12 |
| 1.1 | OBJETIVOS..... | 14 |
| 1.1.1 | Objetivo Geral..... | 14 |
| 1.1.2 | Objetivos Específicos..... | 14 |
| 2 | FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA..... | 15 |
| 2.1 | INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS NO MERCADO FINANCEIRO..... | 15 |
| 2.2 | PERFIL DE USUÁRIOS DE INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS | 19 |
| 2.3 | ALFABETIZAÇÃO FINANCEIRA | 22 |
| 3 | METODOLOGIA DA PESQUISA..... | 25 |
| 3.1 | CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA..... | 25 |
| 3.2 | UNIVERSO, AMOSTRAGEM E AMOSTRA..... | 26 |
| 3.3 | INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS..... | 26 |
| 3.4 | PERSPECTIVA DE ANÁLISE DE DADOS..... | 28 |
| 4 | ANÁLISE DE DADOS | 29 |
| 4.1 | PERFIL SOCIOECONÔMICO | 29 |
| 4.2 | UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS FINANCEIROS DIGITAIS. | 32 |
| 4.3 | PERCEPÇÃO DO CONHECIMENTO SOBRE EDUCAÇÃO FINANCEIRA..... | 36 |
| 4.4 | COMPORTAMENTO FINANCEIRO..... | 38 |
| 4.5 | ATITUDE FINANCEIRA..... | 45 |
| 4.6 | CONHECIMENTO FINANCEIRO..... | 46 |
| 5 | CONSIDERAÇÕES FINAIS..... | 49 |
| | REFERÊNCIAS..... | 51 |
| | APÊNDICE A – INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS | 53 |

1 INTRODUÇÃO

A tecnologia vem revolucionando o mundo e a forma como vivemos, no meio empresarial as inovações tecnológicas têm tornado o mercado bastante competitivo e os consumidores mais exigentes, estes buscam por soluções práticas e simples para atender as demandas do dia a dia. Cada vez mais, as empresas buscam aprimorar suas operações por meio da tecnologia e no mercado financeiro isso não seria diferente. “No setor financeiro, as transformações também estão ocorrendo: serviços financeiros inovadores estão sendo viabilizados pela implementação da tecnologia, relacionamento que deu origem ao termo *fintech*” (ZALAN and TOUFAILY, 2017 *apud* CORDEIRO, 2019, p. 11).

O setor bancário é o segundo maior investidor em tecnologia no Brasil, ficando atrás apenas do Governo. Há anos os bancos investem em sistemas informatizados e uma grande evolução foi o surgimento dos caixas eletrônicos, que também é conhecido pela sigla inglesa ATM e significa *Automated Teller Machine* (em português: Máquina de Caixa Automático). No Brasil, o primeiro caixa eletrônico foi instalado em 1983 em Campinas-SP pelo banco Itaú. Na época, este foi um grande marco, as pessoas puderam realizar saques, depósitos e consultar saldos a qualquer hora do dia sem a necessidade de ser atendido por um funcionário.

Nos dias atuais, é perceptível o quanto os serviços bancários evoluíram através da tecnologia e como a sociedade está habituada a utilizar esses serviços. Os caixas eletrônicos já não são tão requisitados quanto antes, uma vez que os bancos oferecem seus serviços através de *internet banking* e *mobile banking*, em que os clientes podem ter acesso a serviços a qualquer momento e em qualquer lugar. A era digital é uma realidade e adaptar-se a essas mudanças é uma questão de sobrevivência.

Frente ao avanço tecnológico dos serviços financeiros surgiram as *Fintechs*, que são empresas que usam a tecnologia para desenvolver soluções inovadoras nos produtos e serviços prestados no mercado financeiro. Segundo Darolles (2016 *apud* Vianna e Barros, 2018), a tecnologia aplicada à área financeira resultou em uma transformação da percepção do cliente para um usuário, que demanda soluções personalizadas que atendam exatamente às suas necessidades.

A palavra *Fintech* vem da junção do termo em inglês *finacial* (financeiro) e *technology* (tecnologia). Estas empresas unem serviços financeiros com tecnologia e atuam em vários segmentos como meios de pagamentos, serviços digitais, gestão financeira, *crowdfunding*, criptomoedas, investimentos, empréstimos, seguros.

Entre as várias categorias de atuação das *fintechs* há os “bancos digitais”, o que mais caracteriza esse tipo de banco é a ausência de agências físicas. Estes desenvolveram maneiras seguras para que as pessoas pudessem utilizar os serviços bancários sem precisar ir à uma agência, trouxeram facilidade e comodidade para a vida das pessoas que possuem os serviços disponíveis na palma da mão por meio dos aplicativos de celular.

Em maio de 2021, um estudo divulgado na plataforma Distrito apontou que o número de *fintechs* no Brasil era de 1.158 naquele momento. O Brasil possui o maior ecossistema de *fintechs* da América Latina e ocupa a 14^a posição no ranking mundial, que é liderado pelos Estados Unidos, Reino Unido, Israel, Singapura e Suíça, segundo dados do relatório “2021 Global *Fintech* Rankings” gerado pela Findexable em parceria com a *fintech* alemã Mambu.

A educação financeira é um tema bastante discutido atualmente, é dita como um fator importante para a economia, pois é disseminada pela Organização para Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE), que tem a missão de incentivar o progresso econômico mundial. A educação financeira está atrelada ao conhecimento, já a alfabetização financeira apresenta outros fatores mais, é percebida como a combinação de conhecimento financeiro, atitude financeira e comportamento financeiro.

Diante desse cenário, esta pesquisa buscou verificar os níveis de alfabetização financeira dos usuários que utilizam os serviços oferecidos digitalmente por bancos e *fintechs*, em especial, os “bancos digitais”. Esta ideia de pesquisa surgiu a partir da percepção de como o uso do *mobile banking* tem se intensificado nos últimos anos, em especial os serviços oferecidos por *fintechs*, estas estão se popularizando e ocupando um espaço significativo no mercado, é inovador e está cada vez mais presente no nosso cotidiano trazendo comodidade à vida das pessoas. Para mim, como usuária destes serviços, a experiência tem sido bastante positiva, as transações são efetivadas facilmente e sem grandes burocracias, além do fato de poder realizá-las a qualquer momento.

Para a comunidade acadêmica, esta pesquisa tem o intuito de contribuir com a ampliação dos estudos sobre este tema que ainda é pouco explorado, principalmente no Brasil. A pesquisa é relevante para que a sociedade possa ter conhecimento de como as *fintechs* podem ser uma opção para que estes tenham acesso aos serviços bancários sem grandes burocracias, com facilidade e praticidade, colaborando com a

inclusão financeira destas pessoas. Assim, esta pesquisa busca responder a seguinte pergunta: Qual o nível de alfabetização financeira das pessoas que utilizam os serviços digitais oferecidos por bancos e *fintechs*? E, concomitantemente, verificar como os serviços financeiros estão sendo utilizados pelos participantes.

1.1 OBJETIVOS

1.1.1 Objetivo Geral

Verificar níveis de alfabetização financeira de usuários de serviços financeiros digitais.

1.1.2 Objetivos Específicos

- Identificar o perfil socioeconômico de usuários de serviços financeiros digitais.
- Descrever o grau de utilização de aplicativos bancários na gestão financeira dos usuários.
- Demonstrar a percepção do conhecimento que os participantes possuem sobre educação financeira.
- Verificar o nível de alfabetização financeira quanto ao comportamento financeiro, a atitude financeira e o conhecimento financeiro dos indivíduos da amostra.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS NO MERCADO FINANCEIRO

O Sistema Financeiro Nacional (SFN) é formado por um conjunto de entidades e instituições que promovem a intermediação financeira, isto é, o encontro entre credores e tomadores de recursos. É por meio do sistema financeiro que as pessoas, as empresas e o governo circulam a maior parte dos seus ativos (BANCO CENTRAL DO BRASIL, 2021).

De acordo com Assaf Neto (2018, p. 29) “o mercado financeiro cumpre sua finalidade quando permite eficiente interação entre poupadores e tomadores de recursos, promovendo investimentos e crescimento da economia”. Para o autor, os intermediários financeiros trabalham de forma especializada, e tornam os negócios e suas relações com tomadores e poupadores de recursos sofisticados.

O SFN é composto por agentes normativos, supervisores e operadores. Os órgãos normativos determinam regras gerais para o bom funcionamento do sistema. As entidades supervisoras fiscalizam para que os membros do sistema financeiro sigam as regras definidas pelos órgãos normativos. Os operadores são as instituições responsáveis por executar os serviços financeiros, no papel de intermediários. A Figura 1 representa como o Sistema Financeiro Nacional está estruturado, os mercados existentes e os órgãos que compõem cada mercado.

Figura 1 - Sistema Financeiro Nacional



Fonte: Banco Central do Brasil, 2021

O Banco Central é o órgão responsável por certificar que as normas definidas pelo CMN sejam cumpridas pelas instituições operadoras, entre elas, os bancos. O Bacen define o banco como: instituição financeira especializada em intermediar o dinheiro entre poupadores e tomadores, além de guardar o dinheiro. Ele fornece os serviços de saques, empréstimos, investimentos, entre outros para os clientes.

Para Costa (2017, p. 111) “bancos são instituições poderosas e a queda de um dos grandes abriria um vácuo”. Ainda de acordo com o autor, vivemos um momento de transformação no setor financeiro e os bancos vivem uma intensa corrida para o mundo digital. As *fintechs* ganharam força em 2008, depois da crise financeira que

abalou o mundo. A falência do Lehman Brothers, um banco de investimento americano, em 15 de setembro de 2008, foi o grande marco dessa crise econômica, seguida por uma vasta queda das bolsas mundiais.

Os bancos não eram mais considerados um lugar seguro para guardar dinheiro, e a revolução digital estava avançando cada vez mais em suas inovações. Dessa forma, as empresas criaram soluções seguras, com uso de tecnologias, para oferecer produtos e serviços financeiros em plataformas digitais, com menos burocracia, mais transparência e facilidade.

De acordo com o Banco Central do Brasil (2021), as *fintechs* são empresas que introduzem inovações nos mercados financeiros por meio do uso intenso de tecnologia, com potencial para criar novos modelos de negócios. Atuam por meio de plataformas *online* e oferecem serviços digitais inovadores relacionados ao setor.

A Associação Brasileira de *Fintechs* e PwC (2018, p. 8) define que:

“*Fintechs* são um segmento de empresas na interseção entre os setores de tecnologia e serviços financeiros que adotam modelos de negócio escaláveis e que inovam em produtos e serviços direcionados para atender a uma determinada necessidade do cliente”.

Para Darolles (2016 *apud* Vianna e Barros, 2018) “as organizações chamadas de *fintechs* chegaram ao mercado com o intuito de atender, principalmente, a um público habituado com a integração de sistemas e respostas rápidas às suas demandas”. Os serviços oferecidos digitalmente por *fintechs* são ágeis e eficazes em satisfazer a necessidade dos usuários.

No cenário atual, a sociedade, especialmente os nativos digitais (millennials), está habituada ao uso da tecnologia e são adeptos às inovações que venham facilitar seu dia a dia. Conforme Freitas (2019, p. 27):

As *fintechs* são startups que representam o dinamismo e imediatismo da sociedade atual, na qual tudo deve estar literalmente ao alcance das mãos, sem desperdício de tempo ou aplicação de procedimentos burocráticos que dificultem a rotina acelerada que se estabeleceu.

De acordo com o relatório da ABFintech e PwC (2018), três atributos chaves podem caracterizar a atuação das *fintechs*: são empresas altamente focadas na resolução de problemas através de soluções inovadoras, atuação voltada para um público não totalmente atendido pelas instituições tradicionais e solução baseada em

tecnologia disruptiva, como *blockchain*, *big data*, nuvem, IoT (*Internet das coisas*), entre outras.

No Brasil, as *fintechs* foram regulamentadas em abril de 2018 pelo Conselho Monetário Nacional (CMN) através das resoluções 4.656 e 4.657. Há várias categorias de *fintechs*: de crédito, de pagamento, gestão financeira, empréstimo, investimento, financiamento, seguro, negociação de dívidas, câmbio e multisserviços. No país podem funcionar dois tipos de *fintechs* de crédito - para intermediação entre credores e devedores por meio de negociações realizadas em meio eletrônico: a Sociedade de Crédito Direto (SCD) e a Sociedade de Empréstimo entre Pessoas (SEP).

Costa (2017) ressalta que a palavra *fintech*, no passado, se referia à utilização da informática por instituições financeiras, mas, atualmente este termo é utilizado para descrever novas empresas (*startups*) que usam a tecnologia para ofertar produtos e serviços bancários.

Popularmente conhecidos como bancos digitais, estas instituições financeiras atuam através de plataformas e não possuem agências físicas. As operações, que vão de abertura de contas a investimentos, são realizadas de forma totalmente online, na maioria das vezes, são efetuadas por meio de aplicativos de celular (BARROS; COELHO; PALOMARES, 2019).

As *fintechs* assumiram um papel importante na disponibilização dos serviços financeiros para um público que não tinha acesso a esses serviços facilmente, colaborando, assim, com a inclusão dessas pessoas no sistema financeiro. Para Cardoso (2018), a base tecnológica favorece para que as *fintechs* tenham menores custos operacionais e um maior alcance, atendendo a uma parte menos favorecida da população e proporcionando a inclusão financeira destas pessoas.

Não oficialmente, o *PayPal* é considerado a primeira *fintech* do mundo, refere-se a um aplicativo que realiza pagamentos e transferência de dinheiro sem a intermediação de bancos e foi fundado em 1998 nos Estados Unidos, época em que as *fintechs* não eram tão populares.

O Brasil é líder na América Latina em número de *fintechs*, a maioria delas atua em meios de pagamentos e crédito. De acordo com um estudo da plataforma DISTRITO realizado em maio de 2021, o Brasil possuía o total de 1.158 *fintechs* atuando em diversos segmentos, as categorias de Meios de Pagamento, Crédito e soluções de Backoffice são as que apresentaram um maior número de *fintechs*, com 174, 157 e 153 empresas, respectivamente.

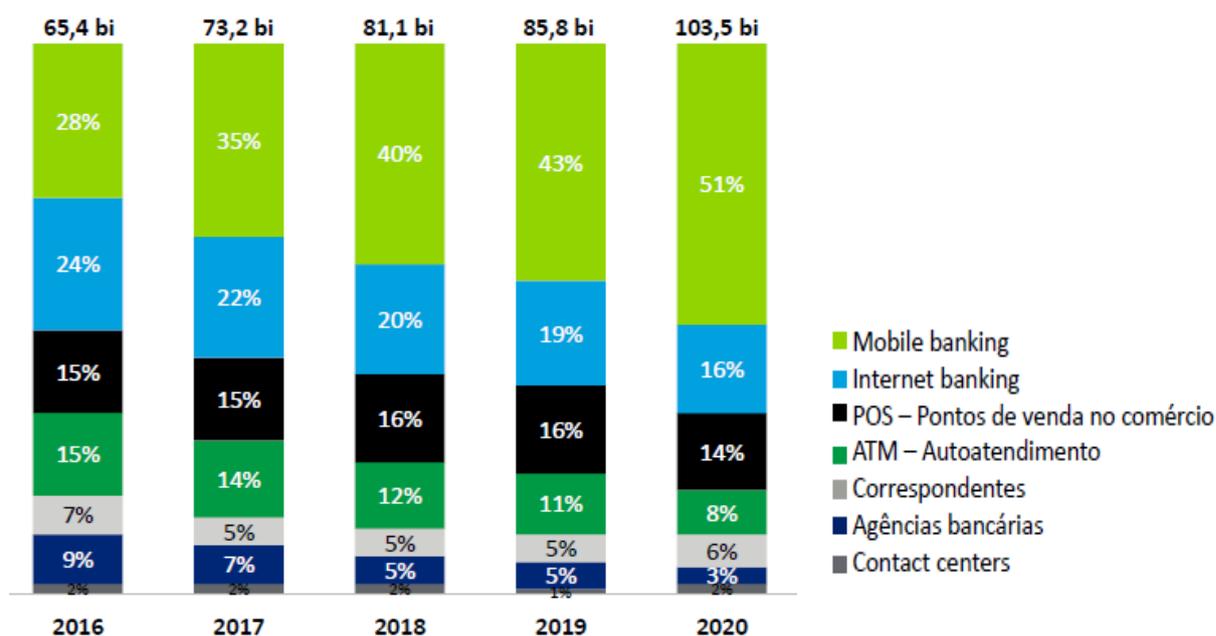
O Nubank é o maior banco digital do mundo, foi fundado no Brasil em maio de 2013. Iniciou suas atividades como uma startup que oferecia cartão de crédito sem anuidade, internacional e controlado por um aplicativo. Atualmente o banco digital conta com uma variedade de serviços, como conta digital sem tarifas de transferências e com rendimento de 100% do CDI, empréstimo pessoal, opções de investimentos, entre outros. Em junho de 2021, atingiu a marca de 40 milhões de clientes e US \$30 bilhões em valor de mercado.

2.2 PERFIL DE USUÁRIOS DE INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS

A chegada dos bancos digitais facilitou o acesso e o conhecimento aos serviços financeiros para grande parte da população, que antes se viam diante da burocracia e complexidade para abrir uma conta, por exemplo. A disponibilidade dos serviços financeiros digitais foi acelerada em meio à pandemia que assolou o mundo no final de 2019. As empresas tiveram que se adaptar às restrições impostas pela pandemia e trouxeram inovações para facilitar a vida das pessoas. Se tratando dos bancos tradicionais, pode-se destacar o uso de inteligência artificial para a implantação do reconhecimento facial, que agora permite que o usuário faça a liberação do dispositivo e acesse o aplicativo sem precisar ir à uma agência, algo que já era utilizado por *fintechs*.

A Pesquisa FEBRABAN de Tecnologia Bancária em parceria com a consultoria Deloitte revelou que, no ano de 2020, 67% das transações bancárias foram realizadas através dos canais digitais - *internet* e *mobile banking*, e pela primeira vez o *mobile banking* representou mais da metade do total das transações, sendo responsável por 51% das operações. Os canais digitais apresentam crescimento em relação aos anos anteriores, enquanto os canais tradicionais - agências, ATMs, correspondentes e contact center - vêm em constante queda, como pode-se observar no Gráfico 1:

Gráfico 1 - Composição das transações bancárias por canal



Fonte: Extraído da Pesquisa FEBRABAN de Tecnologia Bancária 2021

O *internet banking* é o serviço oferecido por instituições bancárias que permite aos clientes realizar as transações financeiras por meio do site do próprio banco, que pode ser acessado a qualquer hora e em qualquer lugar. O *mobile banking* permite que os clientes realizem transações financeiras através de dispositivos móveis, como *smartphones* ou *tablets*. Estas transações podem ser feitas por serviço de mensagens curtas (SMS), web móvel ou aplicativo a qualquer hora e em qualquer lugar.

Uma pesquisa realizada por Barros, Coelho e Palomares (2019) buscou compreender o impacto que os bancos digitais causaram no setor bancário brasileiro. Os resultados da pesquisa mostraram que a maioria das pessoas que utilizam ou se interessam por *fintechs* (72%) são jovens com menos de 29 anos, 86% estão cursando ou já concluíram o ensino superior ou a pós-graduação.

Em relação aos bancos tradicionais, os resultados apontaram que o Banco Itaú é utilizado por 31% dos respondentes, seguido pelo Bradesco com 19%, Banco do Brasil e Caixa Econômica Federal com 18% cada, e Santander com 14%. A pesquisa também revelou que 54% dos entrevistados não estão satisfeitos com os produtos e atendimento dos bancos físicos. 70% já utilizam e se interessam pelos serviços oferecidos por bancos digitais, a maioria apontou que as *fintechs* são respectivamente práticas, ótimas e fáceis de utilizar, alguns atrelaram as *fintechs* como um serviço

revolucionário e menos burocrático. As *fintechs* mais utilizadas/conhecidas são o Nubank, presente em 100% das respostas, Digio com 28%, Guia Bolso e Next empatados com 17%, e Neon com 16% dos respondentes.

Um outro estudo desenvolvido por Cardoso (2018) procurou identificar a qualidade percebida pelos usuários de contas digitais no ecossistema das *fintechs*, a pesquisa foi realizada com usuários que possuíam conta em alguma das *fintechs* de multisserviços ou bancos digitais selecionados através dos critérios estabelecidos pelo pesquisador.

O estudo obteve os seguintes resultados: 59% dos indivíduos são do sexo masculino, 63% possui até 25 anos de idade, 87% possuem ensino superior completo ou incompleto e 58% possuem renda de até 2 salários mínimos. A pesquisa demonstrou que o Nubank é a *fintech* mais utilizada entre os respondentes, contando com 61% dos usuários, 20% possuem conta no Banco Inter, 8% no Banco Next, 8% no Banco Neon e 3% no Superdigital.

A avaliação da qualidade percebida foi realizada pelo método e-SERVQUAL, que julgou o serviço em 11 dimensões de qualidade. As dimensões Acesso, Eficiência, Conhecimento do Preço, Estética do site e Receptividade alcançaram índices positivos, o que indica que essas propriedades estão acima do esperado. As dimensões Segurança, Facilidade de Navegação, Flexibilidade, Customização, Privacidade e Confiança obtiveram índices negativos, desse modo, esses fatores não estão tendo um alto valor percebido pelos usuários.

Outra pesquisa conduzida pela Confederação Nacional de Dirigentes Lojistas (CNDL), o SPC Brasil e o SEBRAE divulgada em fevereiro de 2020 investigou a incidência e a opinião dos clientes de *Fintechs* de algumas das principais modalidades de serviços contratadas. A pesquisa revelou que 83,9% dos usuários de *fintechs* também possuem conta em banco tradicional. De acordo com os dados da pesquisa, 45,3% dos consumidores utilizaram ou vêm utilizando a conta bancária digital nos últimos 12 meses anteriores à data da pesquisa, principalmente para o pagamento de contas (15,9%), a verificação de saldo/extrato (13,8%), o saque de dinheiro (11,0%), a realização de pagamento com cartão de débito (11,0%), e a transferência de dinheiro (10,7%).

Ainda de acordo com a pesquisa, quando comparados os serviços dos bancos tradicionais com os bancos digitais, 55% dos entrevistados que utilizam ambos os serviços têm preferência pelos bancos digitais, enquanto 25,2% dizem não ter

preferência e outros 19,6% preferem os bancos tradicionais. O cartão de crédito ofertado por *fintechs* é utilizado por 39,9% dos entrevistados, sendo que 6 em cada 10 também possuem cartão de instituições tradicionais. Em relação ao empréstimo pessoal, 19,3% dos respondentes fizeram ao menos um empréstimo em empresas digitais nos últimos 12 meses, dentre esses, 83,3% realizaram alguma pesquisa antes de contratar pela *fintech*. 32% contrataram ao menos um tipo de investimento através de *fintechs*. E 19,2% fizeram ao menos um tipo de seguro em *fintech*, os mais comuns são o seguro de vida (41,3%), o automotivo (40,6%), o residencial (26,1%) e o seguro viagem (14,9%).

Percebe-se que o uso do meio digital para serviços financeiros só tende a crescer, os usuários de serviços financeiros não se limitam ao uso de apenas uma instituição, são clientes de várias empresas, cada qual com sua finalidade. As *fintechs* estão suprindo de maneira fácil e acessível uma necessidade da população, e pouco a pouco estão ganhando espaço e conquistando a confiança dos usuários. O crescente número de serviços oferecidos através de plataformas digitais disponibiliza aos clientes diversas opções para que seus problemas sejam resolvidos com praticidade e rapidez.

2.3 ALFABETIZAÇÃO FINANCEIRA

Certas tomadas de decisões em relação ao dinheiro levam as pessoas a não terem uma vida financeira saudável. Pequenas atitudes no dia a dia, como comparar preços antes de comprar, comprar somente o necessário, são ações que proporcionam uma mudança de comportamento do consumidor em relação ao dinheiro, para que este seja utilizado de maneira eficiente.

A alfabetização financeira é tratada, a nível mundial, como um item importante para o progresso econômico e financeiro das nações. A Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE) é um órgão que institui diretrizes a serem adotadas pelos países, promovendo padrões para as questões econômicas, financeiras, comerciais, sociais e ambientais. O Estado é responsável por criar projetos e implementar ações que contribuam para a alfabetização financeira dos indivíduos.

No Brasil, o Governo Federal criou a Estratégia Nacional de Educação Financeira - ENEF, em 2010, esta é responsável por promover ações de educação

financeira, securitária, previdenciária e fiscal, para que a população tenha autonomia e consciência na tomada de decisões financeiras. Suas ações são focadas no desenvolvimento e implementação de programas para crianças, jovens e adultos e podem ser aplicadas em instituições públicas e privadas.

A alfabetização financeira e educação financeira possuem relação entre si, pode-se dizer que esses termos são utilizados como complementos, entretanto, possuem conceitos diferentes. A educação financeira remete ao conhecimento, enquanto que a alfabetização financeira engloba o conhecimento financeiro, atitude financeira e comportamento financeiro.

A educação financeira é um componente da alfabetização financeira. Robb, Babiartz e Woodyard (2012, *apud* POTRICH; VIEIRA; KIRCH, 2015) diferenciam esses termos ao afirmar que a alfabetização financeira é a capacidade de entender as informações financeiras e tomar decisões com base nessas informações, ao passo que, a educação financeira consiste na lembrança de fatos, isto é, o conhecimento financeiro.

A OCDE (2005) define educação financeira como um processo para melhorar a compreensão dos indivíduos sobre produtos, conceitos e riscos financeiros e, diante disso, obter conhecimento para terem uma vida financeira melhor. Já para Oliveira e Kaspczak (2013, *apud* SILVA; TEIXEIRA; BEIRUTH, 2016, p. 116):

“A educação financeira é um conjunto de técnicas que proporciona um comportamento e modo de pensar que ajuda desde o saneamento de dívidas até um possível enriquecimento, por meio do conhecimento da matemática e termos financeiros que auxiliam as tomadas de decisões.”

O conceito de alfabetização financeira definido pela OCDE (2018) é bem abrangente, é dito como “uma combinação de conscientização, conhecimentos, habilidades, atitudes e comportamentos necessários para tomar decisões financeiras sólidas e, em última instância, alcançar o bem-estar financeiro individual”.

Para Huston (2010, *apud* POTRICH; VIEIRA; KIRCH, 2015, p. 364), “a alfabetização financeira possui duas dimensões: o entendimento, que representa o conhecimento financeiro pessoal ou a educação financeira, e a sua utilização, ou seja, a aplicação de tais conhecimentos na gestão das finanças pessoais.”

Conforme apontam Delavande, Rohwedder e Willis (2008), o conhecimento financeiro é adquirido ao longo do tempo, através do estudo de conteúdos que

inspiram a capacidade para gerir receitas, despesas e poupança de forma eficaz (*apud* POTRICH; VIEIRA; KIRCH, 2015).

Segundo Ajzen (1991, *apud* POTRICH; VIEIRA; KIRCH, 2015), as atitudes financeiras são determinadas por crenças econômicas e não econômicas pertencentes a um tomador de decisão sobre o resultado de um determinado comportamento e, dessa forma, influenciam na tomada de decisão pessoal.

O comportamento financeiro é a chave para um bem-estar financeiro, este determina o equilíbrio das finanças. De acordo com a OECD (2013), citado por Potrich, Vieira e Kirch (2015, p. 364), “o comportamento financeiro é um elemento essencial da alfabetização financeira e, sem dúvida, o mais importante”.

3 METODOLOGIA DA PESQUISA

Para Gerhardt e Silveira (2009, p. 11), método é o “caminho em direção a um objetivo”; metodologia é o conjunto de regras e procedimentos estabelecidos para realizar uma pesquisa. Prodanov e Freitas (2013, p. 126), dizem que pesquisa é um “modo científico para obter conhecimento da realidade empírica [...] tudo que existe e pode ser conhecido pela experiência.”

Nesta seção serão descritas as seguintes características da pesquisa: classificação da pesquisa quanto à natureza, aos objetivos, aos procedimentos técnicos e a abordagem, além do método utilizado para a realização da pesquisa. Adicionalmente, será exibido o universo, amostra e amostragem, instrumento de coleta de dados e tratamento destes dados.

3.1 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA

Quanto à **natureza**, esta pesquisa classifica-se como aplicada, que, de acordo com Prodanov e Freitas (2013), tem o objetivo de gerar conhecimento para aplicação prática a fim de solucionar problemas específicos.

Quanto aos **objetivos**, esta é uma pesquisa descritiva. Conforme Triviños (1987, *apud* GERHARDT; SILVEIRA, 2009, p. 35), esse tipo de pesquisa tem a finalidade de “descrever os fatos e fenômenos de uma determinada realidade”, e é necessário que o investigador obtenha informações sobre o objeto de seu estudo. Para Prodanov e Freitas (2013), a pesquisa descritiva registra e descreve as características de uma população sem a interferência do pesquisador.

Quanto aos **procedimentos técnicos**, este estudo caracteriza-se como uma pesquisa de campo, em que além da pesquisa bibliográfica e/ou documental, é feita coleta de dados junto aos participantes (FONSECA, 2002, *apud* GERHARDT; SILVEIRA, 2009).

Quanto à **abordagem**, a pesquisa em questão apresenta uma abordagem quantitativa, em que opiniões e informações são transformadas em números, e utiliza-se recursos e técnicas estatísticas (PRODANOV; FREITAS, 2013).

Também utilizou-se do método dedutivo para o desenvolvimento desta pesquisa. Prodanov e Freitas (2013) dizem que por métodos podemos entender o caminho, esses métodos explicam os processos lógicos que deverão ser seguidos no

decorrer da pesquisa. Ainda de acordo com os autores, o método dedutivo parte do geral e, a seguir, desce para o particular. É um processo que parte de princípios considerados verdadeiros para que se obtenham conclusões válidas.

3.2 UNIVERSO, AMOSTRAGEM E AMOSTRA

De acordo com Prodanov e Freitas (2013), a população ou universo de uma pesquisa é o total de pessoas que possuem características iguais às definidas para um certo estudo. Dito isto, o universo da pesquisa são indivíduos que utilize serviços financeiros digitais, ou seja, por meio de aplicativos, presentes em grupos da lista de contato da pesquisadora no *WhatsApp*.

A amostra foi obtida por meio de amostragem não probabilística, pois foi composta de forma acidental ou intencional, sendo assim, não é possível generalizar os resultados da pesquisa, estes podem não representar com segurança o universo analisado (PRODANOV; FREITAS, 2013).

Destaca-se também que a amostra foi constituída por acessibilidade ou por conveniência, e por isso não possui rigor estatístico. Nesse tipo de amostragem não probabilística, “o pesquisador seleciona os elementos a que tem acesso, admitindo que esses possam, de alguma forma, representar o universo” (PRODANOV; FREITAS, 2013, p. 98).

Conforme Prodanov e Freitas (2013, p. 98), “a amostra é parte da população ou do universo, selecionada de acordo com uma regra ou um plano. (...) A amostra pode ser probabilística e não probabilística.” Dessa forma, a amostra foi composta por 38 pessoas, usuárias de aplicativos de instituições bancárias que responderam ao questionário *on-line*.

3.3 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

Para adquirir dados para esta pesquisa utilizou-se o questionário como instrumento de coleta. Para Prodanov e Freitas (2013), o questionário é uma série de perguntas ordenadas, de linguagem simples e direta, para que seja compreendido com clareza pelos respondentes.

O questionário utilizado nesta pesquisa foi composto por 57 questões, sendo 07 sobre o perfil socioeconômico do respondente, 08 questões de múltipla escolha para conferir o uso de serviços financeiros digitais, 03 questões a fim de verificar a percepção do conhecimento sobre educação financeira, 11 questões de frequência para verificar o comportamento financeiro, 15 questões com grau de concordância para avaliar a atitude financeira, 13 questões de múltipla escolha para identificar o nível de conhecimento financeiro do respondente, conforme síntese do Quadro 1. O questionário foi elaborado por meio da plataforma *Google Forms*, distribuído via *WhatsApp* entre os dias 13/10/2021 e 12/11/2021, alcançando um total de 38 respostas.

Quadro 1 - Síntese do instrumento de coleta de dados

| Tema | Variáveis/Componentes | Referências |
|---|--|---|
| Perfil dos respondentes conforme variáveis demográficas | Sexo Idade Estado Civil Grau de Instrução Atividade profissional Renda familiar mensal Dependentes | Elaborado pelo autor |
| Utilização de serviços financeiros digitais | 08 questões | Elaborado pelo autor |
| Conhecimento sobre educação financeira | 03 questões | Elaborado pelo autor |
| Comportamento financeiro | 11 questões | Adaptado de estudos anteriores |
| Atitude financeira | 15 questões | Adaptado de OCDE (2013) |
| Conhecimento financeiro | 13 questões | Adaptado de Van Rooij, Lusardi e Alessie (2011); OCDE (2013); Klapper, Lusardi e Panos (2013); National Financial Capability Study (2013) |

Fonte: Adaptado de Potrich, Vieira e Kirch (2015)

A próxima seção informará como foi realizado, de forma individual, o tratamento dos dados coletados, pois cada variável foi tratada de modo diferente.

3.4 PERSPECTIVA DE ANÁLISE DE DADOS

O comportamento financeiro foi medido através da captura de dados referente ao comprometimento da renda dos participantes com gastos, dívidas, meios de pagamentos. Elencou-se uma série de categorias de gastos, e por meio de uma escala tipo *Likert* de 1 a 7 pontos mensurou-se os valores. Depois de obtidos os dados, foi atribuída uma média em cada ponto da escala e realizado cálculos estatísticos, como a média, moda e mediana. Destaca-se que através dos dados obtidos com as despesas mensais, foi calculado o equilíbrio financeiro dos participantes, através do cálculo matemático Renda-Gastos. O equilíbrio foi utilizado para comparação com outras variáveis, que será melhor observado na seção 4 - Análise dos resultados.

A atitude financeira foi mensurada através de uma escala do tipo *Likert* de 5 pontos, composta por 15 questões afirmativas, em que se tinha 1 (um) ponto para a opção “Discordo totalmente” e 5 (cinco) pontos para a alternativa “Concordo plenamente”. Em seguida, foi calculado dados estatísticos das questões.

O nível de conhecimento financeiro dos respondentes foi avaliado através de 13 questões de múltipla escolha, o fator abordou assuntos sobre matemática básica, taxa de juros, inflação, investimentos, risco e retorno. Para cada resposta correta foi atribuído 1 ponto, e para as incorretas 0 ponto, em seguida, foi realizado o somatório da pontuação dessas questões e os cálculos estatísticos. Utilizou-se o software Excel para todos os cálculos.

4 ANÁLISE DE DADOS

Esta pesquisa teve o objetivo de verificar os níveis de alfabetização financeira de usuários dos serviços financeiros digitais, para tal, foi elaborado um questionário através da plataforma *Google Forms*, composto por 57 perguntas e aplicado *on-line* através da rede social *WhatsApp*. A pesquisa obteve o retorno de 38 respostas.

Este capítulo é composto por 6 seções. De início será apresentado o Perfil Socioeconômico da amostra da pesquisa. Após, será evidenciado o grau de utilização de aplicativos para a realização de operações financeiras, em seguida, será demonstrada a percepção do conhecimento que as pessoas possuem sobre educação financeira, depois, será descrito o comportamento financeiro, a atitude financeira e o conhecimento financeiro.

4.1 PERFIL SOCIOECONÔMICO

Esta seção tem o objetivo de identificar as características socioeconômicas dos respondentes, como gênero, idade, grau de instrução, renda entre outros. Como é exibido na Tabela 1, a maioria dos respondentes eram do gênero feminino; solteiros(as); possuíam ensino de nível superior, sendo que, dentre estes, a maior parte possuía ensino superior incompleto (graduação); e realizavam algum tipo de atividade profissional.

Tabela 1 - Perfil dos respondentes quanto às variáveis: gênero, estado civil, grau de instrução e atividade profissional

(continua)

| Variáveis | Categoria | Quantidade |
|-------------------|--------------------------|------------|
| Gênero | Feminino | 28 |
| | Masculino | 10 |
| Estado Civil | Solteiro(a) | 32 |
| | Casado(a)/União estável | 6 |
| Grau de Instrução | Pós-Graduação Lato Sensu | 1 |
| | Doutorado | 1 |
| | Mestrado | 1 |
| | Superior Completo | 9 |
| | Superior Incompleto | 25 |
| | Médio Completo | 1 |

| | | (conclusão) |
|------------------------|----------------------------|-------------|
| Atividade Profissional | Formal | 23 |
| | Informal | 6 |
| | Tanto formal como informal | 3 |
| | Estágio | 2 |
| | Não trabalho | 4 |

Fonte: Dados da pesquisa, 2021

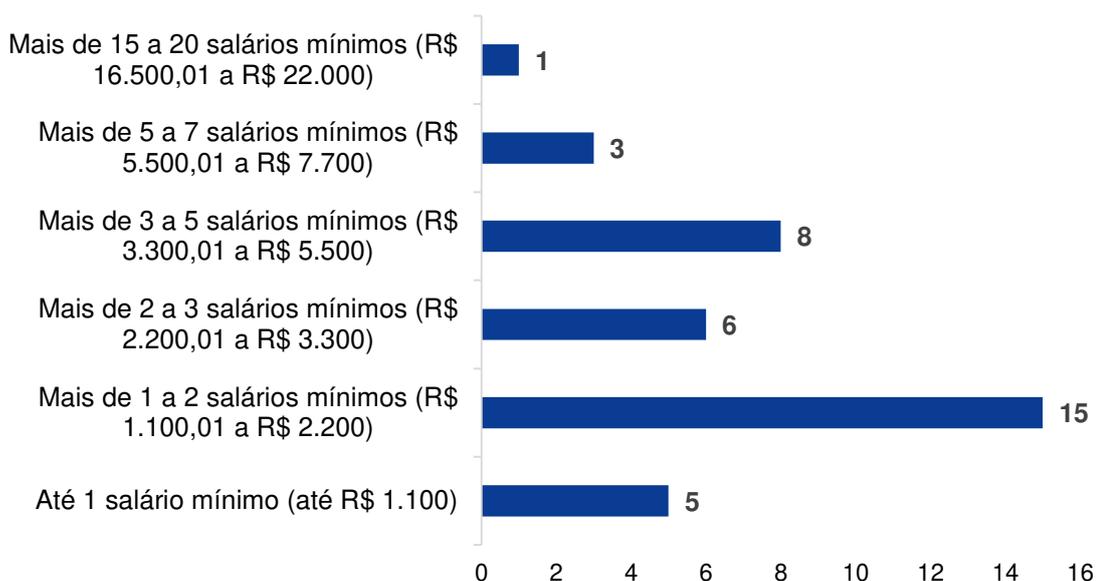
Na Tabela 2 é demonstrada a idade dos participantes. Os resultados apontaram que a idade média entre os respondentes é de 29 anos. A moda, 25 anos, representou a idade de 4 pessoas, o participante de menor idade tinha 19 anos e o de maior idade tinha 51 anos.

Tabela 2 - Idade média dos respondentes

| Idade | |
|---------|----|
| Média | 29 |
| Mediana | 27 |
| Moda | 25 |
| Mínimo | 19 |
| Máximo | 51 |

Fonte: Dados da pesquisa, 2021

Se tratando da renda mensal familiar, o Gráfico 2 apresenta que pouco mais da metade (20) dos respondentes possuíam renda de até R\$2.200,00; e 14 pessoas tiveram renda entre R\$2.200,01 e R\$5.500,00. Vale ressaltar que o valor vigente do salário mínimo no período da coleta de dados (2021) era de R\$1.100,00.

Gráfico 2 - Número de usuários de acordo com a renda familiar mensal

Fonte: Dados da pesquisa, 2021

A Tabela 3 apresenta os dados referentes aos dependentes financeiros, os resultados apontaram que, em média, as pessoas possuíam 0,7 dependente, ou seja tinham um ou nenhum dependente. Destaca-se que, de acordo com a moda (0), a maioria não possuía dependentes financeiros, o que corresponde a 25 pessoas, e 2 participantes informaram que tinham 5 dependentes financeiros.

Tabela 3 - Perfil dos respondentes quanto aos dependentes financeiros

| DEPENDENTES FINANCEIROS | |
|--------------------------------|-----|
| Média | 0,7 |
| Moda | 0 |
| Mediana | 0 |
| Mínimo | 0 |
| Máximo | 5 |

Fonte: Dados da pesquisa, 2021.

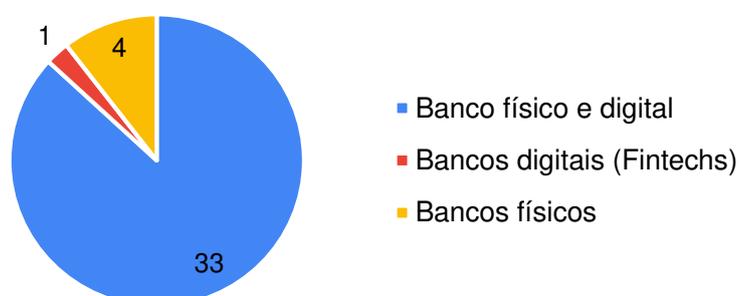
A etapa seguinte consiste na apresentação dos dados referentes a utilização dos serviços financeiros digitais pelos participantes.

4.2 UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS FINANCEIROS DIGITAIS

Esta seção apresentará qual banco foi mais utilizado pelos participantes, os serviços mais utilizados digitalmente e a avaliação sobre a facilidade de uso dos aplicativos.

O Gráfico 3 evidencia que a maioria dos participantes (33) possuía conta em bancos físicos e digitais, enquanto que 5 pessoas informaram que tinham conta em apenas um tipo de instituição bancária.

Gráfico 3 - Tipo de banco em que os participantes possuem contas



Fonte: Dados da pesquisa, 2021

Os participantes possuíam conta em, no mínimo, 1 (um) banco, e no máximo em 8 (oito) bancos. A Tabela 4 exibe que a Caixa Econômica Federal foi o banco com maior frequência, seguido do Nubank e do Banco do Brasil.

Tabela 4 - Instituições bancárias em que os participantes possuem conta

| Instituições bancárias | Frequência |
|-------------------------|------------|
| Caixa Econômica Federal | 33 |
| Nubank | 27 |
| Banco do Brasil | 21 |
| Banco Inter | 15 |
| Pic Pay | 15 |
| Santander | 10 |
| Bradesco | 8 |

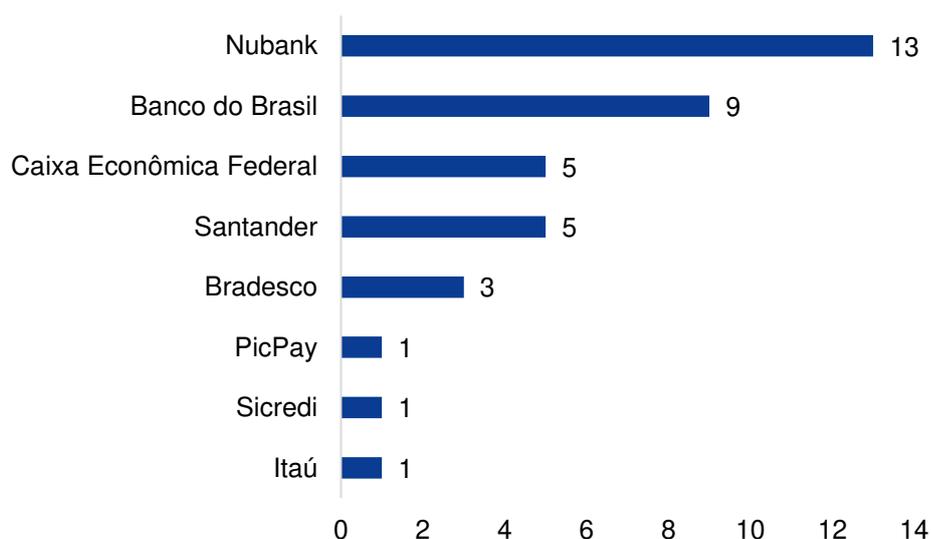
(continua)

| | (conclusão) |
|----------------|-------------|
| Itaú | 6 |
| Mercado pago | 3 |
| Pag Bank | 2 |
| Neon | 2 |
| Digio | 1 |
| Next | 1 |
| Sofisa | 1 |
| Sicredi | 1 |
| Banco Banese | 1 |
| Banco Original | 1 |
| Digimais | 1 |
| Pan | 1 |

Fonte: Dados da pesquisa, 2021

O Gráfico 4 detalha as principais instituições bancárias utilizadas em meio aos respondentes. Dentre eles, o Nubank, um banco digital, é o banco que obteve maior frequência (13) quando perguntado em qual instituição eles possuíam sua principal conta bancária, seguido do Banco do Brasil, em que 9 pessoas o utilizam como banco principal.

Gráfico 4 - Instituição em que os participantes possuem a principal conta bancária

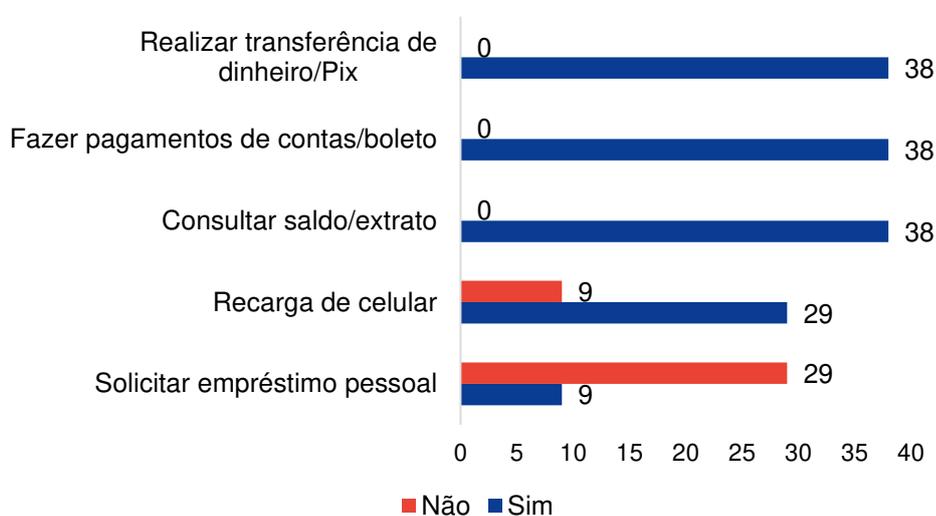


Fonte: Dados da pesquisa, 2021

Diante do objetivo desta pesquisa, é evidente que todos os participantes possuem os aplicativos dos bancos em que possuem conta, seja este físico ou digital. Desta forma, o Gráfico 5 demonstra as principais utilidades do aplicativo e quais operações foram mais realizadas pelos usuários.

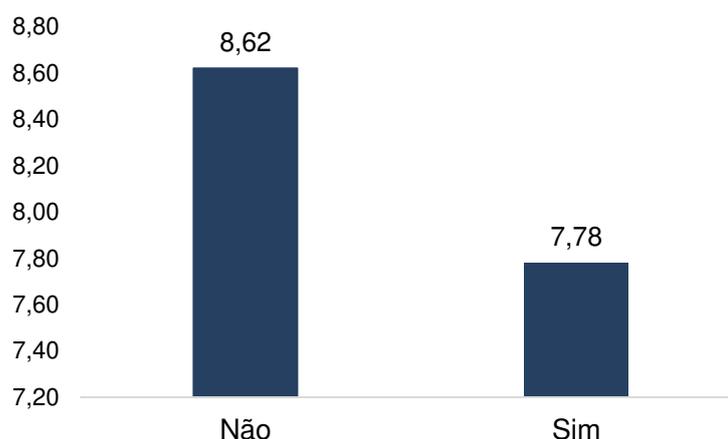
Realizar transferências de dinheiro ou Pix, fazer pagamentos de contas/boletos e consultar extrato/ saldo são operações que foram utilizadas por todos os participantes; a solicitação de empréstimos por meio do app foi a menos usada.

Gráfico 5 - Operações realizadas por meio do aplicativo entre os participantes



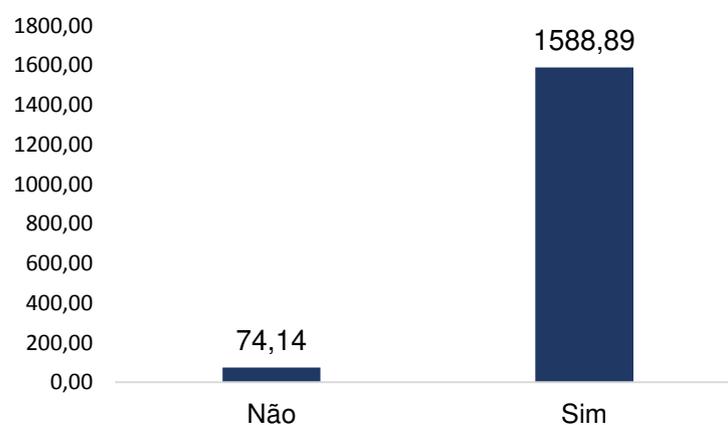
Fonte: Dados da pesquisa, 2021

Destacou-se a operação “Realizar empréstimo pessoal” para comparar com a média de conhecimento financeiro e com o equilíbrio financeiro destas pessoas. Observa-se, no Gráfico 6, que as pessoas que possuíam um maior nível de conhecimento financeiro não realizaram empréstimo pessoal por meio do aplicativo, conforme a média.

Gráfico 6 - Média de conhecimento financeiro X Realização de empréstimo pessoal

Fonte: Dados da pesquisa, 2021

Já o Gráfico 7, demonstra que as pessoas que realizaram empréstimo pessoal tiveram um equilíbrio financeiro maior em relação às que não realizaram empréstimo. O equilíbrio financeiro foi obtido através do resultado do cálculo Renda – Gastos.

Gráfico 7 - Média de equilíbrio financeiro (R\$) X Realização de empréstimo pessoal

Fonte: Dados da pesquisa, 2021

Se tratando especificamente de *fintechs* (bancos digitais), os usuários avaliaram a facilidade de realizar os principais serviços financeiros digitais oferecidos através do aplicativo. Para tal, utilizou-se uma escala tipo *Likert* de 5 pontos, em que se tinha 1 ponto para “muito difícil” e 5 pontos para a opção “muito fácil”, também havia a opção “não sei responder” caso o participante não utilizasse aquele serviço específico ou não fosse usuário de *fintech*.

A verificação de saldo foi o serviço apontado como o mais fácil de executar, com média de 4,86 pontos. Em geral, todos os serviços especificados na Tabela 5 foram considerados fácil ou muito fácil de realizar por meio do aplicativo, de acordo com a média obtida.

Tabela 5 - Avaliação da facilidade de realizar os serviços financeiros digitais

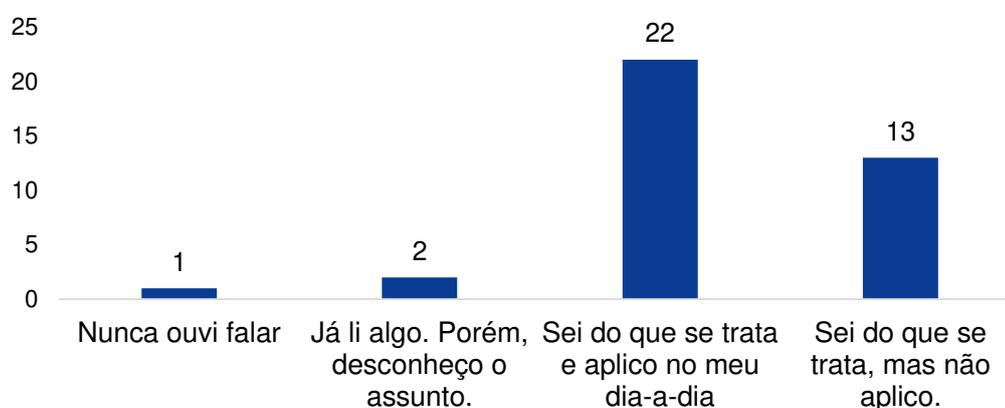
| | Média | Mediana | Moda | Mínimo | Máximo | Não sei responder |
|-----------------------------------|-------|---------|------|--------|--------|-------------------|
| Verificar saldo | 4,86 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 |
| Transferência de dinheiro/Pix | 4,74 | 5 | 5 | 2 | 5 | 3 |
| Pagamento de contas/boletos | 4,66 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 |
| Abertura de contas | 4,51 | 5 | 5 | 2 | 5 | 3 |
| Contratação de empréstimo pessoal | 4,06 | 5 | 5 | 1 | 5 | 21 |
| Aplicação/investimentos | 4,05 | 4 | 5 | 1 | 5 | 17 |

Fonte: Dados da pesquisa, 2021

4.3 PERCEPÇÃO DO CONHECIMENTO SOBRE EDUCAÇÃO FINANCEIRA

Nesta seção, buscou-se identificar o conhecimento percebido que as pessoas tinham sobre educação financeira. O Gráfico 8 retrata que a maioria dos participantes tinham algum conhecimento sobre educação financeira (35 pessoas), porém, dentre essas, 13 pessoas relataram que não aplicavam a educação financeira no dia a dia, e apenas uma afirmou que nunca tinha ouvido falar em educação financeira.

Gráfico 8 - Percepção do conhecimento sobre educação financeira

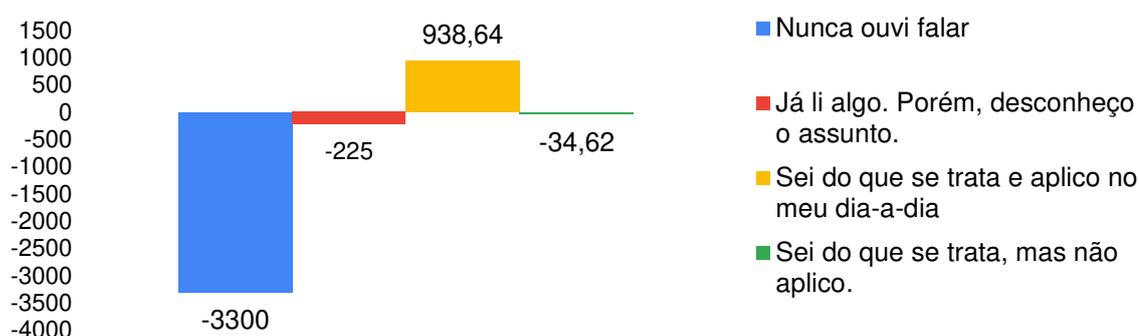


Fonte: Dados da pesquisa, 2021

Relacionando a percepção do conhecimento sobre educação financeira com o equilíbrio financeiro dos participantes, percebeu-se que as pessoas que relataram conhecer e aplicar ações de educação financeira no dia a dia tiveram equilíbrio financeiro positivo, como pode-se observar no Gráfico 9, enquanto que as pessoas que não conheciam ou não praticavam ficaram negativadas, dessa forma, os gastos foram maiores que a renda.

O equilíbrio financeiro representa a igualdade entre as receitas e despesas. O resultado do equilíbrio dos participantes foi obtido através do cálculo da Renda – Gastos, e para todos os valores foi considerado a média.

Gráfico 9 – Conhecimento sobre Educação Financeira X Média de Equilíbrio Financeiro (R\$)



Fonte: Dados da pesquisa, 2021

Além disso, conferiu-se como as pessoas se sentiam a respeito do conhecimento que elas possuem sobre finanças pessoais, o Gráfico 10 evidencia que 17 pessoas não sentiam segurança em seus conhecimentos sobre finanças pessoais e gostariam de aprender mais sobre esse assunto, e apenas 4 pessoas demonstraram que estavam seguras e possuíam um amplo conhecimento sobre finanças pessoais.

Gráfico 10 – Sentimento em relação ao conhecimento sobre finanças pessoais

Fonte: Dados da pesquisa, 2021

A Tabela 6 exibe os meios pelo quais as pessoas tiveram acesso a conteúdo sobre educação financeira. Em geral, a maioria teve algum contato com materiais sobre educação financeira, seja através de cursos, palestras e seminários, ou livros, revistas e internet.

Tabela 6 – Acesso a conteúdo sobre Educação Financeira

| PERGUNTAS | ALTERNATIVAS | |
|---|--------------|-----|
| | SIM | NÃO |
| Já participou de algum curso, palestra, congresso ou seminário sobre educação financeira? | 28 | 10 |
| Já teve contato com algum material (livro, revista, internet) sobre Educação Financeira? | 32 | 6 |

Fonte: Dados da pesquisa, 2021

4.4 COMPORTAMENTO FINANCEIRO

Para mensurar o comportamento financeiro dos respondentes, foram elaboradas questões a fim de identificar como as pessoas controlaram suas finanças, como gastaram seu dinheiro, quais os meios de pagamentos utilizados, entre outros.

Foram elencadas algumas ferramentas de controle de gastos e por meio de uma escala tipo *Likert* de 5 pontos, em que se tinha 1 ponto para a opção nunca e 5 pontos para a opção sempre, buscou-se verificar o grau de utilização dessas ferramentas.

A Tabela 7 exibe que a fatura do cartão de crédito foi a ferramenta mais utilizada para o controle dos gastos pelos participantes, obteve média de 3,63, dessa forma, esta ferramenta foi utilizada algumas vezes ou frequentemente pelos participantes, seguida do extrato bancário, com média de 3,50. Os aplicativos de controles foram a opção menos utilizada, com média de 2,61.

Tabela 7 - Grau de utilização de ferramentas de controle

| | Média | Mediana | Moda | Mínimo | Máximo |
|-----------------------------|-------|---------|------|--------|--------|
| Fatura do Cartão de Crédito | 3,63 | 4 | 4 | 1 | 5 |
| Extrato Bancário | 3,50 | 4 | 5 | 1 | 5 |
| Caderno de Anotações | 3,13 | 3 | 5 | 1 | 5 |
| Planilhas Eletrônicas | 3,00 | 3 | 5 | 1 | 5 |
| Aplicativos | 2,61 | 2 | 1 | 1 | 5 |

Fonte: Dados da pesquisa, 2021

Com o intuito de identificar o quanto da renda própria dos participantes foi comprometida, mensalmente, com despesas básicas, com dívidas e com os meios de pagamentos, utilizou-se uma escala tipo *Likert* de 7 pontos para averiguar a faixa de renda comprometida em cada categoria, em que 1 ponto representa R\$ 0,00, 4 pontos para a opção de R\$ 200,01 a R\$ 300,00, e 7 pontos caso a resposta fosse mais de R\$ 1000,00. Depois de obtidas as respostas, calculou-se a média desses gastos.

Listou-se algumas categorias das necessidades/desejos inerentes aos indivíduos, como habitação, educação, saúde, mobilidade entre outros. Foram listadas 38 categorias de gastos, entretanto, a Tabela 8 exibe as 10 maiores despesas de acordo com o comprometimento médio da renda mensal. A alimentação comprometeu a maior parte da renda dos participantes, em média R\$486,84, em seguida, tem-se a aquisição de bens permanentes com um valor médio de R\$156,58. O 10º maior gasto foi com restaurantes, bares e lanchonetes, em média R\$96,05.

Tabela 8 - 10 maiores categorias de gastos dos participantes (R\$)

| Ordem | Categorias | Média | Mediana | Moda | Mínimo | Máximo |
|--------------|--|--------------|----------------|-------------|---------------|---------------|
| 1 | Alimentação (Padaria, Feira, Supermercado) | 486,84 | 400,00 | 400,00 | 0,00 | 1000,00 |
| 2 | Aquisição de bens permanentes | 156,58 | 50,00 | 0,00 | 0,00 | 1000,00 |
| 3 | Financiamento de imóvel | 146,05 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 1000,00 |
| 4 | Energia Elétrica | 134,21 | 150,00 | 150,00 | 0,00 | 750,00 |
| 5 | Aluguel | 118,42 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 1000,00 |
| 6 | Produtos de Higiene e Beleza | 105,26 | 50,00 | 50,00 | 0,00 | 400,00 |
| 7 | Vestuário e Acessórios | 100,00 | 50,00 | 50,00 | 0,00 | 400,00 |
| 8 | Compras (produtos e serviços não citados) | 100,00 | 50,00 | 50,00 | 0,00 | 1000,00 |
| 9 | Combustível | 97,37 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 400,00 |
| 10 | Restaurantes/bares/lanchonetes | 96,05 | 50,00 | 50,00 | 0,00 | 750,00 |

Fonte: Dados da pesquisa, 2021

As 10 menores categorias de gastos são demonstradas na Tabela 9. Os participantes não tiveram gastos com financiamento de veículos, esta foi a única categoria em que o valor foi de R\$0,00 para todos os respondentes.

Tabela 9 - 10 menores categorias de gastos dos participantes (R\$)

| (continua) | | | | | | |
|-------------------|-------------------------------|--------------|----------------|-------------|---------------|---------------|
| Ordem | Categorias | Média | Mediana | Moda | Mínimo | Máximo |
| 1 | Financiamento de veículo | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| 2 | Clubes e materiais esportivos | 7,89 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 150,00 |
| 3 | Funcionário(a)/Diarista | 10,53 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 250,00 |
| 4 | Cursos de Idiomas | 13,16 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 150,00 |
| 5 | Estacionamento | 15,79 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 150,00 |
| 6 | Doações | 19,74 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 150,00 |
| 7 | Condomínio | 21,05 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 250,00 |
| 8 | Academia / Pilates | 21,05 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 150,00 |

| | | | | | | (conclusão) |
|----|---------------------|-------|------|------|------|-------------|
| 9 | Shows/Cinema/Teatro | 27,63 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 250,00 |
| 10 | Seguro | 28,95 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 250,00 |

Fonte: Dados da pesquisa, 2021

Adicionalmente, tem-se o quanto da renda própria dos participantes foi comprometida com dívidas, particularmente, com os itens descritos na Tabela 10. Os juros do cartão de crédito ocuparam a primeira posição, em média R\$169,74. Porém, de acordo com a moda e a mediana, a maioria dos participantes não possuíam dívidas com juros de cartão de crédito, empréstimos e cheque especial.

Tabela 10 - Comprometimento da renda mensal com dívidas (R\$)

| | Média | Mediana | Moda | Mínimo | Máximo |
|-------------------------------|--------|---------|------|--------|---------|
| Cartão de Crédito (Juros) | 169,74 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 1000,00 |
| Empréstimos (crédito pessoal) | 53,95 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 1000,00 |
| Empréstimos consignados | 44,74 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 1000,00 |
| Cheque especial | 1,32 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 50,00 |

Fonte: Dados da pesquisa, 2021

Para finalizar o comprometimento da renda, a Tabela 11 demonstra o quanto, em média, as pessoas empregaram em cada meio de pagamento mensalmente. O cartão de crédito foi o meio mais utilizado como forma de pagar. O cheque não foi utilizado como meio de pagamento por nenhum participante.

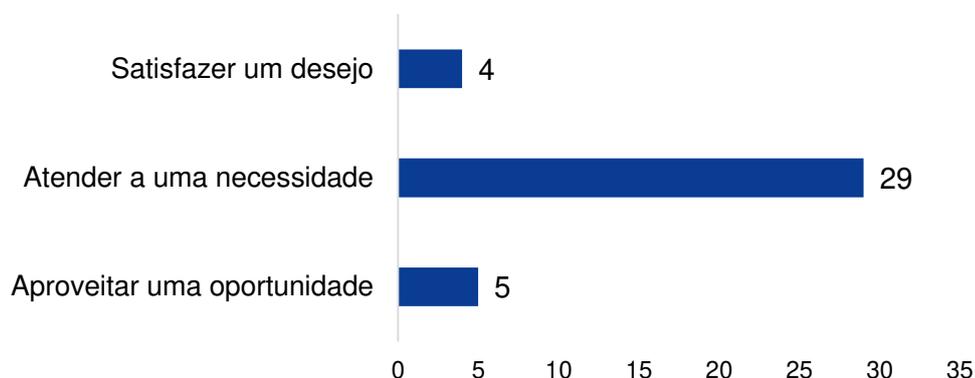
Tabela 11 - Valor médio aplicado em cada meio de pagamento (R\$)

| | Média | Mediana | Moda | Mínimo | Máximo |
|-------------------------------|--------|---------|---------|--------|---------|
| Cartão de Crédito (Fatura) | 492,11 | 400,00 | 1000,00 | 0,00 | 1000,00 |
| Dinheiro (pagamentos à vista) | 231,58 | 150,00 | 50,00 | 0,00 | 1000,00 |
| Cartão de débito | 181,58 | 150,00 | 150,00 | 0,00 | 1000,00 |
| Carnê / Crediário | 14,47 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 400,00 |
| Cheque | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |

Fonte: Dados da pesquisa, 2021

O Gráfico 11 revela o motivo pelo qual os participantes realizaram uma compra, a maioria (29) afirmou que fizeram compras para atender uma necessidade.

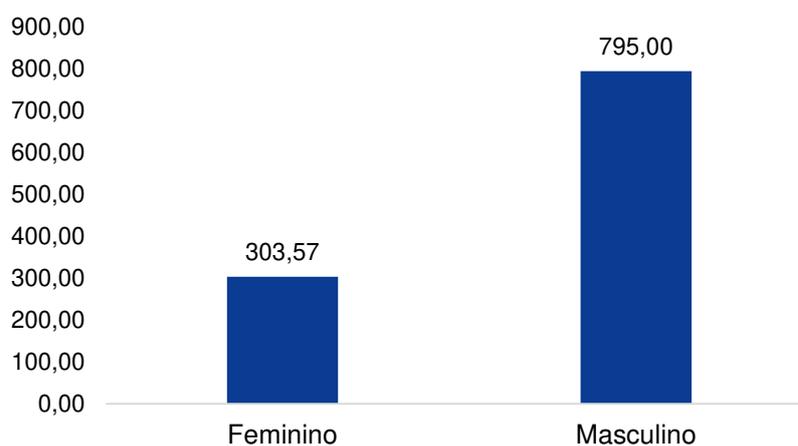
Gráfico 11 – Motivo para realizar uma compra



Fonte: dados da pesquisa, 2021

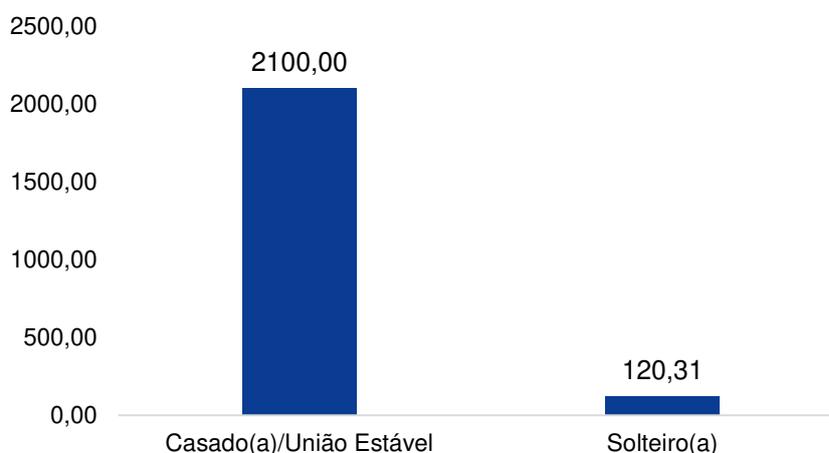
Relacionando a **variável gênero** com o equilíbrio financeiro, o público masculino apresentou um resultado superior ao feminino, com um equilíbrio médio de R\$795,00, enquanto que o público feminino atingiu um equilíbrio que representou menos da metade do alcançado pelos homens, entretanto, como demonstrado no Gráfico 12, ambos tiveram resultado positivo.

Gráfico 12 – Média de equilíbrio financeiro (R\$) em função do gênero



Fonte: Dados da pesquisa, 2021

A relação da **variável estado civil** com o equilíbrio financeiro também apresentou resultado significativo. Como pode-se observar no Gráfico 13, as pessoas casadas estavam em um equilíbrio positivo bastante superior aos solteiros, apresentando uma diferença de 1700%.

Gráfico 13 – Média de equilíbrio financeiro (R\$) em função do estado civil

Fonte: Dados da pesquisa, 2021

Adicionalmente, perguntou-se se as pessoas possuíam o hábito de poupar/investir, e 23 participantes responderam que sim. Diante desse resultado, verificou-se em quais produtos financeiros foram realizados investimentos, para isto, listou-se, separadamente, quais aplicações foram realizadas por meio de bancos físicos e quais foram realizadas por meio de *fintechs*.

Utilizou-se esses resultados para fazer cruzamento com os dados referente ao conhecimento financeiro e ao equilíbrio financeiro de usuários de bancos físicos e de bancos digitais separadamente.

A Tabela 12 revela que conforme os investimentos através de bancos iam se diversificando a média de conhecimento aumentava. Outro dado interessante, é que quem estava na maior faixa de conhecimento financeiro, afirmou aplicar apenas em poupança/caixa.

Tabela 12 - Média de conhecimento financeiro de quem realizou investimentos por meio de bancos físicos

| (continua) | |
|---|-------------------------|
| Aplicações realizadas por cada participante por meio de aplicativos de bancos | Conhecimento financeiro |
| Poupança, Caixa | 13 |
| Certificado de Depósito Bancário (CDB) | 12 |
| Certificado de Depósito Bancário (CDB), Fundo de Renda Fixa, Poupança, Títulos Públicos | 12 |

| | (conclusão) |
|--|--------------------|
| Ações, Certificado de Depósito Bancário (CDB), Fundo de Renda Fixa, Fundo de Renda Variável, Letra de Crédito Imobiliário (LCI), Letra de Crédito do agronegócio (LCA), Poupança, Títulos Públicos | 11 |
| Poupança | 9 |
| Poupança | 8,82 |
| Fundo de Previdência, Poupança | 8 |

Fonte: Dados da pesquisa, 2021

A Tabela 13 apresenta a média de conhecimento financeiro de quem realizou investimentos por meio de *fintechs*, observa-se que há uma diversificação de aplicações, tanto para quem apresentou maiores níveis de conhecimento financeiro quanto para quem obteve baixo nível de conhecimento financeiro. Em comparação com as aplicações realizadas através dos bancos, percebe-se um tipo de aplicação diferente por meio das *fintechs*, o investimento em criptomoedas.

Tabela 13 - Média de conhecimento financeiro de quem realizou investimentos por meio de *fintechs*

| Aplicações realizadas por cada participante por meio de aplicativos de <i>fintechs</i> | Conhecimento Financeiro |
|---|-------------------------|
| Ações, Criptomoedas, Poupança | 12 |
| Certificado de Depósito Bancário (CDB), Fundo de Renda Fixa | 12 |
| Certificado de Depósito Bancário (CDB), Fundo de Renda Fixa, Poupança, Títulos Públicos | 12 |
| Poupança | 9,8 |
| Certificado de Depósito Bancário (CDB) | 9,5 |
| Ações, Fundo de Renda Variável | 8,0 |
| Certificado de Depósito Bancário (CDB), Poupança | 1 |
| Fundo de Renda Fixa, Poupança, Títulos Públicos | 0 |

Fonte: Dados da pesquisa, 2021

A seguir, tem-se os resultados do cruzamento dos dados referentes aos investimentos e ao equilíbrio financeiro, realizados em cada tipo de instituição. A Tabela 14 apresenta o equilíbrio financeiro de quem aplicou por meio dos bancos, observa-se que quem teve maior equilíbrio financeiro afirmou aplicar apenas em Certificado de Depósito Bancário (CDB), enquanto que quem apresentou maior desequilíbrio financeiro fez investimentos diversificados.

Tabela 14 - Média de equilíbrio financeiro de quem realizou investimentos por meio de bancos

| Aplicações realizadas por cada participante por meio de aplicativos de bancos | Equilíbrio financeiro |
|--|------------------------------|
| Certificado de Depósito Bancário (CDB) | 3750 |
| Ações, Certificado de Depósito Bancário (CDB), Fundo de Renda Fixa, Fundo de Renda Variável, Letra de Crédito Imobiliário (LCI), Letra de Crédito do agronegócio (LCA), Poupança, Títulos Públicos | 1800 |
| Poupança | 800 |
| Poupança | 322,73 |
| Fundo de Previdência, Poupança | -550 |
| Poupança, Caixa | -1000 |
| Certificado de Depósito Bancário (CDB), Fundo de Renda Fixa, Poupança, Títulos Públicos | -3550 |

Fonte: Dados da pesquisa, 2021

A Tabela 15 demonstra o equilíbrio financeiro de quem realizou investimentos através de *fintechs*, quem obteve maior equilíbrio afirmou realizar investimentos em dois tipos de aplicações, enquanto que quem teve maior desequilíbrio financeiro apresentou uma maior diversificação em suas aplicações.

Tabela 15 - Média de equilíbrio financeiro de quem realizou investimentos por meio de *fintechs*

| Aplicações realizadas por cada participante por meio de aplicativos de <i>fintechs</i> | Equilíbrio Financeiro |
|---|------------------------------|
| Certificado de Depósito Bancário (CDB), Fundo de Renda Fixa | 2400 |
| Certificado de Depósito Bancário (CDB), Poupança | 250 |
| Ações, Criptomoedas, Poupança | 100 |
| Ações, Fundo de Renda Variável | -350 |
| Poupança | -450 |
| Certificado de Depósito Bancário (CDB) | -700 |
| Fundo de Renda Fixa, Poupança, Títulos Públicos | -1700 |
| Certificado de Depósito Bancário (CDB), Fundo de Renda Fixa, Poupança, Títulos Públicos | -3550 |

Fonte: Dados da pesquisa, 2021

4.5 ATITUDE FINANCEIRA

A atitude financeira foi medida por meio de uma escala tipo Likert de 5 pontos, constituída por 15 afirmativas, em seguida foi calculada a estatística descritiva da pontuação de cada item. A Tabela 16 demonstra como o participante pondera sua gestão financeira.

Tabela 16 - Questões utilizadas para avaliar a atitude financeira dos participantes

| | Média | Mediana | Moda | Mínimo | Máximo |
|---|-------|---------|------|--------|--------|
| É importante estabelecer metas financeiras. | 4,47 | 5 | 5 | 1 | 5 |
| Comparo preços ao fazer uma compra. | 4,42 | 5 | 5 | 2 | 5 |
| Pago o(s) meu(s) cartão(es) de crédito na data de vencimento. | 4,13 | 5 | 5 | 1 | 5 |
| Prefiro juntar dinheiro para comprar um produto à vista. | 3,74 | 4 | 4 | 1 | 5 |
| Ao comprar a prazo, comparo as opções de crédito disponíveis. | 3,74 | 4,5 | 5 | 1 | 5 |
| Consigo identificar os custos que pago ao financiar um bem ou serviço. | 3,58 | 4 | 5 | 1 | 5 |
| Poupo para comprar um produto mais caro. | 3,55 | 3,5 | 5 | 1 | 5 |
| Sigo um plano de gastos semanal ou mensal. | 3,47 | 3,5 | 5 | 1 | 5 |
| Tenho renda mensal suficiente para quitar obrigações e deixar reservas financeiras. | 2,89 | 2 | 1 | 1 | 5 |
| Passarei a fazer planejamento financeiro quando acumular mais patrimônio. | 2,55 | 2 | 1 | 1 | 5 |
| Tenho renda mensal suficiente apenas para quitar compromissos financeiros. | 2,39 | 2 | 1 | 1 | 5 |
| Prefiro comprar um produto financiado para tê-lo de imediato. | 2,24 | 2 | 1 | 1 | 5 |
| Minha renda é insuficiente para quitar obrigações e preciso recorrer ao crédito. | 1,92 | 1 | 1 | 1 | 5 |
| Pago o valor mínimo do(s) meu(s) cartão(ões) de crédito. | 1,39 | 1 | 1 | 1 | 5 |
| Não acho necessário planejar gastos. | 1,24 | 1 | 1 | 1 | 5 |

Fonte: Dados da pesquisa, 2021

4.6 CONHECIMENTO FINANCEIRO

O conhecimento financeiro foi mensurado por meio de 13 questões que exploraram assuntos sobre matemática básica, taxa de juros, inflação, investimentos, risco e retorno. Para cada resposta correta foi atribuído 1 ponto, e para as incorretas 0 ponto, e realizado o somatório da pontuação dessas questões, dessa forma, houve uma variação de 0 a 13 para o indicador de conhecimento financeiro.

Considerando o proposto por Chen e Volpe (1998, *apud* POTRICH; VIEIRA; KIRCH, 2015), tem-se uma classificação do nível de conhecimento financeiro dos

respondentes de acordo com a pontuação adquirida, sendo este avaliado em baixo (pontuação menor que 8), mediano (entre 8 e 10 pontos) e alto (pontuação maior que 10).

A Tabela 17 revela os resultados obtidos através da pontuação alcançada pelos respondentes. De acordo com os resultados, os participantes possuem nível médio de conhecimento financeiro, adicionalmente, tem-se que um participante não pontuou nesta temática e 3 pessoas conseguiram a pontuação máxima, com 13 pontos.

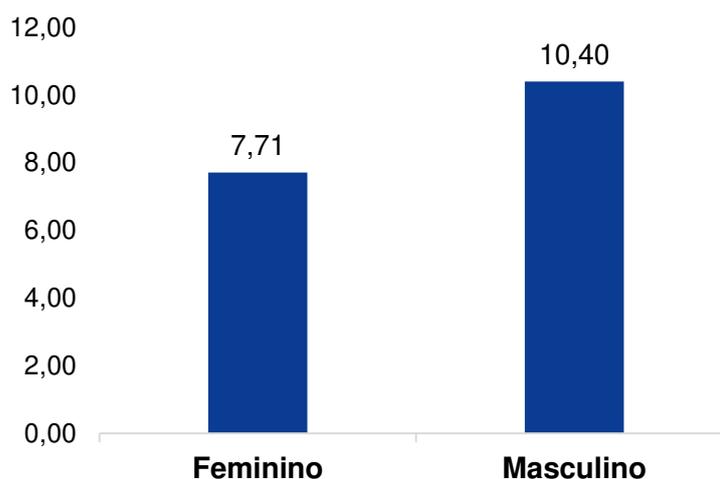
Tabela 17 - Dados sobre o conhecimento financeiros dos participantes

| Conhecimento | |
|--------------|------|
| Média | 8,42 |
| Mediana | 9 |
| Moda | 11 |
| Mínimo | 0 |
| Máximo | 13 |

Fonte: Dados da pesquisa, 2021

Comparando a variável gênero com o nível de conhecimento financeiro, verificou-se que o público masculino apresentou uma média maior que o público feminino, como é demonstrado no Gráfico 14.

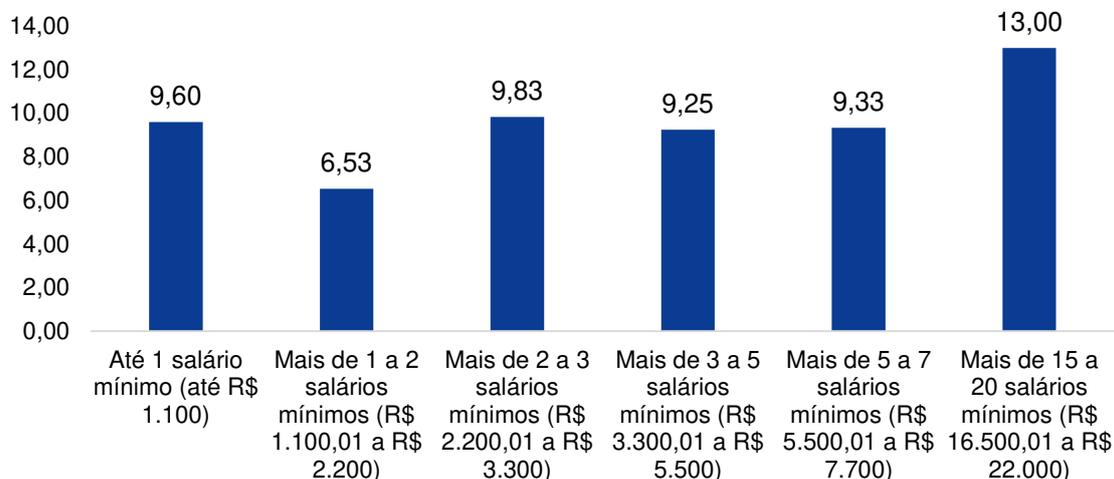
Gráfico 14 - Conhecimento financeiro em função do gênero



Fonte: Dados da pesquisa, 2021

No Gráfico 15, tem-se o nível de conhecimento financeiro comparado com a renda, quem tinha renda entre um e dois salários mínimos, apresentou nível baixo de conhecimento financeiro.

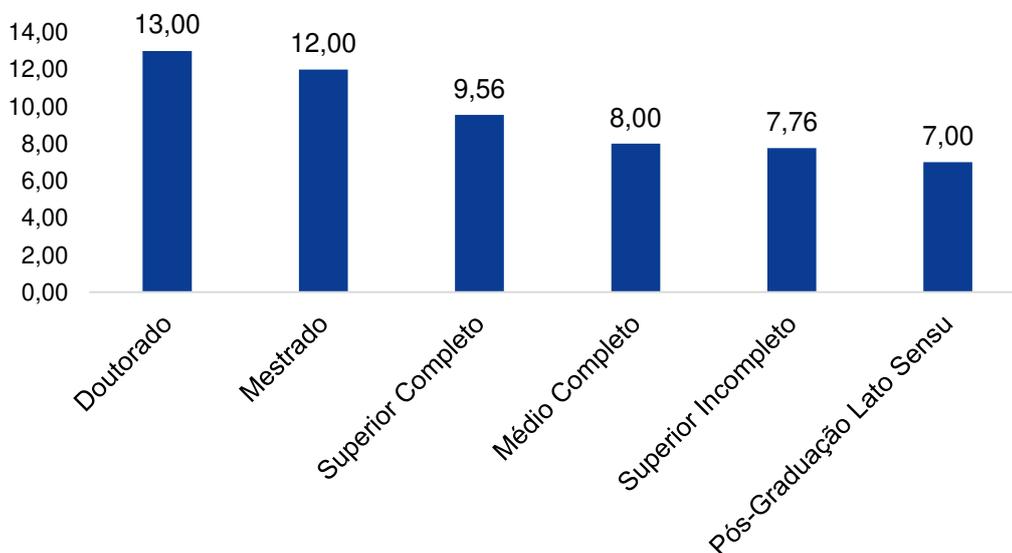
Gráfico 15 - Conhecimento financeiro em função da renda



Fonte: Dados da pesquisa, 2021

Para finalizar esta seção, o Gráfico 16 revela o nível de conhecimento financeiro em função do grau de instrução. Quem tinha ensino superior incompleto e pós-graduação Lato Sensu apresentou nível baixo de conhecimento financeiro, quem tinha ensino médio e superior completo obteve nível médio de conhecimento financeiro, e quem tinha mestrado e doutorado expressou nível alto de conhecimento financeiro.

Gráfico 16 - Conhecimento financeiro em função do grau de instrução



Fonte: Dados da pesquisa, 2021

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Percebe-se que a era digital é uma realidade. A tecnologia está inserida em vários momentos da nossa rotina. As inovações inseridas no mercado financeiro trouxeram facilidade e economia de tempo para a vida das pessoas, uma vez que pode-se resolver demandas por meio de um celular, evitando assim, permanecer horas na fila de um banco. É crescente o número de usuários de serviços financeiros através do digital, vale destacar que o surgimento das *fintechs* foi de grande contribuição para a inserção de uma boa parte da população no sistema financeiro. Diante disso, o presente estudo buscou verificar, de forma individual, os níveis de comportamento financeiro, atitude financeira e conhecimento financeiro, que são os constructos da alfabetização financeira, dos usuários de serviços financeiros digitais.

O objetivo geral foi alcançado, uma vez que conseguiu-se averiguar o comportamento, a atitude e o conhecimento dos participantes em relação às finanças a partir dos dados coletados. Inicialmente, apresentou-se o perfil dos usuários que integraram a amostra. Em seguida, descreveu-se os dados referentes à utilização dos serviços financeiros digitais, percepção do conhecimento sobre educação financeira, comportamento financeiro, atitude financeira e conhecimento financeiro. De forma adicional, para efeito de comparação, houve cruzamento de dados com algumas variáveis, como gênero, renda e estado civil.

Conforme descrito no objetivo específico 1, o perfil socioeconômico da amostra revelou que a maior parte é de pessoas do sexo feminino, solteiros(as), idade média de 29 anos, possuíam ensino de nível superior, realizavam atividade profissional formal, com faixa de renda baixa e possuíam entre 0 e 1 dependente financeiro.

Identificou-se o grau de utilização dos serviços financeiros por meio de aplicativos, conforme o objetivo específico 2. Os resultados apontaram que os serviços mais utilizados pelos participantes, através do aplicativo, foram a consulta de saldo/extrato, transferência de dinheiro, Pix, e pagamento de boletos, seguido da recarga de celular e solicitação de empréstimo pessoal. A maioria dos participantes possuíam conta bancária em mais de um banco, seja este físico ou digital, também consideraram fácil realizar operações por meio dos aplicativos.

Se tratando da percepção do conhecimento sobre educação financeira, de acordo o objetivo específico 3, os resultados demonstraram que a maioria possuía algum conhecimento sobre educação financeira e, dentre estes, quem aplicava no seu

dia a dia obteve equilíbrio financeiro positivo. A maior parte se sentia razoavelmente segura ou não muito segura sobre o conhecimento que possuíam sobre finanças pessoais e já tiveram acesso a conteúdo sobre educação financeira, seja por meio de cursos, palestras, congressos ou por meio de materiais como livro, revistas e internet.

Em relação ao objetivo específico 4, cada constructo foi analisado de uma forma diferente. Sobre o comportamento financeiro, a pesquisa apontou que os participantes tiveram maiores despesas com alimentação, habitação, itens de higiene e transporte. O cartão de crédito foi o meio mais utilizado para fazer pagamentos e a fatura do cartão foi a ferramenta mais usada para o controle das finanças. Além disso, constatou-se que a maioria realizou investimentos e diversificaram essas aplicações, tanto através do banco físico quanto do banco digital. A atitude financeira revelou a importância de cada item desta categoria, através do grau de concordância atribuído pelos participantes. O conhecimento financeiro obteve a pontuação média de 8,42, dessa forma, tem-se que os participantes apresentaram nível médio de conhecimento financeiro.

De modo geral, o comportamento financeiro apontou que as principais despesas dos participantes foram com itens de necessidades básicas, que utilizaram o cartão de crédito como ferramenta principal para fazer pagamentos, e possuíam o hábito de poupar e/ou investir. A atitude financeira foi avaliada de forma satisfatória e a amostra apresentou nível médio de conhecimento financeiro. A alfabetização financeira é um tema que requer maior disseminação, para que se alcance um número maior de pessoas e possa ser aplicada efetivamente.

A pesquisa teve dificuldades. O questionário obteve poucas respostas, embora tenha sido divulgado para um número considerável de pessoas através das redes sociais, a taxa de retorno ficou abaixo do esperado e não contribuiu para um resultado mais concreto. Outra limitação foi a baixa quantidade de estudos sobre o assunto elaborados no Brasil, muitos são internacionais e para quem não compreende a língua o acesso é difícil. A alfabetização financeira é um assunto bastante discutido atualmente e tem grande importância para a economia, então, sugere-se que as pesquisas nesta área sejam contínuas e que haja a ampliação de amostras para estudos futuros.

REFERÊNCIAS

ASSAF NETO, Alexandre. **Mercado Financeiro**. 14. ed. São Paulo: Atlas, 2018.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE FINTECHS; PWC. **Pesquisa Fintech Deep Dive 2018**. São Paulo: PwC, 2018. Disponível em: <https://www.pwc.com.br/pt/setores-de-atividade/financeiro/2018/pub-fdd-18.pdf> Acesso em: 23 nov. 2021.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Sistema Financeiro Nacional (SFN)**. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/sfn> Acesso em: 26 ago. 2021.

BARROS, Gabriela; COELHO, Isadora; PALOMARES, Vagner. O impacto das fintechs no setor bancário nacional. **Revista de Iniciação Científica, Tecnológica e Artística**, São Paulo, v .7, n. 3, p.83-111, 2019. Disponível em: <http://www1.sp.senac.br/hotsites/blogs/revistainiciacao/index.php/vol-7-3-ano-2019/>. Acesso em: 13 set. 2021.

CARDOSO, Fábio Borba. **Qualidade no ecossistema das fintechs**: A percepção de clientes brasileiros de contas digitais. 2018. Trabalho de Conclusão de Curso (Administração de Empresas) - Centro Universitário de Brasília, Brasília, 2018.

CONFEDERAÇÃO NACIONAL DE DIRIGENTES LOJISTAS; SPC Brasil; SEBRAE. **Impressões dos Usuários de Serviços de Fintechs**. 2020. Disponível em: https://www.spcbrasil.org.br/wpimprensa/wp-content/uploads/2020/02/analise_pesquisa_fintechs_fevereiro_2020.pdf Acesso em: 23 nov. 2021.

CORDEIRO, Joaquim Pedro de Vasconcelos. **Fintechs e inclusão financeira no Brasil**: uma abordagem Delphi. 2019. 103 f. Dissertação (Mestrado em Administração Pública) - Escola Brasileira de Administração Pública e de Empresas, Centro de Formação Acadêmica e Pesquisa, Rio de Janeiro, 2019.

COSTA, Alan Faquinetti da. **Colírio Mnemônico**: assinaturas visuais e o papel da linguagem publicitária na construção de seus significados. 2017. 120 f. Dissertação (Mestrado em comunicação e semiótica) - Programa de Estudos Pós-Graduados em Comunicação e Semiótica, Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, 2017.

DISTRITO. **Fintech**. São Paulo: Distrito, Maio 2021. 1 pdf. Disponível em: <https://distrito.docsend.com/view/qmvrrc7a7yvdpezr>. Acesso em: 07 out. 2021.

FREITAS, Danielle de Oliveira. **Fintechs e bancos**: o impacto do revolucionário sobre o tradicional. 2019. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Administração) - Universidade Federal Fluminense, Faculdade de Administração e Ciências Contábeis, Niterói, 2019.

GERHARDT, Tatiana Engel; SILVEIRA, Denise Tolfo. **Métodos de pesquisa**. 1. ed. Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2009.

Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico. OCDE. **Kit de ferramentas OCDE/INFE para medir alfabetização financeira e inclusão financeira**. 2018. Disponível em: <https://www.oecd.org/financial/education/2018-oecd-infe-toolkit-for-measuring-financial-literacy-and-financial-inclusion-portuguese.pdf>. Acesso em: 01 dez. 2021.

Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico. OCDE. **Recomendação sobre os princípios e as boas práticas de Educação e Conscientização Financeira**. 2005. Disponível em: [https://www.oecd.org/daf/fin/financial-education/\[PT\]%20Recomenda%C3%A7%C3%A3o%20Princ%C3%ADpios%20de%20Educa%C3%A7%C3%A3o%20Financeira%202005%20.pdf](https://www.oecd.org/daf/fin/financial-education/[PT]%20Recomenda%C3%A7%C3%A3o%20Princ%C3%ADpios%20de%20Educa%C3%A7%C3%A3o%20Financeira%202005%20.pdf) Acesso em: 25 nov. 2021.

POTRICH, Ani Caroline Grigion; VIEIRA, Kelmara Mendes; KIRCH, Guilherme. Determinantes da Alfabetização Financeira: Análise da Influência de Variáveis Socioeconômicas e Demográficas. **Revista Contabilidade e Finanças**, São Paulo, v. 26, n. 69, p. 362-377, 2015. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rcf/a/wM9hSthWFCztM3t8bbbqPSG/?lang=pt>. Acesso em: 24 nov. 2021.

PRODANOV, Cleber Cristiano; FREITAS, Ernani Cesar de. **Metodologia do Trabalho Científico: Métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico**. 2. ed. Novo Hamburgo: Feevale, 2013. Disponível em: <https://www.feevale.br/institucional/editora-feevale/metodologia-do-trabalho-cientifico---2-edicao> Acesso em: 04 mai. 2022.

SILVA, Rogério da; TEIXEIRA, Arilda; BEIRUTH, Aziz Xavier. Finanças pessoais e educação financeira: O perfil dos servidores públicos de um município do Centro-Oeste brasileiro. **Revista UNEMAT de Contabilidade**, v. 5, n. 10, p. 113-136, Jul-Dez 2016. Disponível em: <https://periodicos.unemat.br/index.php/ruc/article/view/1382/1574> Acesso em: 14 dez. 2021.

VIANNA, Fernando Ressetti Pinheiro Marques; BARROS, Letícia Lins de Souza. Fintechs e bancos tradicionais: parceria ou competição? **Revista Gestão e Conhecimento**, Paraná, v. 12, n. 1. 2018. Disponível em: <https://www.facet.br/gc/artigos/?edicao=17>. Acesso em: 18 out. 2021.

APÊNDICE A – INSTRUMENTO DE COLETAS DE DADOS

PERFIL SOCIOECONÔMICO

1. Gênero
 Feminino
 Masculino
 Outro: _____
2. Ano de Nascimento

3. Estado Civil
 Solteiro(a)
 Casado(a)/União estável
 Separado(a)/divorciado(a)
 Viúvo(a)
 Outro: _____
4. Grau de instrução:
 Sem Instrução
 Fundamental Incompleto
 Fundamental Completo
 Médio Incompleto
 Médio Completo
 Superior Incompleto
 Superior Completo
 Pós-Graduação Lato Sensu
 Mestrado
 Doutorado
 Outro: _____
5. Atualmente, você está em atividade profissional:
 Formal
 Informal
 Tanto formal como informal
 Não trabalho
 Outro: _____
6. Qual a sua RENDA FAMILIAR MENSAL?
 Até 1 salário mínimo (até R\$1.100)
 Mais de 1 a 2 salários mínimos (R\$1.100,01 a R\$2.200)
 Mais de 2 a 3 salários mínimos (R\$2.200,01 a R\$3.300)
 Mais de 3 a 5 salários mínimos (R\$3.300,01 a R\$5.500)
 Mais de 5 a 7 salários mínimos (R\$5.500,01 a R\$7.700)
 Mais de 7 a 10 salários mínimos (R\$7.700,01 a R\$11.000)
 Mais de 10 a 15 salários mínimos (R\$11.000,01 a R\$16.500)
 Mais de 15 a 20 salários mínimos (R\$16.500,01 a R\$22.000)
 Mais de 20 salários mínimos (mais de R\$22.000)
7. Quantos dependentes financeiros você possui?
 0
 1
 2
 3
 4
 5
 Outro: _____

UTILIZAÇÃO DO SERVIÇOS FINANCEIROS DIGITAIS

8. Você possui conta bancária em:

- () Bancos físicos
 () Bancos digitais (*fintechs*)
 () Banco físico e digital

9. Em quais desses bancos e/ou instituições de pagamentos você possui conta bancária? (pode responder mais de uma opção)

- () Banco do Brasil
 () Banco Inter
 () Bradesco
 () Caixa Econômica Federal
 () Digio
 () Itaú
 () Next
 () Nubank
 () Pic pay
 () Santander
 () Outro: _____

10. Em quais desses bancos e/ou instituições de pagamentos você tem a sua PRINCIPAL conta bancária?

- () Banco do Brasil
 () Banco Inter
 () Bradesco
 () Caixa Econômica Federal
 () Digio
 () Itaú
 () Next
 () Nubank
 () Pic pay
 () Santander
 () Outro: _____

11. Você possui o(s) aplicativo(s) do(s) banco(s) do(s) qual(is) você é cliente?

- () Sim
 () Não

12. Você utiliza/já utilizou o aplicativo do banco para quais ações a seguir?

| | SIM | NÃO |
|--|-----|-----|
| Consultar saldo/extrato | | |
| Fazer pagamentos de contas/boletos | | |
| Realizar transferência de dinheiro/Pix | | |
| Solicitar empréstimo pessoal | | |
| Recarga de celular | | |

13. Você realiza investimentos através da Instituição bancária (banco físico) na qual mantém conta? Se SIM, quais são eles?

- () Ações
 () Certificado de Depósito Bancário (CDB)
 () Criptomoedas
 () Debêntures
 () Fundo de Previdência
 () Fundo de Renda Fixa
 () Fundo de Renda Variável
 () Letra de Crédito Imobiliário (LCI)
 () Letra de Crédito do Agronegócio (LCA)
 () Poupança
 () Títulos Públicos
 () Não realizo investimentos por meio de banco
 () Outro: _____

14. Você realiza investimentos através da Fintech na qual mantém conta? Se SIM, quais são eles?

- () Ações
 () Certificado de Depósito Bancário (CDB)
 () Criptomoedas
 () Debêntures
 () Fundo de Previdência
 () Fundo de Renda Fixa
 () Fundo de Renda Variável
 () Letra de Crédito Imobiliário (LCI)
 () Letra de Crédito do Agronegócio (LCA)
 () Poupança
 () Títulos Públicos
 () Não realizo investimentos por meio de banco
 () Outro: _____

15. Se tratando especificamente de FINTECHS (bancos digitais), como você avalia os seguintes serviços prestados através de aplicativos?

| | 1-Muito difícil | 2-Difícil | 3-Moderado | 4-Fácil | 5-Muito fácil | Não sei responder |
|-----------------------------------|-----------------|-----------|------------|---------|---------------|-------------------|
| Abertura de contas | | | | | | |
| Pagamento de contas/boletos | | | | | | |
| Contratação de empréstimo pessoal | | | | | | |
| Aplicação/Investimentos | | | | | | |
| Transferência de dinheiro/Pix | | | | | | |
| Verificar saldo | | | | | | |

CONHECIMENTO SOBRE EDUCAÇÃO FINANCEIRA

16. Diante do termo Educação Financeira, como você se posiciona?

- Nunca ouvi falar.
- Já li algo, porém desconheço o assunto
- Sei do que se trata, mas não aplico.
- Sei do que se trata e aplico no meu dia a dia.

17. A respeito do seu conhecimento sobre finanças pessoais, você se sente:

- Nada seguro – gostaria de ter um melhor nível
- Não muito seguro – gostaria de saber um pouco mais.
- Razoavelmente seguro – conheço a maioria das coisas
- Muito seguro – Possuo conhecimento amplo

18. A respeito de sua Educação Financeira, responda:

| | SIM | NÃO |
|---|-----|-----|
| Já participou de algum curso, palestra, congresso ou seminário sobre Educação Financeira? | | |
| Já teve contato com algum material (livro, revista, internet) sobre Educação Financeira? | | |

COMPORTAMENTO FINANCEIRO

19. Com que frequência você utiliza as seguintes ferramentas de controle de gastos? Responda na escala: (1) Nunca; (2) Raramente; (3) Algumas vezes; (4) Frequentemente; (5) Sempre.

| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-----------------------------|---|---|---|---|---|
| Caderno de anotações | | | | | |
| Extrato bancário | | | | | |
| Fatura do cartão de crédito | | | | | |
| Planilha eletrônica | | | | | |
| Aplicativos | | | | | |

Comprometimento de renda

Considerando as opções a seguir, qual a faixa MENSAL de sua renda comprometida com? Utilize a escala: (1) R\$0; (2) Até R\$100; (3) Mais de R\$100,01 a R\$200; (4) Mais de R\$200,01 a R\$300; (5) Mais de R\$300,01 a R\$500; (6) Mais de R\$500,01 a R\$1000; (7) Mais de R\$1000,01.

20.1 Gastos com HABITAÇÃO

| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
|-------------------------------------|---|---|---|---|---|---|---|
| Água | | | | | | | |
| Energia elétrica | | | | | | | |
| Telefone/Internet | | | | | | | |
| Condomínio | | | | | | | |
| Funcionário/Diarista | | | | | | | |
| Financiamento de imóvel | | | | | | | |
| Aluguel | | | | | | | |
| Alimentação (padaria; supermercado) | | | | | | | |
| IPTU / ITR | | | | | | | |

20.2 Gastos com LAZER

| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Restaurante/bares/lanchonete | | | | | | | |
| Shows/cinema/teatro | | | | | | | |
| Viagens de lazer (passagens, seguro viagem e outras despesas) | | | | | | | |
| Hospedagem (hotel/resort/flat/pousada) | | | | | | | |
| Clubes e materiais esportivos | | | | | | | |
| PET | | | | | | | |
| Festas/Presentes | | | | | | | |

20.3 Gastos com EDUCAÇÃO

| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
|------------------------------|---|---|---|---|---|---|---|
| Escola | | | | | | | |
| Faculdade/Universidade | | | | | | | |
| Cursos de Capacitação | | | | | | | |
| Cursos de Idioma | | | | | | | |
| Livros e materiais escolares | | | | | | | |

20.4 Gastos com MOBILIDADE

| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
|--------------------------|---|---|---|---|---|---|---|
| Financiamento de veículo | | | | | | | |
| Manutenção de veículo | | | | | | | |
| Combustível | | | | | | | |
| IPVA | | | | | | | |
| Uber/Táxi | | | | | | | |
| Estacionamento | | | | | | | |
| Seguro | | | | | | | |
| Transporte coletivo | | | | | | | |

20.5 Gastos com SAÚDE

| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Plano de saúde | | | | | | | |
| Farmácia | | | | | | | |
| Academia/Pilates | | | | | | | |
| Médicos (consulta /procedimentos/ exames) | | | | | | | |

20.6 Outros gastos

| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Aquisição de bens permanentes | | | | | | | |
| Doações | | | | | | | |
| Vestuário e acessórios | | | | | | | |
| Produtos de higiene e beleza | | | | | | | |
| Compras (produtos e serviços não citados) | | | | | | | |

20.7 Comprometimento com DÍVIDAS

| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
|-------------------------------|---|---|---|---|---|---|---|
| Cartão de crédito (juros) | | | | | | | |
| Cheque especial | | | | | | | |
| Empréstimos (crédito pessoal) | | | | | | | |
| Empréstimos consignado | | | | | | | |

20.8 Meios de pagamento

| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
|------------------------------|---|---|---|---|---|---|---|
| Cartão de crédito (fatura) | | | | | | | |
| Carnê/crediário | | | | | | | |
| Cheque | | | | | | | |
| Dinheiro (pagamento à vista) | | | | | | | |
| Cartão de débito | | | | | | | |

21. Que motivo predominantemente o(a) leva a realizar uma compra?

- () Aproveitar uma oportunidade
 () Atender uma necessidade
 () Satisfazer um desejo

22. Possui o hábito de poupar/investir?

- () Sim
 () Não

ATITUDE FINANCEIRA

23. Responda na escala: (1) Discordo totalmente; (2) Discordo parcialmente; (3) Indiferente; (4) Concordo; (5) Concordo plenamente.

| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|---|
| Tenho renda mensal suficiente para quitar obrigações e deixar reservas financeiras. | | | | | |
| Tenho renda mensal suficiente apenas para quitar compromissos financeiros. | | | | | |
| Minha renda é insuficiente para quitar obrigações e preciso recorrer ao crédito. | | | | | |
| Passarei a fazer planejamento financeiro quando acumular mais patrimônio. | | | | | |
| Não acho necessário planejar gastos. | | | | | |
| Pago o(s) meu(s) cartão(ões) de crédito na data de vencimento. | | | | | |
| Prefiro comprar um produto financiado para tê-lo de imediato. | | | | | |
| Prefiro juntar dinheiro para comprar um produto à vista. | | | | | |
| Comparo preços ao fazer uma compra. | | | | | |
| É importante estabelecer metas financeiras. | | | | | |
| Sigo um plano de gastos semanal ou mensal. | | | | | |
| Poupo para comprar um produto mais caro. | | | | | |
| Ao comprar a prazo, comparo as opções de crédito disponíveis. | | | | | |
| Consigo identificar os custos que pago ao financiar um bem ou serviço. | | | | | |
| Pago o valor mínimo do(s) meu(s) cartão(ões) de crédito. | | | | | |

CONHECIMENTO FINANCEIRO

24. Suponha que você tenha R\$100,00 em uma conta poupança a uma taxa de juros de 10% ao ano. Depois de 5 anos, qual o valor que você terá na poupança? Considere que não tenha sido depositado e nem retirado dinheiro.

- () **Mais do que R\$150,00.**
 () Exatamente R\$150,00.
 () Menos do que R\$150,00.
 () Não sei.

25. Suponha que José herde R\$ 10.000,00 hoje e Pedro herde R\$ 10.000,00 daqui a 3 anos. Devido à herança, quem ficará mais rico?

- () **José**

- () Pedro
 () São igualmente ricos.
 () Não sei.

26. 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.
 () **Menos do que hoje.**
 () Exatamente o mesmo.
 () Não sei.

27. Suponha que no ano de 2022 sua renda dobrará e os preços de todos os bens também dobrarão. Em 2022, o quanto você será capaz de comprar com a sua renda?

- Mais do que hoje.
- Menos do que hoje.
- Exatamente o mesmo.
- Não sei.

28. Considerando-se um longo período de tempo (ex.: 10 anos), qual ativo, normalmente, oferece maior retorno?

- Poupança
- Títulos Públicos
- Ações**
- Não sei.

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

- Poupança
- Títulos Públicos
- Ações**
- Não sei.

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

- Aumenta
- Diminui.**
- Permanece inalterado.
- Não sei.

31. Um empréstimo com duração de 15 anos normalmente exige pagamentos mensais maiores do que um empréstimo de 30 anos, mas o total de juros pagos ao final do empréstimo será menor. Essa afirmação é:

- Verdadeira.**
- Falsa.
- Não sei.

32. 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%
- 0,6%
- 6%**
- Não sei.

33. 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)**
- Comprar na loja B (desconto de 10%)
- Não sei.

34. . Imagine que cinco amigos recebem uma doação de R\$ 1.000,00 e precisam dividir o dinheiro igualmente entre eles. Quanto cada um vai obter?

- 100,00
- 200,00**
- 5.000,00
- Não sei.

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

- Verdadeira.**
- Falsa.
- Não sei.

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

- Verdadeira.**
- Falsa.
- Não sei.

Documento Digitalizado Ostensivo (Público)

Trabalho de Conclusão de Curso

Assunto: Trabalho de Conclusão de Curso
Assinado por: Thayane Barros
Tipo do Documento: Anexo
Situação: Finalizado
Nível de Acesso: Ostensivo (Público)
Tipo do Conferência: Cópia Simples

Documento assinado eletronicamente por:

- Thayane da Silva Barros, ALUNO (20192460098) DE BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO - JOÃO PESSOA, em 12/07/2022 20:14:01.

Este documento foi armazenado no SUAP em 12/07/2022. Para comprovar sua integridade, faça a leitura do QRCode ao lado ou acesse <https://suap.ifpb.edu.br/verificar-documento-externo/> e forneça os dados abaixo:

Código Verificador: 569509

Código de Autenticação: 71e6d83f86

