

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS E HUMANAS
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM GESTÃO DE ORGANIZAÇÕES
PÚBLICAS

Marcelo Matzenbacher Delanoy

**PERCEPÇÃO DE CIDADANIA FINANCEIRA: PROPOSIÇÃO DE UMA
MEDIDA**

Santa Maria, RS
2020

Marcelo Matzenbacher Delanoy

**PERCEPÇÃO DE CIDADANIA FINANCEIRA: PROPOSIÇÃO DE
UMA MEDIDA.**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Gestão de Organizações Públicas, da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM, RS), como requisito parcial para a obtenção do título de **Mestre em Gestão de Organizações Públicas**.

Orientadora: Prof^ª Dr^ª Kelmara Mendes Vieira

Delanoy, Marcelo Matzenbacher
Percepção de Cidadania Financeira: proposição de uma
medida. / Marcelo Matzenbacher Delanoy.- 2020.
120 p.; 30 cm

Orientadora: Kelmara Mendes Vieira
Dissertação (mestrado) - Universidade Federal de Santa
Maria, Centro de Ciências Sociais e Humanas, Programa de
Pós-Graduação em Gestão de Organizações Públicas, RS, 2020

1. Cidadania Financeira 2. Medida 3. Percepção I.
Vieira, Kelmara Mendes II. Título.

Sistema de geração automática de ficha catalográfica da UFSM. Dados fornecidos pelo autor(a). Sob supervisão da Direção da Divisão de Processos Técnicos da Biblioteca Central. Bibliotecária responsável Paula Schoenfeldt Patta CRB 10/1728.

© 2020

Todos os direitos autorais reservados a Marcelo Matzenbacher Delanoy. A reprodução em partes ou do todo deste trabalho só poderá ser feita mediante citação da fonte.

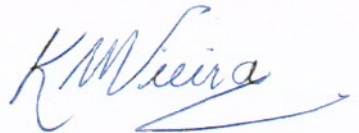
E-mail: marcelodelanoy@gmail.com

Marcelo Matzenbacher Delanoy

PERCEPÇÃO DE CIDADANIA FINANCEIRA: PROPOSIÇÃO DE UMA MEDIDA

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Gestão de Organizações Públicas, da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM, RS), como requisito parcial para a obtenção do título de **Mestre em Gestão de Organizações Públicas**.

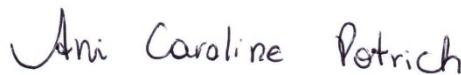
Aprovado em 13 de agosto de 2020:



Kelmara Mendes Vieira, Dra. (UFSM)
(Presidente/Orientadora)



Kalinca Leia Becker, Dra. (UFSM)



Ani Caroline Grigion Potrich, Dra. (UFSC)

Santa Maria, RS
2020

Cidadania é criar oportunidades efetivas e que envolva o cidadão na solução do seu próprio problema, isto não só é sábio como é digno.

Luis A. R. Branco

RESUMO

PERCEPÇÃO DE CIDADANIA FINANCEIRA: PROPOSIÇÃO DE UMA MEDIDA.

AUTOR: Marcelo Matzenbacher Delanoy

ORIENTADORA: Kelmara Mendes Vieira

O termo cidadania financeira foi cunhado por Leyshon e Thrift (1995) com base na adequação do conceito de cidadania aos riscos enfrentados em uma sociedade financeirizada. Para o Banco Central do Brasil cidadania financeira é o exercício de direitos e deveres que permite ao cidadão gerenciar bem seus recursos financeiros. Entretanto, apesar de sua reconhecida importância, o debate ainda é relativamente novo e não há entendimentos finalizados, consolidados ou consensuais sobre sua definição. Assim, o presente trabalho busca analisar a percepção de cidadania financeira da população do Rio Grande do Sul. Para atingir o objetivo proposto, foram aplicados 827 questionários em 4 cidades do estado. Essas cidades foram escolhidas de acordo com o nível populacional e os respondentes foram abordados em locais de ampla circulação. Por meio da análise fatorial, três dimensões são importantes formadores da cidadania Financeira: Inclusão, Alfabetização Financeira e Proteção aos Consumidores Financeiros. A Inclusão é formada pelo construto Inclusão Financeira, a Alfabetização Financeira é formada pelos construtos Atitude Financeira, Conhecimento Financeiro e Comportamento. A terceira dimensão da cidadania financeira é a proteção aos consumidores financeiros, que está composta dos quatro construtos: Reclamação, Segurança, Transparência e *Suitability*. De posse das três dimensões padronizadas, aplicou-se a análise de cluster a fim de classificar os indivíduos em baixo e alto nível de cidadania financeira. Para tanto foi realizada a análise de cluster hierárquico através do método de Ward. Ao proceder a análise, foram encontrando dois clusters. O primeiro, denominado Cluster 0 representa os indivíduos que possuem um baixo nível de cidadania financeira (24,4% dos respondentes). O segundo denominado Cluster 1, representa aqueles que possuem um alto nível (62,8% dos respondentes). Com base nos clusters foi possível identificar, por meio de testes de diferença, que apenas a dimensão da proteção financeira não apresentou diferenças significativas entre os indivíduos com alto e baixo nível de cidadania financeira. Isso pode ser um indicativo de que as políticas para proteção dos cidadãos e os vários mecanismos de proteção destinados a esse fim podem estar alcançando o objetivo de proteger os consumidores financeiros, na medida em que são percebidos por esses usuários, não importando o nível de cidadania financeira em que estão classificados. Em seguida, com o objetivo de desenvolver um indicador que defina se um indivíduo possui alto ou baixo nível de cidadania financeira, utilizou-se a distância euclidiana quadrática em relação ao centro do *cluster* (média), com as três dimensões que representam as *proxies* para mensurar a cidadania financeira. Assim, por meio da distância quadrática das respostas obtidas pelos indivíduos com o centro do *cluster* 0 e com o centro do *cluster* 1, foi possível determinar se o respondente se encontra mais próximo do centro do *cluster* 0 ($D_0 < D_1$) ou do centro do *cluster* 1 ($D_1 < D_0$). Por fim, procedeu-se a análise da influência das dimensões no bem-estar financeiro. Identificou-se que quanto maior a alfabetização e a proteção financeira, maior o bem-estar financeiro do cidadão.

Palavras-chave: Cidadania financeira; medida; percepção.

ABSTRACT

PERCEPTION OF FINANCIAL CITIZENSHIP: PROPOSITION OF A MEASURE.

AUTHOR: Marcelo Matzenbacher Delanoy

ADVISOR: Kelmara Mendes Vieira

The term financial citizenship was coined by Leyshon and Thrift (1995) based on the adequacy of the concept of citizenship to the risks faced in a financialized society. For the Central Bank of Brazil financial citizenship is the exercise of rights and duties that allows citizens to manage their financial resources well. However, despite its recognized importance, the debate is still relatively new and there are no finalized, consolidated or consensual understandings on its definition. Thus, this study aims at analyzing the perception of financial citizenship of the population of Rio Grande do Sul. To achieve the objective, 827 questionnaires were applied in 4 cities in the state. These cities were chosen according to the population level and the respondents were approached in places of wide circulation. Through factor analysis, three dimensions are important trainers of Financial citizenship: Inclusion, Financial Literacy and Protection of Financial Consumers. Inclusion is formed by the Financial Inclusion construct, Financial Literacy is formed by the Financial Attitude, Financial Knowledge and Behavior constructs. The third dimension of financial citizenship is the protection of financial consumers, which is composed of the four constructs: Complaint, Security, Transparency and Suitability. With the three standardized dimensions, cluster analysis was applied in order to classify individuals into low and high levels of financial citizenship. The hierarchical cluster analysis was performed using the Ward method. When carrying out the analysis, two clusters were found. The first, called Cluster 0, represents individuals who have a low level of financial citizenship (24.4% of respondents). The second, called Cluster 1, represents those who have a high level (62.8% of respondents). Based on the clusters, it was possible to identify, through difference tests, that only the financial protection dimension did not show significant differences between individuals with high and low level of financial citizenship. This may be an indication that policies for the protection of citizens and the various protection mechanisms designed for this purpose may be achieving the objective of protecting financial consumers, as they are perceived by these users, regardless of the level of citizenship in which they are classified. Then, in order to develop an indicator that defines whether an individual has a high or low level of financial citizenship, the quadratic Euclidean distance from the center of the cluster (average) was used with the three dimensions that represent the proxies to measure financial citizenship. Thus, through the quadratic distance of the responses obtained by the individuals with the center of cluster 0 and with the center of cluster 1, it was possible to determine whether the respondent is closer to the center of cluster 0 ($D_0 < D_1$) or the center of the cluster. cluster 1 ($D_1 < D_0$). Finally, the influence of dimensions on financial well-being was analyzed. It was identified that the greater the literacy and financial protection, the greater the financial well-being of the citizen.

Keywords: Financial citizenship; measure; perception

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 – Número de artigos publicados sobre a temática ao longo dos anos analisados.	35
Figura 2 – País de origem de acordo com o vínculo institucional do autor	36

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – População, amostra e número de questionários aplicados por cidade do estudo....	58
Tabela 2 – Perfil dos respondentes segundo as variáveis: idade, sexo, raça/etnia, nível de escolaridade, dependentes, tipo de moradia, ocupação e faixa de renda média mensal.....	68
Tabela 3 – Uso dos serviços financeiros pelos entrevistados.....	70
Tabela 4 – Frequência de utilização dos serviços bancários pelos entrevistados.....	71
Tabela 5 – Modo de pensar em relação ao acesso ao sistema financeiro	72
Tabela 6 – Valor e significância da homogeneidade da variância e do teste F para a percepção de inclusão no sistema financeiro	73
Tabela 7 – Teste Post hoc HSD de Tukey, média dos grupos, diferenças das médias e significância para a variável tipo de moradia	73
Tabela 8 – Frequência e percentual válido na escala do construto Conhecimento Financeiro	74
Tabela 9 – Número de acertos por respondente, percentual válido, percentual de acerto, classificação e acumulado	76
Tabela 10 – Estatística descritiva da Atitude financeira.....	76
Tabela 11 – Estatística descritiva do comportamento financeiro (parte 1)	77
Tabela 12 – Estatística descritiva do comportamento financeiro (parte 2)	78
Tabela 13 – Valor e significância da homogeneidade da variância e do teste F para conhecimento sobre produtos financeiros	78
Tabela 14 – Teste Post hoc HSD de Tukey, média dos grupos, diferenças das médias e significância para as variáveis significativas no teste F Anova.....	79
Tabela 15 – Proteção aos consumidores financeiros	81
Tabela 16 – Percepção de proteção na contratação de serviços	82
Tabela 17 – Estatística descritiva sobre as questões do Fundo Garantidor de Crédito	82
Tabela 18 – Estatística descritiva das reclamações	84
Tabela 19 – Estatística descritiva do acesso aos canais de reclamação.....	86
Tabela 20 – Valor e significância da homogeneidade da variância e do teste F para proteção aos consumidores financeiros	87
Tabela 21 – Teste Post hoc HSD de Tukey, média dos grupos, diferenças das médias e significância para as variáveis significativas de perfil	88
Tabela 22 – Nível de proteção financeira percebido	88

Tabela 23 – Valor e significância da homogeneidade da variância para a Cidadania Financeira	90
Tabela 24 – Teste Post hoc HSD de Tukey, média dos grupos, diferenças das médias e significância para as variáveis significativas de perfil e a cidadania financeira.	90
Tabela 25 – Dimensão, construtos e escalas da Percepção de Cidadania Financeira.....	91
Tabela 26 – Descrição e escalas dos itens do construto Conhecimento	94
Tabela 27 – Cargas fatoriais, autovalores, teste de Bartlett e alfa de <i>Cronbach</i> dos construtos	95
Tabela 28 – Estatística descritiva dos construtos.....	97
Tabela 29 – Estatísticas descritivas das dimensões conforme a distribuição dos clusters.....	99
Tabela 30 – Estatística descritiva do bem estar financeiro	101
Tabela 31 – Análise Fatorial para o Bem-estar financeiro.....	102
Tabela 32 – Valores e significância dos coeficientes do modelo de regressão estimado para o Bem-estar financeiro	102

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Periódico e indicadores de qualidade	37
Quadro 2 – Síntese e principais conclusões dos artigos constantes na base de dados	39
Quadro 3 – Dimensões da inclusão financeira	46
Quadro 4 – Síntese entre as variáveis socioeconômicas e exclusão financeira.....	47
Quadro 5 – Relação entre a alfabetização e as variáveis socioeconômicas.....	50
Quadro 6 – Descrição do instrumento de coleta de dados.....	61
Quadro 7 – Formação dos construtos de acordo com os valores ponderados	96
Quadro 8 – Construção das medidas padronizadas de cada construto/dimensão.....	98
Quadro 9 – Construção das medidas padronizadas das dimensões da Cidadania Financeira ..	98
Quadro 10 – Critérios de análise e decisão.....	100
Quadro 11 – Construção das medidas padronizadas para o construto Bem Estar.....	102

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	21
1.1	PROBLEMA DE PESQUISA.....	24
1.2	OBJETIVOS	26
1.3	JUSTIFICATIVA.....	27
1.4	ESTRUTURA DO TRABALHO.....	29
2	REFERENCIAL TEÓRICO	31
2.1	CIDADANIA FINANCEIRA	31
2.1.1	Cidadania Financeira: evidências empíricas	34
2.2	EXCLUSÃO E INCLUSÃO FINANCEIRA	42
2.3	ALFABETIZAÇÃO FINANCEIRA	48
2.4	PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR FINANCEIRO.....	51
3	MÉTODO	57
3.1	ESTRATÉGIA DA PESQUISA	57
3.2	POPULAÇÃO E AMOSTRA.....	57
3.3	INSTRUMENTO	59
3.4	ASPECTOS ÉTICOS.....	62
3.4.1	Riscos e Benefícios	63
3.5	TÉCNICA DE ANÁLISE DE DADOS	63
4	RESULTADOS E DISCUSSÕES	67
4.1	PERFIL DA AMOSTRA	67
4.2	INCLUSÃO FINANCEIRA	69
4.3	ALFABETIZAÇÃO FINANCEIRA	74
4.4	PROTEÇÃO AOS CONSUMIDORES FINANCEIROS.....	80
4.5	DETERMINANTES DA CIDADANIA FINANCEIRA.....	88
4.6	CONSTRUÇÃO DA ESCALA DE CIDADANIA	97
4.7	IMPACTO CIDADANIA FINANCEIRA NO BEM ESTAR FINANCEIRO ..	100
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS	105
	APÊNDICE A - TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO	113
	APÊNDICE B – TERMO DE CONFIDENCIALIDADE	115
	APÊNDICE C – INSTRUMENTO DE PESQUISA	117

1 INTRODUÇÃO

O debate sobre Cidadania Financeira é recente tanto no espaço internacional, como no contexto nacional (BANCO CENTRAL DO BRASIL, 2018a). Antes da utilização do termo Cidadania Financeira, o escopo dos trabalhos era voltado à exclusão, à inclusão e à educação financeira sem que houvesse conexão entre os conceitos. O termo foi apresentado pela primeira vez por Leyshon e Thrift (1995) em decorrência de um estudo sobre o nexo causal entre exclusão social e a exclusão financeira. Essa ligação deu origem às discussões sobre o acesso das pessoas ao sistema financeiro e a proteção desses consumidores, destacando as noções mais prevalentes de inclusão financeira e educação financeira, na medida em que envolvia a abordagem de falhas de interação com serviços financeiros.

Por se tratar de um tema recente e de expressiva complexidade, muitos estudos contemplavam partições do que é apresentado como o conceito amplo de cidadania financeira. São eles: exclusão financeira (SINCLAIR, 2001; PATHAK, 2014); Inclusão financeira (ANDERLONI; BRAGA; CARLUCCIO, 2008); e educação financeira (FOX; BARTHOLOMAE; LEE, 2005). Os estudos de inclusão financeira, os quais tratavam da exclusão dos cidadãos menos favorecidos do sistema financeiro (LEYSHON, 2009), passaram a contar com conceitos mais atuais, que entendem a inclusão financeira plena como o “estado no qual toda a população tenha acesso e faça uso, de maneira simples, equilibrada e consciente, de serviços financeiros que tragam ganhos de bem-estar ao cidadão, de maneira conveniente e por preços acessíveis” (BANCO CENTRAL DO BRASIL, 2015b, pp. 18-19).

Outro elemento que tem sido amplamente debatido é a alfabetização financeira, a qual migrou de um foco voltado ao conhecimento financeiro para um conceito mais amplo que engloba, além do conhecimento, o comportamento e a atitude financeira dos indivíduos (POTRICH; VIEIRA; KIRCH, 2016, 2018).

O debate sobre a temática cresceu a partir dos eventos da crise financeira de 2008, que forneceu insights adicionais para as políticas de inclusão e exclusão, e além disso, a falta de instrumentos que protegessem os consumidores estava entre as principais fraquezas da crise financeira global. De um lado, as famílias estavam sendo “incluídas” nos circuitos financeiros como uma estratégia para gerar lucros, em vez de uma visão genuína e sustentável de inclusão financeira (FRENCH; LEYSHON; THRIFT, 2009; FRENCH; LEYSHON; WAINWRIGHT, 2011). De outro lado, a preocupação estava em examinar como os sujeitos financeiros são

"seguramente" mobilizados pelos estados para participar do capitalismo financeiro contemporâneo sem incorrer nas mesmas consequências vistas em 2008 (KEAR, 2013).

A falta de instrumentos que protegessem os consumidores estava entre as principais fraquezas da crise financeira global, e por esse motivo tem havido um interesse renovado em estabelecer um regime robusto para melhorar a proteção financeira ao consumidor (AHMED; IBRAHIM, 2018). Na esteira da crise financeira global, as iniciativas para reforçar as políticas financeiras de proteção ao consumidor aumentaram com o objetivo de promover a estabilidade financeira (FINANCIAL STABILITY BOARD, 2012).

A proteção do consumidor refere-se, portanto, a salvaguardas contra práticas ilícitas e técnicas de exploração por parte de fornecedores de bens ou serviços que afetam adversamente os consumidores (BAKAR; AMIN, 2011). Nesse sentido, a Organização para a Cooperação e o Desenvolvimento Econômico (OCDE) emitiu os Princípios de Alto Nível do G20 sobre Proteção Financeira ao Consumidor (NIENHAUS, 2015); governos e organizações internacionais, como o Comitê de Basileia de Supervisão Bancária, a Organização Internacional de Comissões de Valores Mobiliários e a Associação Internacional de Supervisores de Seguros, reconheceram a proteção financeira ao consumidor como uma de suas agendas políticas proeminentes (ILIAS; AMIN, 2015).

Embora organizações multilaterais, como a OCDE e o Banco Mundial, tenham elaborado diretrizes e normas sobre proteção financeira ao consumidor em nível internacional, vários países instituíram mudanças legais e regulatórias em nível nacional. São exemplos, os Estados Unidos que promulgou a *Lei Dodd-Frank Wall Street Reform and Consumer Protection Act* de 2010 e o Reino Unido, que publicou o *Financial Services Act* em 2012. No Brasil, a partir de 2013, o Banco Central iniciou estudos integrando proteção ao consumidor de serviços financeiros aos conceitos já discutidos de inclusão financeira e educação financeira da população. Agrupando esses conceitos, ocorre a expansão do termo cidadania financeira, ou seja, não se trata mais da inclusão de pessoas com limitados recursos e pertencentes a grupos desfavorecidos aos serviços financeiros como apresentado por Leyshon e Thrift em 1995, mas sim, exercer os direitos de cidadania de maneira eficaz e com uma compreensão ativa dos problemas, o que requer conhecimento do funcionamento do sistema financeiro (RILES, 2018).

Percebe-se, então, que o conceito de cidadania financeira sugere uma forma de participação mais expansiva ou ambiciosa, incluindo o direito de participar na tomada de decisões coletivas em torno das operações do sistema financeiro (BERRY; SERRA, 2012; RILES, 2018). Sob esse ponto de observação, a cidadania deixa de ser vista como a garantia ao acesso físico às instituições bancárias e aos serviços prestados por elas, e passa então a adotar

um conceito no qual o Estado é um agente ativo na produção de cidadania financeira através da defesa de responsabilidades e deveres financeiros específicos (LAI; TAN, 2015).

No contexto brasileiro, o conceito de cidadania financeira está alinhado ao exercício de direitos e deveres que viabilizam um comportamento financeiramente sustentável e a participação consciente no sistema financeiro, contribuindo para sua solidez e eficiência e para o bem-estar financeiro das pessoas (BANCO CENTRAL DO BRASIL, 2015b). Cidadania financeira, portanto, é o exercício de direitos e deveres que permite ao cidadão gerenciar bem seus recursos financeiros (BANCO CENTRAL DO BRASIL, 2018a).

Ressalta-se, ainda, que são incipientes os estudos sobre o desenvolvimento da cidadania financeira a partir de um contexto integrado de inclusão financeira, de educação financeira e de proteção do consumidor de serviços financeiros e que a condução de pesquisas sobre os pilares da cidadania financeira foi realizada de forma individualizada. Especificamente, a proteção dos consumidores financeiros não teve o desenvolvimento esperado, mas apenas uma importância particular devido às consequências desastrosas de crises financeiras (HIGUERA, 2015). A determinação de uma estrutura institucional e vários mecanismos de proteção destinados a esse fim foram empregados tanto em países desenvolvidos como em desenvolvimento. Contudo, não basta que medidas de proteção sejam implementadas ao mesmo tempo em que a população segue sem conhecimento de seus direitos enquanto cidadãos financeiros. Dentro desse contexto é que se pretende analisar a percepção de cidadania financeira da população.

Entender a visão de mundo do ponto de vista do não especialista é frequentemente irrelevante ou negligenciado pelas pesquisas acadêmicas sobre cidadania financeira, haja vista a falta de atenção às perspectivas do cidadão em geral e às experiências da sociedade para a discussão acadêmica (RILES, 2018). Tendo consciência desse cenário, construir uma medida e avaliar a percepção sobre cidadania financeira revela-se uma oportunidade para contribuir com o debate e com o avanço teórico. Por fim, espera-se que os resultados dessa pesquisa possam auxiliar na construção de políticas públicas e que sirvam como base de informações para todos os atores do sistema financeiro.

O ineditismo desta pesquisa está em buscar construir uma medida financeira que integre os três pilares principais (inclusão, educação e proteção) para identificar como a sociedade, ou seja, o usuário final, percebe a cidadania financeira. Apesar de já existirem diversos modelos na literatura para a avaliação da educação financeira dos indivíduos, os outros dois pilares ainda são avaliados prioritariamente através de dados secundários com estatísticas gerais de acesso, não tendo sido encontrado na literatura propostas de medidas para a inclusão e a proteção financeiras do ponto de vista do indivíduo. Nestas dimensões o foco principal tem sido na

criação e divulgação de resoluções, diretrizes e normas, especialmente pelos Bancos Centrais dos países e organizações internacionais, ao passo que o desenvolvimento de uma medida da percepção de cidadania financeira ainda é um tema em aberto na literatura.

1.1 PROBLEMA DE PESQUISA

Em resposta às fraquezas relacionadas à crise na proteção do consumidor, diversos países adotaram uma série de medidas políticas. Essas medidas incluem esforços para aprimorar a regulamentação e a aplicação da divulgação de informações, como por exemplo a taxa de juros efetiva anual, implementação de conduta empresarial aplicada aos consumidores, resolução de disputas, proteção de dados pessoais e acesso facilitado à educação financeira, em particular para as partes mais vulneráveis da população (MELECKY; RUTLEDGE, 2011). Os EUA propuseram a criação de uma Agência de Proteção Financeira ao Consumidor para fins específicos, além de uma emenda ao *National Bank Act*, conhecida como *Consumer Financial Protection Act*, projetada para identificar e explicar os padrões que se aplicam aos bancos. O ato resultou na criação do *Consumer Financial Protection Bureau* (CFPB) para centralizar a regulamentação de vários produtos e serviços financeiros.

O Canadá estabeleceu uma agência de proteção mais ampla, chamada *Financial Consumer Agency of Canada* (FCAC), que tem como objetivo garantir que as entidades financeiras reguladas pelo governo cumpram as medidas de proteção ao consumidor, promovam a educação financeira e conscientizem os consumidores sobre seus direitos e responsabilidades (CANADA, 2018). Já países como Reino Unido e Malásia, estabeleceram uma agência de supervisão financeira. Além disso, a crise trouxe à tona outras questões políticas pendentes, como os limites da educação financeira e o desenho apropriado da estrutura institucional de Proteção aos Consumidores Financeiros.

Especificamente no Brasil, diversos atores têm um papel na proteção do consumidor de serviços financeiros, como o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC), que é responsável por assegurar a proteção aos consumidores brasileiros e o Banco Central do Brasil, que embora não faça parte do SNDC, tem um papel importante na missão de asseverar a eficiência e a estabilidade do sistema financeiro. Para isso, o BCB promove medidas para incentivar a adoção de condutas éticas e responsáveis pelas instituições financeiras, como as que visam o aumento da concorrência e da transparência. Essas medidas tem a intensão de gerar impactos positivos no bem-estar de consumidores de serviços financeiros e fortalecer o

arcabouço regulatório sobre o relacionamento das instituições financeiras (BANCO CENTRAL DO BRASIL, 2017, 2018a).

Importante ressaltar ainda, que além das ações diretas de aprimoramento no marco regulatório, de supervisão, de educação financeira e de comunicação, o BCB tem realizado estudos sobre a realidade brasileira quanto à cidadania financeira, a fim de promover o debate sobre o tema (BANCO CENTRAL DO BRASIL, 2015b). Especificamente, o BCB iniciou em 2013 estudos integrando inclusão financeira, proteção ao consumidor de serviços financeiros e educação financeira da população. Esses três conceitos alicerçaram os pilares do conceito de cidadania financeira apresentado pelo BCB e promoveram-no à condição de objetivo estratégico da instituição, culminando no lançamento do programa Cidadania Financeira. Um dos principais objetivos do programa é promover a educação financeira e o acesso a informações sobre o Sistema Financeiro Nacional (SFN), a fim de garantir proteção aos consumidores de serviços financeiros e melhorar a qualidade do relacionamento do cidadão com as instituições do Sistema Financeiro Nacional (BANCO CENTRAL DO BRASIL, 2015b, 2018b).

Com base na evolução do conceito de cidadania financeira, os três pilares que o constituem foram sendo investigados de acordo com o desenvolvimento da cidadania. Em um primeiro aspecto a inclusão foi investigada através dos níveis de inclusão da população menos favorecida (KIM; YU; HASSAN, 2017) e dos níveis de bancarização da população (BERRY; SERRA, 2012). No Brasil, a universalização da bancarização é uma realidade conquistada após anos de estratégias desenvolvidas para dar acesso a todos os estratos da população brasileira. Essa realidade é afirmada pelo indicador de bancarização dos brasileiros com idade a partir de 16 anos, que era de 72,4% em 2008. Já em 2016 esse indicador aumentou para 90,4% (FEDERAÇÃO BRASILEIRA DE BANCOS (FEBRABAN), 2017).

Outro pilar que dá sustentação para a cidadania financeira é a educação financeira, que tem sido analisada, pelo Banco Central do Brasil, em conjunto com a inclusão financeira. Essa análise surge de uma pesquisa realizada em parceria com a Serasa Experian e o Ibope, baseada em Toolkit, elaborada e incentivada pela Rede Internacional de Educação Financeira (INFE), no âmbito da Organização para Cooperação de Desenvolvimento Econômico (OCDE). Essa pesquisa tem como objetivo aferir o nível de educação e inclusão financeiras da população brasileira em três dimensões: conhecimento, atitude e comportamento (BANCO CENTRAL DO BRASIL, 2017). Tendo em vista que a educação financeira tornou-se um componente essencial do equilíbrio econômico das famílias, muito está sendo discutido sobre os métodos que aumentam os níveis de educação financeira da população (PARABONI et al., 2020).

Em um ambiente em que a população experimenta acesso a serviços bancários verifica-se que há também riscos associados como segurança e privacidade das informações e das transações, principalmente quando o acesso faz uso de novas tecnologias (BANCO CENTRAL DO BRASIL, 2015a). Dados que confirmam esse cenário estão disponíveis no Relatório de Cidadania Financeira de 2018, publicado pelo Banco Central do Brasil. Esses dados demonstram que as reclamações pertinentes a problemas com a integridade, a confiabilidade, a segurança e o sigilo das transações realizadas, bem como a legitimidade das operações contratadas e dos serviços prestados pela instituição financeira, tiveram aumento de 37% em 2017, se comparado com os dados de 2016.

As reclamações que chegaram ao BCB são bons indicadores das dificuldades enfrentadas pelos cidadãos no uso de serviços financeiros, mas segundo o próprio Banco Central essas informações precisariam ser complementadas com outros canais para que se tenha uma cobertura mais adequada (BANCO CENTRAL DO BRASIL, 2018c). O BCB complementa esse entendimento, desafiando a sociedade a pensar formas de viabilizar a dimensão da cidadania financeira que está menos desenvolvida no país, ou seja, a proteção aos consumidores financeiros. Adiciona ainda que essas iniciativas podem ser viabilizadas através da opinião de diferentes públicos, por meio do fortalecimento do relacionamento com o cidadão, do diálogo com a sociedade civil e da realização de audiências públicas, ou ainda de pesquisas de campo, para que se possa considerar pontos de vista diversos ao formular políticas públicas (BANCO CENTRAL DO BRASIL, 2018c).

Assim, uma análise por parte dos consumidores de serviços financeiros é fundamental para determinar se os direitos dos consumidores comuns são preservados, ao mesmo tempo que o entendimento desses direitos também deve ser assegurado não apenas pela promoção da inclusão e educação financeira, mas também pela qualidade do relacionamento entre consumidores e instituições financeiras. Baseado nas dimensões que formam a cidadania financeira que se apresenta a questão que norteia este estudo:

Como medir a percepção de Cidadania Financeira da população?

1.2 OBJETIVOS

Diante do problema proposto, tem-se como objetivo principal construir e validar uma medida para a cidadania financeira.

Especificamente, pretende-se:

- Analisar a percepção de cidadania financeira da população
- Analisar o nível de alfabetização financeira dos entrevistados;
- Construir um modelo de mensuração da Cidadania Financeira do ponto de vista do cidadão;
- Analisar as diferenças de inclusão, alfabetização e proteção financeira segundo diferentes perfis socioeconômicos e demográficos;
- Avaliar a associação entre a medida de cidadania e o bem-estar financeiro.

1.3 JUSTIFICATIVA

Reconhecendo que muitas pessoas são financeiramente excluídas, e que apenas os “superincluídos” experimentam verdadeiramente a cidadania financeira, Leyshon assinala a significância do sistema financeiro para a vida cotidiana, o que confere direitos e capacidade a indivíduos e famílias de participar plenamente na economia e acumular riqueza (BERRY, 2015).

O estudo sobre as maneiras pelas quais o dinheiro e as finanças moldam e formatam a vida cotidiana dentro das economias culturais contemporâneas, especificamente, sobre financeirização dos indivíduos e famílias foi interpretado por Martin, Rafferty e Bryan (2008) como um fenômeno que levou à incorporação do mundo financeiro na vida das pessoas. A ênfase nas questões dos cidadãos destaca a relação ativa e evolutiva entre o Estado e as questões financeiras na financeirização da vida cotidiana, que não é um fenômeno coeso e unilateral, mas um processo desigual, contestado e contingente. Demandas financeiras feitas aos indivíduos e famílias são agora de tal forma que exigem que "pessoas de todas as esferas da vida aceitem riscos em seus lares que até então eram a origem do profissional" (FRENCH; LEYSHON; WAINWRIGHT, 2011, p.12).

Nesse cenário, a análise da proteção ao consumidor financeiro, os quais estão alicerçados no entendimento do *World Bank* sobre a definição de um regime de proteção do consumidor que funcione bem e que proporcione salvaguardas eficazes aos consumidores de serviços financeiros deve, ao mesmo tempo que capacita os consumidores a exercerem os seus

direitos legais, promover o cumprimento das suas obrigações legais (PASIOURAS, 2016). Portanto, é necessário que a inclusão financeira derive em benefícios econômicos e sociais, seja promovida em um ambiente em que usar serviços e produtos financeiros seja seguro para os consumidores (BANCO CENTRAL DO BRASIL, 2017, 2018a) e que os cidadãos estejam suficientemente informados para tomarem decisões financeiras, garantindo assim a cidadania financeira plena (BANCO CENTRAL DO BRASIL, 2015b).

Expandir os estudos que ampliem as discussões a respeito do acesso ao sistema financeiro e da necessidade de promover a educação financeira, direcionando seus esforços para a proteção ao consumidor financeiro, são temas que ainda carecem de especial atenção. Primeiro porque a pesquisa sistemática sobre o tema segue sendo relativamente escassa. Isso porque, o direito de ser incluído na vida política é um aspecto definitivo da cidadania, mas não é compatível com o direito de participar da economia (financeirizada) se a inclusão não for acompanhada de formas de proteção contra riscos financeiros (BERRY, 2015).

Segundo, porque inexistem estudos que identifiquem as diferenças de percepção de Cidadania Financeira. No Brasil, embora o Banco Central tenha aplicado esforços em prol da construção de um índice, o estudo de Cidadania Financeira do BCB faz uso de dados secundários e não avalia a visão do cidadão (BANCO CENTRAL DO BRASIL, 2018c). E, terceiro, porque é preciso compreender a percepção de cidadania financeira pela ótica do indivíduo, a fim de que o estado consiga propor políticas públicas que possam gerar bem-estar financeiro.

Outro ponto que merece destaque é o fato que ainda não foi estabelecida uma forma para avaliar a Cidadania Financeira sob a ótica da população. Parte da razão pela qual a cidadania financeira se tornou tão importante é que as pessoas estão cada vez mais entrelaçados ao setor financeiro. Portanto, entender a percepção da população com respeito à cidadania financeira fornece subsídios para o desenho de políticas públicas. Nesse sentido, esta pesquisa pretende oferecer uma contribuição teórica aos estudos desenvolvidos até o momento e aos que ainda serão desenvolvidos e, por fim, uma contribuição prática, de modo que essa pesquisa possa servir como instrumento para elaboração de políticas públicas que promovam a cidadania financeira.

Entende-se que a construção de normas, regulamentos e diretrizes que levem o sistema financeiro a garantir a inclusão e a proteção é um passo fundamental para a construção da cidadania financeira de um país. No entanto, estes países só apresentarão altos níveis de cidadania financeira na medida em que a sua população, conhecer e sentir-se segura e protegida ao utilizar o sistema financeiro. Assim, ao se pensar na cidadania financeira como uma política

pública, é indispensável que sejam criados modelos que permitam avaliar sua efetividade do ponto de vista do usuário final, ou seja, o próprio cidadão.

1.4 ESTRUTURA DO TRABALHO

Para atender o objetivo desse estudo, este projeto está dividido em três capítulos. O primeiro capítulo é a introdução do estudo. Nela está contido o problema de pesquisa, os objetivos do estudo e as justificativas que sustentam a elaboração desse projeto.

O segundo capítulo trata do referencial teórico e está dividido em 4 seções. A seção 2.1 apresenta a cidadania financeira e está subdividida na seção 2.1.1 que tem como objetivo apresentar uma revisão sistemática de literatura sobre o tema, com o intuito de posicionar o leitor a respeito do estado da arte sobre o tema proposto. A seção 2.2 apresenta e discute os conceitos de inclusão e exclusão financeira. A seção 2.3 discorre sobre a alfabetização financeira. A seção 2.4 trata do tema da proteção ao consumidor financeira.

O terceiro capítulo dispõe sobre o método que será empregado no estudo, destacando a estratégia da pesquisa na seção 3.2, a população e amostra na seção 3.3. Ainda no terceiro capítulo será apresentado o instrumento de pesquisa e na seção 3.4 os aspectos éticos desse projeto, além dos riscos e benefícios em sua elaboração. Por fim, a seção 3.5 retrata a técnica que será empregada para a análise dos dados.

O quarto capítulo trata da apresentação e discussão dos resultados. Esse capítulo está dividido em sete seções. A seção 4.1 apresenta o perfil da amostra e as seções precedentes tratam dos pilares que formam a cidadania financeira, isto é, inclusão financeira, alfabetização financeira e proteção aos consumidores financeiros. Além de apresentar os resultados sobre cada pilar da cidadania financeira, esse capítulo ainda aborda os determinantes da cidadania financeira. Esse capítulo apresenta a proposta de escala para medir a cidadania financeira e analisa o impacto da cidadania financeira no bem-estar financeiro dos cidadãos.

Por fim, no último capítulo são apresentadas as considerações finais dessa pesquisa, as limitações e as possibilidades de estudos futuros.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Neste capítulo serão apresentados os conceitos e estudos que dão sustentação teórica para o desenvolvimento desta pesquisa. Esse capítulo irá explicitar os pilares que formam a cidadania financeira, com a intenção de demonstrar o desenvolvimento e a consolidação dos conceitos fundamentais que baseiam nacional e internacionalmente a formação e os estudos sobre a cidadania financeira.

2.1 CIDADANIA FINANCEIRA

O fenômeno da cidadania é complexo, pois o exercício de direitos não gera automaticamente o gozo a outros direitos como a segurança, assim como a liberdade e a participação não levam à resolução de problemas sociais. Nesse sentido, a cidadania inclui várias dimensões e algumas delas podem estar presentes sem as outras (CARVALHO, 2008). O argumento geral é que a cidadania implica o processo pelo qual os indivíduos são integrados à comunidade, portanto, a cidadania não deve ser entendida apenas como um conjunto de direitos formais, mas todo o modo de incorporação de um indivíduo em particular ou grupo na sociedade (FRENCH; LEYSHON; WAINWRIGHT, 2011).

O trabalho de Leyshon e Thrift (1995) apresentou uma nova forma de cidadania intitulada de "cidadania financeira" a qual adequa o conceito de cidadania aos riscos enfrentados em uma sociedade financeirizada. Nesse conceito, os autores definem cidadania financeira como um conceito que reconhece a significância do sistema financeiro para a vida cotidiana e confere um direito e capacidade a indivíduos e famílias de participar plenamente na economia e acumular riqueza. Além disso, os autores usam a ideia de cidadania para ligar as tendências marginalizantes do sistema financeiro a um conjunto de direitos financeiros não reconhecidos. Eles justificam a adoção da linguagem de cidadania para fazer essa conexão, destacando uma série de equivalências entre os estados e os sistemas financeiros.

Após cunhar o conceito, autores como Berry; Serra, 2012; Kear, 2013b; Berry, 2015 se dedicaram a analisar o estudo seminal de Leyshon e Thrift (1995) sob os aspectos da cidadania financeira. Para Kear (2013a) é ambíguo se a Cidadania Financeira é supostamente uma versão ampliada de uma cidadania já mantida, ou uma espécie de cidadania adicional, em que alguém teria direitos garantidos pelo Estado, bem como por instituições financeiras. Essa ambiguidade é suscitada pela afirmação: "as pessoas devem poder ser "cidadãos duais" tanto do estado como

do sistema financeiro" (LEYSHON; THRIFT, 1995, p. 336). Essa passagem, segundo a visão de Kear (2013) além de pressupor uma relação existente entre o Estado e o sistema financeiro capaz de criar uma nova classe de direitos, confere provocativamente ao sistema financeiro responsabilidades. A ideia de que o sistema financeiro e o Estado trazem obrigações separadas, para os economicamente marginalizados, leva a questões de onde vêm as responsabilidades do estado e do sistema financeiro.

Já para Berry e Serra (2012) em uma sociedade financeirizada, se não somos cidadãos financeiros, então, sem dúvida, não somos cidadãos. Sob essa perspectiva, o autor afirma que é vital que a promessa de cidadania financeira seja plenamente realizada e não simplesmente tratada como sinônimo de inclusão financeira. No entanto, isso pode exigir uma visão revigorada da cidadania em geral, assim como da cidadania financeira em particular. Se a cidadania financeira incorpora responsabilidades, deve também incorporar direitos, incluindo o direito à tomada de decisões coletivas, bem como o direito de participar.

Os deveres devem ser correspondidos por direitos. Serviços e produtos financeiros que são apropriados para pessoas em uma variedade de circunstâncias econômicas devem ser acessíveis, para permitir que os indivíduos e as famílias exerçam um comportamento financeiramente responsável, a ponto que a exija que o Estado intervenha para proteger o bem-estar dos cidadãos (BERRY; SERRA, 2012).

Contudo, a abordagem dos órgãos reguladores à supervisão das firmas financeiras não foram suficientemente assertivas e resultaram em uma situação em que um grande número de tomadores de empréstimos está lutando para pagar as hipotecas, como resultado de empréstimos irresponsáveis ou de comportamentos oportunistas de profissionais de serviços financeiros que exploraram uma vantagem injusta que eles têm sobre seus consumidores (investidores) em termos de informações e conhecimentos superiores (AKINBAMI, 2011). É nesse cenário que o debate sobre Cidadania Financeira passou a fazer parte das agendas internacionais como resposta ao fracasso dos órgãos reguladores em manter a estabilidade geral do sistema financeiro e à proteção limitada do consumidor em meio à crise financeira global de 2007 (PASIOURAS, 2016).

Em razão desse cenário, o conceito de cidadania financeira parece complementar as noções mais prevalentes de "inclusão financeira" e "educação financeira", na medida em que envolve a abordagem de falhas de interação com serviços financeiros (e falta de capacidade em relação a serviços financeiros ou conhecimento deles). Portanto, a cidadania sugere uma forma de participação mais ampla, na qual o direito de participar na tomada de decisões coletivas em torno das operações do sistema financeiro está incluído (BERRY; SERRA, 2012). Nesse

sentido, os cidadãos financeiros têm direito à educação financeira. Os deveres em torno do comportamento financeiramente responsável devem ser acompanhados por um direito a recursos para desenvolver o conhecimento financeiro e capacidade, incluindo os recursos necessários para participar de políticas coletivas de tomada de decisão (BERRY, 2015).

Berry (2015) argumenta que todos são cidadãos financeiros, independentemente da relativa inclusão ou exclusão do sistema financeiro - porque todos possuem a responsabilidade de buscar inclusão, ajudados apenas parcialmente por medidas fiscais limitadas sob o disfarce de bem-estar baseado em ativos. Além do mais, a inclusão financeira cria novos riscos no nível individual que não podem ser significativamente mitigados pelos próprios indivíduos, o que implica em tolerar o risco, portanto, torna-se um aspecto determinante da vida cotidiana.

No Brasil, o Plano para Fortalecimento da Cidadania Financeira nasceu a partir dos debates do Fórum de Cidadania Financeira de 2015, com o objetivo de melhorar a qualidade da inclusão financeira e, assim, fortalecer a cidadania financeira da população brasileira (BANCO CENTRAL DO BRASIL, 2018b; CROCCO; SANTOS; FIGUEIREDO, 2013). Antes da utilização do termo Cidadania Financeira, o escopo dos trabalhos era voltado à inclusão e à educação financeira, assim como no contexto internacional. Sob esse ponto de observação, a cidadania era garantida pelo acesso físico às instituições bancárias e aos serviços prestados por elas. Porém, este entendimento foi reformulado a partir do Plano para Fortalecimento da Cidadania Financeira, que surgiu dos debates do Fórum de Cidadania Financeira (BANCO CENTRAL DO BRASIL, 2015a). Esse Plano tinha como objetivo principal melhorar a qualidade da inclusão financeira e, assim, fortalecer a cidadania financeira da população brasileira a partir de quatro eixos: (i) inclusão financeira dos pequenos negócios, (ii) relacionamento do cidadão com o Sistema Financeiro Nacional, (iii) mensuração do bem-estar financeiro e (iv) cidadania e vulnerabilidade financeira.

O Banco Central do Brasil, desde os anos 2000, já desenvolvia ações de educação financeira baseadas em um programa de comunicação institucional, que também era desenvolvido para fomentar e articular as ações no âmbito da inclusão financeira. Alicerçado no crescente reconhecimento internacional da importância desses temas para a estabilidade e o desenvolvimento econômico, aliados à proteção do consumidor de serviços financeiros, o BCB iniciou debates com múltiplos atores. A maturidade desse debate levou ao entendimento de que esses três elementos eram relacionados, portanto, com base nesse entendimento o BCB divulgou o seu conceito de cidadania Financeira, no qual as noções dos direitos e deveres de cidadania, atrelam de forma integrada, a inclusão, a proteção ao consumidor de produtos e serviços financeiros e a educação financeira como pilares. O entendimento do Banco Central

do Brasil é de que educação, proteção e inclusão contribuem tanto para a cidadania quanto para a eficiência do Sistema Financeiro Nacional e a estabilidade da economia (BANCO CENTRAL DO BRASIL, 2017).

2.1.1 Cidadania Financeira: evidências empíricas

Alicerçado no que fato de que o conceito de cidadania financeira é recente, pretende-se, ao utilizar a técnica de revisão sistemática de literatura, sintetizar os resultados dos estudos mais relevantes sobre o tema, a fim de identificar um corpus de pesquisa.

Foram identificados 22 artigos na *Web of Science* (WoS) e 28 artigos na *Scopus*. Do total de 50 artigos, 13 foram excluídos, sendo 6 da WoS e 7 da Scopus por não atenderem os requisitos previamente selecionados, ou seja, linguagem em inglês e formato da publicação como artigo. Após esses procedimentos, foram analisadas as bases conjuntas a fim de verificar duplicidade de trabalhos. Nesta etapa, foram identificados 11 artigos em duplicidade, resultando em uma base conjunta de 27 artigos. Finalizada essa etapa, foi verificada a qualidade dos artigos a partir do Scimago Journal Rankings (SJR). Com base nessa análise, foram excluídos dois estudos publicados em periódicos que não possuíam classificação no SJR. Até essa etapa a base de dados contava com 25 artigos.

A fim de proceder leitura e análise dos artigos foi realizado o download de cada arquivo. Nessa etapa, 4 documentos não estavam disponíveis para leitura integral, sendo possível ler apenas o resumo. Por esse motivo, esses 4 documentos foram excluídos da base de dados, pois a restrição ao acesso impediria análises detalhadas do texto.

Após a leitura dos 21 artigos que estavam enquadrados no protocolo previamente definido e com acesso ao texto integral, verificou-se que um artigo estava fora do escopo, tendo o termo cidadania sido responsável pela inclusão do mesmo na base de dados. Contudo, após uma leitura do texto foi possível certificar que o mesmo não possuía relação com o entendimento de cidadania financeira.

Como esperado, a pesquisa sobre cidadania financeira parece ser um tema recente. Isso porque, embora o período de buscas nas bases *Web of Science* e *Scopus* comece no ano 1960, o primeiro registro de artigo sobre a temática ocorre no ano de 1995 e é de autoria de Leyshon A. e Thrift N. com o trabalho intitulado *Geographies of financial exclusion - financial abandonment in Britain and the United States*. Nesse artigo os autores desenvolveram o termo exclusão financeira para se referirem aos processos que impedem que grupos sociais pobres e

desfavorecidos consigam acessar o sistema financeiro, e em decorrência, desenvolveram o termo "cidadania financeira".

Embora o termo tenha sido cunhado em 1995, observa-se que o período em que o número de trabalhos cresceu foi a partir de 2010, pois o tema ganhou destaque em meio à crise financeira de 2008. A evolução do número de estudos sobre cidadania financeira e proteção ao consumidor financeiro estão apresentados na Figura 1.

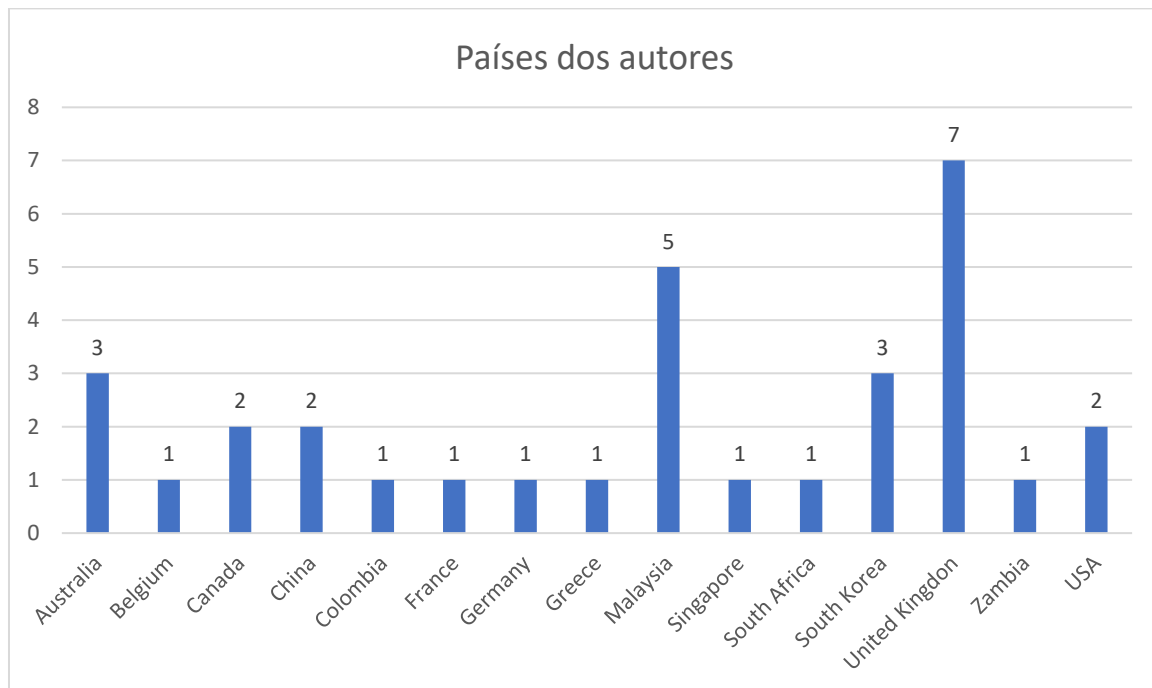
Figura 1 – Número de artigos publicados sobre a temática ao longo dos anos analisados.



Fonte: Elaborado pelo autor.

Ao analisar os países a partir do vínculo institucional dos autores, verifica-se que 28% dos autores que pesquisam nesse tema são do Reino Unido, origem do autor considerado seminal no tema. Já a Malásia é responsável por 20% da produção sobre nessa temática, seguido da Coreia do Sul e Austrália com 12% cada. A distribuição do corpus da pesquisa por país está apresentada na Figura 2.

Figura 2 – País de origem de acordo com o vínculo institucional do autor



Fonte: Elaborado pelo autor.

Embora os Estados Unidos tenha sido um dos países percursos na elaboração de leis de proteção aos consumidores financeiros, este não se caracteriza como o mais produtivo na área. Destacam-se as pesquisas no Reino Unido e na Malásia.

Outro aspecto importante a ser considerado na revisão sistemática é a concentração de periódicos que publicam sobre determinado tema, o que demonstra um interesse ou uma concentração em torno de uma área de interesse. Os periódicos, bem como seus indicadores de qualidade estão apresentados no Quadro 1.

Quadro 1 – Periódico e indicadores de qualidade

Periódico	Título	SJR	Quartil	H
Transactions of the Institute of British Geographers	Geographies of financial exclusion - financial abandonment in Britain and the United-States	0,123	Q4	4
Public Money & Management	Developing financial capability among the young through education and asset-based welfare	0,454	Q2	24
Frontiers of Law In China	Research on diversified financial dispute resolution mechanisms in China	5,356	Q1	209
Global Society	Crisis is governance: sub-prime, the traumatic event, and bare life	0,56	Q1	40
Antipode	Governing Homo Subprimicus: beyond financial citizenship, exclusion, and rights	2,725	Q1	82
Asian Journal of Political Science	Information asymmetry and the financial consumer protection policy	0,56	Q1	34
Asian Women	Gender differences in financial literacy among chinese university students and the influential factors	0,159	Q3	9
Review of International Political Economy	'Much ado about nothing?' Transnational civil society, consumer protection and financial regulatory reform	0,114	Q4	5
Sociological Review	Ethopolitics and the financial citizen	0,372	Q2	10
Geoforum	Neighbours first, bankers second: mobilising financial citizenship in Singapore	0,107	Q4	3
Boletín Mexicano de Derecho Comparado	The harmonization of financial consumer protection in Latin American	0,216	Q3	3
Social Sciences (Pakistan)	The institutional framework of financial consumers in Malaysia: a legal study	2,788	Q1	90
Al-Shajarah	Abandoned housing projects, legal risks and islamic finance legal documentation	0,103	Q3	2
Japanese Journal of Political Science	Overlapping political conflicts and legislative gridlock: reforming financial supervisory governance in South Korea	1,116	Q1	36
Banks and Bank Systems	Financial consumer protection: internet banking fraud awareness by the banking sector	0,149	Q1	14
Malaysian Journal of Consumer and Family Economics	A study on the financial consumer protection in Malaysia with specific reference to the financial services act 2013	1,595	Q1	67
Management Science	Financial consumer protection and the cost of financial intermediation: evidence from advanced and developing economies	1,575	Q1	90
Society and Business Review	Fatwa shopping and trust: towards effective consumer protection regulations in Islamic finance	0,114	Q4	5
Duke Law Journal	The true lender doctrine: function over form as a reasonable constraint on the exportation of interest rates	0,127	Q4	10
Journal of Consumer Policy	Financial consumer protection regime in Malaysia: assessment of the legal and regulatory framework	0,193	Q3	14

Fonte: elaborado pelo autor

A partir do Quadro 1 é possível verificar que não existe mais de um artigo publicado sobre proteção ao consumidor financeiro, ou sobre cidadania financeira, em um mesmo periódico. Dessa forma, não é possível constatar um periódico especializado ou algum que tenha sinalizado aos pesquisadores seu interesse no tema. Contudo, é importante destacar que todos os artigos que compõem a base de dados são classificados nos quartis do SJR. Além do mais, nove estão classificados como Q1, ou seja, o mais alto quartil.

Outros pontos que merecem ser observados é o H index e o SJR. Ambos expressam indicadores de qualidade dos periódicos, o que reforça a escolha de parâmetros para selecionar o corpus dessa pesquisa. Enquanto o H index consiste em relacionar o número de publicações científicas com o número suas citações, o SJR é baseado na transferência de prestígio de uma revista para outra, por meio das referências que uma revista faz a outras e a ela mesma.

A síntese dos estudos que foram analisados está apresentada no Quadro 2.

Quadro 2 – Síntese e principais conclusões dos artigos constantes na base de dados

(continua)

Nº	Título	Ano	Síntese	Conclusões
1	Geographies of financial exclusion - financial abandonment in britain and the united-states	1995	Documenta os processos de exclusão, baseando-se em evidências dos EUA e da Grã-Bretanha. Formula uma agenda que fomente a resistência e ajude a construir alternativas para empréstimos bancários de baixo custo a famílias de baixa renda.	Uma agenda alternativa para promover a resistência e ajudar a construir alternativas institucionais de benefício para as comunidades de baixa renda atualmente excluída pelo sistema financeiro
2	Developing financial capability among the young through education and asset-based welfare	2010	Examina como a política do Fundo Fiduciário para Jovens (Child Trust Fund) pode ser utilizado para elevar a capacidade financeira dos jovens.	Sugere que os investimentos sejam mantidos na política do Fundo Fiduciário para Jovens pois o programa é uma contribuição para a cidadania financeira.
3	Research on diversified financial dispute resolution mechanisms in China	2012	Discute os problemas do atual mecanismo financeiro da China, bem como a construção de um sistema de ouvidoria financeira, como mediação, arbitragem e outros mecanismos de resolução de disputas financeiras.	Para construir um mecanismo de resolução de disputas financeiras adequado para o setor financeiro na China o governo deveria estabelecer ADR financeiro e estabelecer o mecanismo de resolução de disputas financeiras integrado a uma ouvidoria com características chinesas.
4	Crisis is governance: Sub-prime, the traumatic event, and bare life	2012	Análise de como discursos sobre eventos traumáticos afetam o mercado.	Afirma que cidadania financeira, bem-estar baseado em ativos e securitização (que muitos considerariam como o próprio problema) foram confirmadas como centrais para a futura “sobrevivência” em meio a crises.
5	Governing Homo Subprimicus: Beyond Financial Citizenship, Exclusion, and Rights	2012	O artigo baseia-se na (re) conceituação das políticas distributivas de finanças, envolvendo-se com algumas das questões e desafios teóricos levantados pela ideia de “cidadania financeira” e campanhas liberais para criar mercados financeiros de consumo “seguros” e “inclusivos”.	Numa economia em que as relações sociais são cada vez mais mediadas por noções abstratas de risco, a linha difusa entre bom crédito e crédito ruim adquire um significado material muito maior para a vida cotidiana das pessoas. O desafio para o futuro da política distributiva é representar o significado dessa divisão de crédito.
6	Information Asymmetry and the Financial Consumer Protection Policy	2013	Este estudo projeta um modelo baseado em teoria dos jogos e produtos substitutos não é suficiente para garantir um serviço de consultoria adequado.	Conclui que a razão por trás de um serviço inadequado de consultoria por parte de instituições financeiras é uma combinação de baixa alfabetização financeira dos consumidores e abuso dos vendedores de tal fraqueza para buscar seus próprios lucros. Além disso, quando há assimetria de informações tanto nas características do produto quanto na preferência de investimento dos consumidores, ter empresas concorrentes que oferecem produtos substitutos não é suficiente para garantir um serviço de consultoria adequado.
7	Gender Differences in Financial Literacy among Chinese University Students and the Influential Factors	2014	Examina as diferenças de gênero na alfabetização financeira entre estudantes universitários chineses e averiguar os fatores influentes.	O trabalho abrange duas cidades da China. Os resultados mostram que existem diferenças de educação financeira entre gêneros e reforçam a necessidade de combater essas diferenças para que todos sejam incluídos no sistema financeiro.

Quadro 2 – Síntese e principais conclusões dos artigos constantes na base de dados
(continuação)

Nº	Título	Ano	Síntese	Conclusões
8	'Much ado about nothing?' Transnational civil society, consumer protection and financial regulatory reform	2014	Analisa a influência de organizações da sociedade civil transnacionais na formulação de regulamentações financeiras mais favoráveis ao consumidor.	Conclui que, apesar da desvantagem na ação coletiva, uma rede polimorfa de organizações da sociedade civil foi capaz de ganhar ímpeto após a crise financeira e influenciar o processo de reforma financeira
9	Ethopolitics and the financial citizen	2014	Oferece um quadro teórico para a análise da dívida pessoal destacando a construção de desvios das normatividades comportamentais.	Apresenta duas caracterizações do desvio de um imaginário etopolítico de cidadania financeira: irresponsabilidade e incapacidade.
10	Neighbours First, Bankers Second: Mobilising financial citizenship in Singapore	2015	Analisa o caso do <i>Post Office Savings Bank</i> (POSB) como agente transformador da Cidadania Financeira em Cingapura	O caso do POSB ressalta como a própria estabilidade e a saúde das instituições financeiras e dos sistemas financeiros estão implicando a legitimidade dos governos e suas reivindicações de poder, o que se tornou mais evidente após o exercício de 2008.
11	The harmonization of financial consumer protection in Latin American	2015	Analisa a necessidade de estabelecer nos países da América Latina, seja no nível dos blocos de integração, seja no nível regional, uma harmonização regulatória em termos de proteção financeira ao consumidor.	Enfatiza que a proteção dos consumidores financeiros não teve o desenvolvimento esperado, apenas uma importância particular devido às consequências da crise financeira e que o consumidor financeiro dos países da América Latina, além da proteção do Estado, deve ter uma proteção regional dos seus direitos.
12	The institutional framework of financial consumers in Malaysia: A legal study	2015	Examinar a extensão da proteção financeira do consumidor no sistema financeiro da Malásia a partir dos conceitos de <i>banked</i> e <i>unbanked</i> .	Os resultados mostram que os indivíduos <i>unbanked</i> tem status desfavorecido e que não há leis protegendo-os, enquanto os indivíduos <i>banked</i> são protegidos pela promulgação do <i>Islamic Financial Services Act 2013</i> .
13	Abandoned housing projects, legal risks and islamic finance legal documentation	2016	O estudo busca garantir que os riscos legais associados ao financiamento doméstico islâmico sejam mitigados e que os consumidores financeiros sejam adequadamente protegidos, em contratos de projetos de habitação abandonados.	Os autores concluem que, para proteger adequadamente os compradores e assegurar o financiamento para os desenvolvedores sem necessariamente negar aos bancos islâmicos seus pagamentos, é de se esperar que a indústria de serviços financeiros islâmicos olhe para dentro para desenvolver um novo conjunto de documentação legal.
14	Overlapping Political Conflicts and Legislative Gridlock: Reforming Financial Supervisory Governance in South Korea	2016	Analisa o impasse legislativo revelado no processo de esforços do governo sul-coreano para aprovar a Lei de Proteção ao Consumidor Financeiro, sob a perspectiva da sobreposição de conflitos políticos entre atores multi-escalares.	Os resultados demonstram que a solução dos problemas do impasse é uma tarefa urgente do governo a fim de responder às demandas públicas para melhorar a qualidade da democracia. Além disso, oferece implicações acadêmicas e políticas para os papéis dos mediadores que poderiam coordenar os conflitos entre os atores para aliviar os obstáculos legislativos.

Quadro 2 – Síntese e principais conclusões dos artigos constantes na base de dados (conclusão)

Nº	Título	Ano	Síntese	Conclusões
15	Financial consumer protection: Internet banking fraud awareness by the banking sector	2016	Examina a cobertura da conscientização sobre fraude em <i>Internet banking</i> pelo setor bancário da região da África meridional como ferramenta financeira de proteção ao consumidor.	Os resultados sugerem que a conscientização de fraudes na Internet para o público em geral através do site é muito baixa. A maioria dos bancos divulga menos do que a metade do conhecimento sobre fraude na internet para o público em geral em seus sites.
16	A study on the financial consumer protection in Malaysia with specific reference to the financial services act 2013	2016	Avaliar as principais disposições da FSA (Financial Services Act 2013) com referência à proteção financeira ao consumidor. Adotando uma metodologia doutrinal e de análise de conteúdo, as disposições relevantes deste estatuto, bem como artigos jurídicos relacionados foram cuidadosamente examinados.	As conclusões do estudo revelaram que alguns princípios de proteção financeira ao consumidor foram, até certo ponto, enfrentados com sucesso, especialmente aqueles sobre o mecanismo de reparação com o estabelecimento do Financial Ombudsman Scheme (FOS).
17	Financial Consumer Protection and the Cost of Financial Intermediation: Evidence from Advanced and Developing Economies	2016	Examina o impacto das políticas de proteção ao consumidor financeiro no custo da intermediação financeira.	Os resultados mostram que a existência de mecanismos internos para lidar com reclamações, poder de supervisão relacionado à proteção do consumidor, e vários requisitos de divulgação reduzem o custo da intermediação financeira nos países avançados. Já nos países em desenvolvimento, a maioria das políticas financeiras de proteção ao consumidor aumenta o custo da intermediação.
18	Fatwa shopping and trust: towards effective consumer protection regulations in Islamic finance	2017	Examina o fenômeno do fatwā shopping, seu efeito sobre a confiança do consumidor nos produtos financeiros islâmicos e a necessidade de regulamentos eficazes de proteção ao consumidor na indústria financeira islâmica.	Conclui que a prática crescente de compras fatwā por meio de buscas clandestinas feitas por alguns bancos islâmicos para obter seus novos produtos endossados pelos principais estudiosos requer regulamentação legal adequada para evitar uma erosão total da confiança em toda a indústria financeira islâmica.
19	The true lender doctrine: function over form as a reasonable constraint on the exportation of interest rates	2018	Analisa a influência da <i>Exportation Doctrine</i> sobre os consumidores financeiros, e a eficácia da <i>True Lender Doctrine</i> na proteção dos consumidores.	Credores não bancários utilizando bancos como forma de burlar leis financeiras estaduais nos EUA.
20	Financial Consumer Protection Regime in Malaysia: Assessment of the Legal and Regulatory Framework	2018	Avalia o status do arcabouço legal (questões jurídicas e regulatórias) para o Proteção do Consumidor Financeiro na Malásia, uma economia emergente.	Os resultados mostram que, embora as leis e regulamentos individuais da Malásia não abordem todos os 11 elementos de boas práticas para a proteção do consumidor financeiro identificados nas diretrizes internacionais, juntos eles cobrem todos os itens.

Fonte: elaborado pelo autor

Após sistematizar os objetivos de cada autor em suas pesquisas e as principais contribuições, foi possível identificar que a pesquisa sobre proteção ao consumidor financeiro, no que se refere aos aspectos da cidadania financeira, ainda parece ser incipiente. Uma das possíveis explicações para essa constatação encontra fundamento no fato de que o campo de pesquisa é recente e que os estudos ainda estão com a atenção voltada para os efeitos da crise de 2008, bem como para a análise das regulamentações decorrentes desse evento.

Dos vinte documentos analisados, oito se dedicam a analisar os efeitos de regulamentações ou disposições legais relacionadas à proteção dos consumidores financeiros. Outros, tratam questões relacionadas à fraude ou custos da proteção, ou ainda a instituição de mecanismos para a resolução de conflitos e disputas entre instituições e consumidores. É importante enfatizar os estudos: i) *Information Asymmetry and the Financial Consumer Protection Policy* e, ii) *The institutional framework of financial consumers in Malaysia: A legal study*.

O primeiro trabalha questões da assimetria de informações existente entre as instituições e os consumidores, apresentando a lacuna existente entre o nível de alfabetização dos consumidores e instituições, visto a estrutura complexa dos produtos financeiros que limita severamente a compreensão dos consumidores. Com base em seus achados, Han e Jang (2013), autores do artigo, enfatizam que a combinação de baixa alfabetização dos consumidores e abuso dos vendedores, constituem-se em fatores que requerem mecanismos *ex-ante*, que visem proteger, assim como mecanismos *ex-post* que garantam a penalidade e a responsabilização das instituições.

Já o segundo, de autoria de Markom et al. (2015) traça um paralelo entre as forças e as fraquezas dos consumidores que são classificados como *banked* e *unbanked*, alicerçando o estudo da proteção ao consumidor financeiro nas dimensões da exclusão financeira dos indivíduos.

2.2 EXCLUSÃO E INCLUSÃO FINANCEIRA

A primeira definição de exclusão financeira surgiu em decorrência de um estudo de Leyshon e Thrift (1995). A exclusão financeira é definida como o processo pelo qual as pessoas menos favorecidas, ou seja, as de baixa e média renda, são direta e indiretamente excluídas do sistema financeiro formal e tem negadas o acesso aos principais serviços financeiros (LEYSHON; THRIFT, 1995). A partir desse conceito, a discussão sobre a exclusão financeira

ganhou destaque na pesquisa sobre pobreza, desigualdade sociais e regionais e a sua definição assistiu a uma evolução desde o seu surgimento.

Nessa abordagem inicial, a exclusão financeira pode ser definida de duas formas: i) em sentido restrito, o qual considera as dificuldades de acesso a uma ampla gama de serviços financeiros ou de acessá-los de forma adequada e, ii) em sentido amplo, o qual considera os efeitos sociais da exclusão financeira e corresponde ao fato de que as barreiras bancárias impedem que aqueles que as enfrentam possam “contribuir economicamente para a comunidade” (SINCLAIR, 2001).

É evidente que essa concepção estava relacionada a aspectos físicos e geográficos. Isto, de determinada forma, restringe o conceito a práticas bancárias excludentes, tais como: a localização de agências em áreas com nível de renda mais elevado; e a restrição da oferta de determinados produtos a pessoas de baixa renda ou minoria social, devido aos custos mais elevados de monitoramento. Nesse sentido, os estudos sobre exclusão financeira passaram a ampliar o campo de análise buscando incluir não somente o acesso a serviços financeiros, mas também o seu uso e suas consequências sociais (CROCCO; SANTOS; FIGUEIREDO, 2013).

Partindo do entendimento de que os indivíduos possam ser *unbanked* ou *underbanked*, pode-se dizer que a exclusão financeira tenha duas dimensões (SIMPSON; BUCKLAND, 2009). A primeira relaciona-se à falta de acesso a uma agência bancária, tomada como *proxy* da “não bancarização”, ou da exclusão financeira por acesso. A segunda dimensão, relativa à “sub-bancarização” (ou *underbanked*), considera que o indivíduo possui acesso ao sistema bancário, mas o acesso a serviços bancários apropriados é limitado (DEVLIN, 2005; HOGARTH; ANGUELOV; LEE, 2005; CROCCO; SANTOS; FIGUEIREDO, 2013). É evidente, portanto, que o debate em torno da exclusão evoluiu acentuadamente de seu foco inicial na exclusão baseada em localização que foi apresentada por Leyshon e Thrift. (DEVLIN, 2005).

Em decorrência do entendimento de acesso, Crocco, Santos e Figueiredo (2013) avaliaram três indicadores para mensurar a não bancarização: i) total de agências em relação a cada 100.000 habitantes, o qual foi interpretado em quanto maior este indicador, menor a exclusão financeira por acesso; ii) proporção de municípios sem agência bancária e interpretado quanto maior este indicador, maior a não bancarização e, iii) proporção habitantes que vivem nas cidades que não possuem agências bancárias, que também é interpretado quanto mais elevado, maior a exclusão financeira por acesso.

A fim de mensurar o nível de sub-bancarização os autores consideraram que Depósitos à Vista e Poupança são os serviços bancários mais básicos enquanto as contas Depósito a Prazo

e Imposto sobre Operações Financeiras foram consideradas para captar o acesso aos serviços financeiros mais sofisticados.

Com base nessas definições os autores identificaram a proporção de acesso a serviços mais sofisticados em relação ao acesso a serviços básicos e concluíram que a exclusão financeira por acesso se correlaciona diretamente com a pobreza. Concluíram ainda que o fato de se ter acesso a uma agência bancária, e poder conversar e se informar com um gerente é fundamental para a inclusão financeira e, como consequência, esses serviços podem vir a reduzir a sua exclusão social.

Embora os primeiros estudos sobre exclusão financeira estivessem preocupados principalmente com o que poderia ser descrito como exclusão de acesso ou ainda não bancarização, como a ausência física de agências bancárias, atualmente, existem pelo menos quatro formas adicionais de exclusão financeira (BERRY; SERRA, 2012). Essas formas adicionais de exclusão podem ocorrer por exclusão de condição, na qual clientes potenciais são excluídos por não se encontrarem em conformidade com as condições pré-definidas do produto; exclusão de preços, que surgem em decorrência de produtos que estão fora do alcance de alguns consumidores; exclusão de marketing, que evita clientes indesejáveis ao direcionar campanhas a grupos potencialmente lucrativos; ou ainda, auto exclusão, que significa a ausência de solicitação de certos produtos financeiros, seja porque foram recusados no passado ou porque não estão cientes dos produtos que podem solicitar (BERRY; SERRA, 2012).

Mesmo ocorrendo diferentes formas de exclusão financeira, as populações de baixa e média renda estão cada vez mais capazes de acessar serviços dessa natureza e isso fez com que a preocupação acadêmica se concentrasse na inclusão financeira (LOOMIS, 2018). O termo inclusão financeira tem se destacado desde os anos 2000, a partir do surgimento de questões de exclusão social e pesquisas sobre a exclusão financeira de pessoas socialmente menos favorecidas. Nas últimas décadas, a inclusão financeira recebeu grande atenção de pesquisadores, políticos e outros interessados financeiros. Isso ocorre porque evidências de esforços internacionais de pesquisa revelaram que existe uma relação entre os níveis de exclusão e inclusão financeira e crescimento econômico ou pobreza (KIM; YU; HASSAN, 2017).

Em razão dessa realidade, as pesquisas que abordavam a questão do conceito básico de exclusão financeira e as características das classes financeiramente excluídas passaram a centrar-se nas medidas de inclusão financeira e na relação entre inclusão financeira e desenvolvimento econômico (NACEUR; GHAZOUANI, 2007; KIM; YU; HASSAN, 2017). Para atingir as estratégias econômicas, sucessivos governos passaram a interagir com a

financeirização de várias maneiras - incluindo a facilitação da financeirização como meio de proporcionar crescimento econômico. É nesse contexto que os esforços para aumentar a participação financeira no nível individual levantaram questões profundas sobre cidadania (BERRY, 2015).

Como um aspecto da cidadania, a inclusão financeira alude que o Estado está protegendo os cidadãos do risco de exclusão financeira. No entanto, a inclusão financeira tem sido muito mais articulada em relação a novas responsabilidades do que propriamente a um conjunto de novos direitos derivados da cidadania (BERRY, 2015).

A literatura acadêmica discutiu a estreita relação entre desenvolvimento financeiro e crescimento econômico. No entanto, não houve discussão sobre se o desenvolvimento financeiro implica inclusão financeira. Foi observado que mesmo sistemas financeiros desenvolvidos não conseguiram ser inclusivos e certos segmentos da população permanecem fora dos sistemas financeiros formais (KIM; YU; HASSAN, 2017). A importância de um sistema financeiro inclusivo é amplamente reconhecida no círculo de políticas e a inclusão financeira é vista como uma prioridade política em muitos países. Um sistema financeiro inclusivo facilita a alocação eficiente de recursos produtivos e, portanto, pode potencialmente reduzir o custo do capital. Além disso, o acesso a serviços financeiros adequados pode melhorar significativamente a gestão diária das finanças, pode ajudar a reduzir o crescimento de fontes informais de crédito, que são frequentemente exploradas. Assim, um sistema financeiro abrangente aumenta a eficiência e o bem-estar, fornecendo caminhos para práticas seguras.

Medir o grau de inclusão financeira é imprescindível para os países que visam superar o atual estágio de exclusão financeira (REIS; VENTURA, 2015). O Índice de Inclusão Financeira multidimensional desenvolvido por Sarma (2008) e apresentado por Reis e Ventura (2015) exibe acordo com índices de desenvolvimento, a exemplo do IDH. O índice proposto capta informações sobre várias dimensões da inclusão financeira (penetração, disponibilidade e uso) e é situado entre 0 e 1, onde 0 indica a exclusão financeira completa e 1 indica a absoluta inclusão financeira (REIS; VENTURA, 2015).

No contexto brasileiro, o Banco Central do Brasil (BCB) desenvolveu uma série de políticas de inclusão financeira, a fim de facilitar o acesso ao Sistema Financeiro Nacional, com base em pesquisas desenvolvidas, principalmente, pelo próprio BCB. Como resultado desses esforços o BCB apresentou o Relatório de Inclusão Financeira (RIF) e desenvolveu o Índice de Inclusão Financeira (IIF) dos estados brasileiros no ano de 2011. Para a instituição, a inclusão financeira plena pode ser definida como “o estado no qual toda a população tenha acesso e faça uso, de maneira simples, equilibrada e consciente, de serviços financeiros que tragam ganhos

de bem-estar ao cidadão, de maneira conveniente e por preços acessíveis” (BANCO CENTRAL DO BRASIL, 2015c, p.18).

Em 2018 o Banco Central do Brasil substituiu o RIF pelo Relatório de Cidadania Financeira (RCF) reconhecendo que a inclusão financeira é uma condição básica para que a Cidadania Financeira ocorra. Esse entendimento do BCB está em linha com pesquisas internacionais como as de Berry e Serra (2012) na qual os autores concluem que a inclusão financeira não é sinônimo de cidadania financeira, tendo em vista que a última é mais ampla e agrega, entre outros, a oportunidade de participação e de influência. E ainda, que a inclusão é um aspecto da cidadania (BERRY, 2015).

O Quadro 3 sintetiza as duas dimensões da inclusão financeira contemplando as principais medidas e os autores que as utilizaram.

Quadro 3 – Dimensões da inclusão financeira

Dimensão	Medida	Autores
Acesso	Número Total de agências/população	Banco Central do Brasil (2015c); Crocco, Santos e Figueiredo (2013) Peach; Werff e Hogarth (2013)
	Proporção de municípios sem agência bancária	Banco Central do Brasil (2015c); Crocco, Santos e Figueiredo (2013)
	Percentual de habitantes que vivem nas cidades que não possuem agências bancárias	Banco Central do Brasil (2015c); Crocco, Santos e Figueiredo (2013)
Uso de serviços financeiros	Presença de conta corrente	Sinclair (2001); Devlin (2005); Hogarth; Anguelov; Lee (2005); Simpson; Buckland (2009); Banco Central do Brasil (2018a); Crocco, Santos e Figueiredo (2013);
	Presença de conta poupança	Devlin (2005); Banco Central do Brasil (2015c, 2018c)
	Presença de contas de pensão	Devlin (2005); Banco Central do Brasil (2015c, 2018c)
	Presença de cartão de crédito	Simpson; Buckland (2009);

Fonte: elaborado pelo autor

É possível identificar, a partir do Quadro 3 que os estudos sobre exclusão/inclusão financeira apresentam duas dimensões principais: acesso e uso de serviços financeiros. A primeira está ligada aos conceitos iniciais de exclusão que eram decorrentes de questões geográficas. Nesse sentido, Peach, Werff e Hogarth (2013) afirmaram que a população é mais incluída financeiramente quando há mais acesso há agências bancárias. Já a incorporação da segunda dimensão demonstra que a inclusão vai além de questões físicas para então assumir questões de acesso aos serviços.

Entretanto, a exclusão não pode necessariamente ser igualada à não utilização de um serviço financeiro, pois certos tipos de produtos podem não ser necessários para todos. Por isso,

Devlin (2005) argumenta que analisar a presença de conta corrente é importante, pois ter uma conta bancária é visto como essencial para administrar o dinheiro de forma eficaz e pagar contas, por exemplo. Além disso, o acesso a uma conta em uma instituição oferece às famílias a oportunidade de realizar transações financeiras básicas, economizar em necessidades emergenciais e de longo prazo, e acessar crédito em condições acessíveis (FEDERAL DEPOSIT INSURANCE CORPORATION, 2009). Portanto, Devlin (2005) sugere que seja verificada, também, a presença de conta poupança e contas para aposentadoria, como contas de pensão, pois são bons indicadores da variabilidade dos serviços tanto em termos de complexidade quanto de propósito.

A literatura também explorou variáveis sociais e econômicas para analisar a exclusão financeira da população, tais como gênero, raça, nível de escolaridade e tipo de moradia, entre outras. Essas variáveis estão apresentadas no Quadro 4.

Quadro 4 – Síntese entre as variáveis socioeconômicas e exclusão financeira

Variável	Medida	Relação	Autores
Gênero	1 – masculino e 0 – feminino	Mulheres são mais propensas a serem excluídas financeiramente	Devlin (2005); Hogarth, Anguelov e Lee (2005); Hogarth e O'donnell (2000)
Idade	Idade em anos	Pessoas mais jovens são mais propensas a serem excluídas	Devlin (2005); Hogarth e O'donnell (2000)
Cor ou Raça/etnia	1- Branco 2- Preto 3- Pardo 4- Amarelo 5- Raça/etnia Indígena 6- Outra	Branco são menos propensos a serem excluídos financeiramente	Devlin (2005); Kempson et al., (2000)
Nível de escolaridade	0 – sem educação formal 1 – ensino fundamental 2 – ensino médio incompleto 3 – ensino médio completo 4 – graduação incompleta 5 – graduação completa 6 – pós-graduação	Pessoas com menor nível educacional são mais propensas a serem excluídas	Federal Deposit Insurance Corporation (2009);
Tipo de moradia	0 – alugada 1 – própria	Pessoas que residem em casas alugadas são mais propensas a serem excluídas	Devlin (2005); Kempson et al., (2000)
Renda individual	Renda média mensal própria	Pessoas com renda baixa são mais propensas a serem excluídas	Kempson et al., (2000)
Renda familiar	Renda média mensal familiar	Famílias com rendas baixas são mais propensas a serem excluídas.	Kempson et al., (2000)

Fonte: elaborado pelo autor

Estudos descobriram que o gênero é um importante preditor do uso de serviços bancários e que as mulheres têm maior probabilidade de serem excluídas (DEVLIN, 2005; HOGARTH; ANGUELOV; LEE, 2005; HOGARTH; O'DONNELL, 2000), assim como a idade é um bom prenunciador para entender a exclusão, pois indivíduos mais jovens têm maior probabilidade de serem excluídos financeiramente (DEVLIN, 2005; HOGARTH; O'DONNELL, 2000). O nível de escolaridade é uma medida do nível de qualificações acadêmicas obtidas e pode mostrar que aqueles com um nível educacional menor são mais propensos a serem financeiramente excluídos (FEDERAL DEPOSIT INSURANCE CORPORATION, 2009). Já os links entre exclusão financeira e raça são mais complexos, portanto, variam de acordo com os diferentes grupos de raças (DEVLIN, 2005; KEMPSON et al., 2000).

A renda, particularmente das famílias com renda baixa a moderada, tem sido objeto de investigação, pois essas famílias ou indivíduos que não têm acesso a produtos financeiros tradicionais, como contas bancárias e empréstimos de baixo custo, são mais propensas a serem excluídas financeiramente (KEMPSON et al., 2000). Além disso, o tipo de moradia parece demonstrar que aqueles que não são proprietários tem maior probabilidade de serem excluídos de certos serviços financeiros (DEVLIN, 2005; KEMPSON et al., 2000).

2.3 ALFABETIZAÇÃO FINANCEIRA

A educação financeira tornou-se um componente essencial do equilíbrio econômico das famílias e muito está sendo discutido sobre os métodos que aumentam os níveis de educação financeira da população (PARABONI et al., 2020). Após preocupações de que a alfabetização financeira dos cidadãos esteja ligada à estabilidade econômica do país, em 2010 o Presidente Norte Americano Barak Obama estabeleceu o Conselho Consultivo sobre Capacidade Financeira e, em 2013, os governadores e prefeitos de todo os Estados Unidos criaram escritórios para promover a segurança financeira dos residentes, incluindo em Boston, o Escritório de Empoderamento Financeiro em 2014 (ATKINSON; MESSY, 2011). Esses programas e iniciativas relacionadas à educação e financeira, aparecem nas principais cidades dos Estados Unidos e são financiados, apoiados e implementados por um conjunto de organizações privadas, sem fins lucrativos e governamentais (LOOMIS, 2018).

Organismos internacionais como a Organização para a Cooperação e o Desenvolvimento Econômico (OCDE) também se dedicam ao tema. Para a OCDE a alfabetização financeira pode ser entendida como uma combinação de consciência,

conhecimento, habilidade, atitude e comportamento necessários para os indivíduos tomarem as decisões financeiras e, finalmente, alcançar o bem-estar financeiro. A investigação na área da alfabetização financeira, tanto por parte de governos, organizações e pesquisadores venha aumentando ao longo dos anos, entretanto existe pouca consistência na forma como a mesma é definida já que o tema tem sido abordado de diversas formas, atribuindo-lhe diferentes conotações (HUNG; PARKER; YOONG, 2009). Ao considerar essa perspectiva, Potrich, Vieira e Kirch (2016) ressaltaram que existem algumas lacunas nos principais aspectos que envolvem a alfabetização financeira e que a primeira está no fato do termo alfabetização financeira ter sido frequentemente utilizado como sinônimo de educação financeira ou conhecimento financeiro, uma vez que esses dois construtos são conceitualmente diferentes.

A educação financeira procura fornecer aos consumidores um conhecimento mínimo do funcionamento e da dinâmica dos mercados financeiros, tais como as entidades que o compõem, o tipo de produtos e serviços financeiros oferecidos, princípios de finanças pessoais, condições básicas em questões contratuais e mecanismos financeiros de proteção ao consumidor. Assim, os critérios mínimos para a educação financeira devem girar em torno dos seguintes pontos: i) educação geral para os consumidores sobre a estrutura geral do sistema financeiro, produtos e serviços, taxas de juros, finanças pessoais, entre outros; ii) começa na escola primária para terminar na Universidade através de outras formas e programas de educação; iii) educação especializada para consumidores financeiros pelas instituições financeiras em relação aos produtos e serviços financeiros oferecidos e adquiridos (HIGUERA, 2015). Deste modo, para Potrich, Vieira e Kirch (2016) usar esses conceitos como sinônimos pode gerar problemas, pois a alfabetização financeira vai além da educação financeira.

O primeiro desafio enfrentado no desenvolvimento de uma medida de alfabetização financeira é estabelecer um acordo sobre o que essa medida deve consistir. No âmbito do INFE e para o propósito da pesquisa, a alfabetização financeira tem sido definida como "uma combinação de consciência, conhecimento, habilidades, atitudes e comportamentos necessários para tomar decisões financeiras sólidas e, em última análise, para alcançar bem-estar financeiro. Essa definição de trabalho reflete a amplamente reconhecida definição da OCDE de educação financeira e deixa claro que a alfabetização financeira inclui conhecimento, mas também vai além, incluindo atitudes, comportamentos e habilidades. Ele enfatiza a importância da tomada de decisão - aplicando conhecimento e habilidades aos processos da vida real - e indica que o impacto deve ser melhorado no bem-estar financeiro.

A definição de alfabetização financeira descreve um fenômeno complexo que não pode ser medido diretamente: não há uma pergunta única que possa ser administrada para identificar

se alguém é financeiramente alfabetizado ou não, o que significa que é necessário criar um conjunto abrangente de perguntas que permitam aos analistas para identificar traços subjacentes. Esse conjunto de perguntas pode testar diretamente os níveis de conhecimento, ao mesmo tempo em que explora atitudes e pergunta sobre comportamentos (ATKINSON; MESSY, 2011).

Kempson (2011) realizou um detalhamento de pesquisas internacionais sobre alfabetização financeira, e identificou uma grande diversidade das perguntas que foram utilizadas para medir a alfabetização financeira. A autora identificou quatro áreas que são cobertas pelas pesquisas. São elas: gestão do dinheiro no dia-a-dia, planejamento financeiro, escolha de produtos adequados e conhecimento e compreensão financeira.

As relações entre as variáveis socioeconômicas e a alfabetização financeira foram amplamente discutidas na literatura, como por exemplo o gênero, idade, nível de escolaridade e outras. O Quadro 5 apresenta uma relação entre a alfabetização e as principais variáveis socioeconômicas.

Quadro 5 – Relação entre a alfabetização e as variáveis socioeconômicas

Variável	Medida	Relação	Autores
Gênero	1 – Masculino e 0 – Feminino	Mulheres apresentam menores índices de alfabetização financeira do que homens	Atkinson e Messy (2015); Bucher-Koenen et al. (2017); Lusardi et al. (2006); Potrich (2016); Potrich, Vieira e Kirch (2018)
Idade	Idade em anos	A alfabetização financeira é baixa entre os mais jovens e mais velhos	Agarwal et al. (2009); Bucher-Koenen e Lusardi, (2011); Lusardi e Mitchell (2014)
Nível de escolaridade	1- ensino fundamental 2- ensino médio 3- curso técnico 4- ensino superior 5- especialização ou MBA 6- pós-graduação <i>Stricto Sensu</i>	Pessoas com maiores níveis de escolaridade são os que possuem maiores níveis de alfabetização financeira	Potrich, Vieira e Kirch, (2015); Potrich (2016)
Renda individual	Renda média mensal própria	A alfabetização financeira aumenta com o nível de renda	Atkinsin e Messy (2011); Potrich, Vieira e Kirch, (2015); Potrich (2016)
Renda familiar	Renda média mensal familiar	A alfabetização financeira aumenta com o nível de renda	Potrich, Vieira e Kirch, (2015); Potrich (2016)

Fonte: adaptado de Potrich (2016)

A literatura atual sobre alfabetização financeira e gênero é relativamente extensa (POTRICH, 2016). A principal descoberta reside na identificação de que as mulheres apresentam menores índices de alfabetização financeira do que os homens (ATKINSON; MESSY, 2015; BUCHER-KOENEN et al., 2017; LUSARDI; MITCHELL, 2006; POTRICH, 2016; POTRICH; VIEIRA; KIRCH, 2016). Além do gênero, a idade parece apresentar relação com alfabetização (AGARWAL et al., 2009; BUCHER-KOENEN; LUSARDI, 2011). Indivíduos mais jovens ou idosos tendem a ser menos alfabetizados que indivíduos no meio de seu ciclo de vida. Nesse entendimento, autores afirmam que a relação entre alfabetização e idade apresentam formato de U invertido (AGARWAL et al., 2009; LUSARDI; MITCHELL, 2014).

O nível de escolaridade é outra variável que apresenta importância nos níveis de alfabetização financeira (LUSARDI; MITCHELL, 2011; MESSY; MONTICONE, 2016), pois maiores níveis de alfabetização financeira são encontrados em indivíduos com maior nível de escolaridade e maior acesso às informações financeiras (POTRICH; VIEIRA; KIRCH, 2015). Com relação à renda, Atkinsin e Messy (2011) notaram que baixos níveis de renda estão associados baixos níveis de alfabetização financeira.

Além das variáveis descritas no Quadro 5, o tipo de moradia, ou seja, casa própria ou alugada, pode apresentar associação com a alfabetização, embora as evidências de relação dessa variável estejam documentadas especificamente em relação à exclusão. Por este motivo, essa variável será inserida nessa dimensão.

2.4 PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR FINANCEIRO

O fracasso do mercado em proteger os interesses dos consumidores financeiros foi exemplificado na crise do *subprime* de 2007 - 2009, na qual se assistiu algumas instituições financeiras operando de forma predatória em busca de ganhos comerciais em detrimento dos consumidores (MAYER; CAVA; BAIRD, 2014). A crise financeira global também revelou outras deficiências nos regimes de proteção do consumidor, como a transparência inadequada e a divulgação de vários riscos, a opacidade dos produtos vendidos e a incapacidade de proteger os consumidores (AKINBAMI, 2011; ACHARYA; ENGLE; RICHARDSON, 2012). Tais incidentes ilustram como as empresas e os profissionais da indústria de serviços financeiros são capazes de explorar uma vantagem injusta que eles têm sobre seus consumidores (investidores) em termos de informações e conhecimentos superiores. Tal comportamento oportunista,

incontestavelmente, indica a necessidade de regulamentação mais rigorosa dos serviços financeiros (AHMED; IBRAHIM, 2018).

Em comparação com outros grupos de consumidores, os consumidores financeiros muitas vezes precisam lidar com produtos financeiros caracterizados por inovação, complexidade (HAIM, 2013; IBTISAM; AMIN, 2016) e incompreensibilidade (HAIM, 2013), os quais fazem parte de uma estrutura de mercado que cria uma realidade na qual as instituições financeiras são motivadas a produzir produtos financeiros complexos para os consumidores, a fim de maximizar seus lucros (HAIM, 2013).

Essa relação gera o desequilíbrio do poder de barganha entre o consumidor e os provedores de serviços financeiros, o que estabelece outra justificativa principal para a proteção financeira ao consumidor (HOWELLS, 2005). Por exemplo, os consumidores que estão em extrema necessidade de crédito estão em uma má posição de barganha e geralmente sucumbem ao contrato de crédito, independentemente da imparcialidade dos termos impostos pelos provedores de serviços financeiros (ILIAS; AMIN, 2015).

Em decorrência dos efeitos da crise, muitos governos ou órgãos reguladores encarregados da proteção do consumidor frequentemente tiveram que equilibrar os interesses dos consumidores, por um lado, com os dos vendedores ou fornecedores, por outro. Nesta medida, as abordagens à regulação da proteção do consumidor podem ser classificadas em intervencionistas, não intervencionistas ou uma mistura de ambas. As abordagens não intervencionistas enfatizam a liberdade de consumidores e vendedores em realizar contratos sem interferência externa do governo ou reguladores e são caracterizadas pela promoção da concorrência e pelo uso de divulgação de informações. Já as abordagens intervencionistas à proteção do consumidor caracterizam-se pelo maior envolvimento do governo ou dos reguladores no monitoramento de fornecedores e vendedores de bens e serviços em uma tentativa de proteger os interesses dos consumidores, a partir de proibições e regulação, alterando as regras e a partilha de riscos (AKINBAMI, 2011).

Após realizar uma análise das abordagens de proteção aos consumidores financeiros no Reino Unido, Akinbami (2011) sugere que as abordagens intervencionistas são preferíveis às não-intervencionistas, porque levam em conta o fato de que as decisões dos indivíduos nem sempre são racionais ou são de seu interesse. O autor traça um paralelo entre a economia neoclássica das escolhas racionais e o uso de heurísticas para argumentar entre a escolha das abordagens de proteção aos consumidores financeiros.

A necessidade de proteger os consumidores é, portanto, uma preocupação para os reguladores, uma vez que não é apenas adequado proteger os consumidores de ações

fraudulentas, mas também porque é considerado moral e ético fazê-lo (HARVEY E PARRY, 2000). Além de razões morais, existem justificativas econômicas para regular instituições e mercados financeiros. Uma questão chave diz respeito ao estabelecimento de regras de informações apropriadas para que os consumidores possam tomar decisões informadas (HOWELLS, 2005). Informações insuficientes e práticas fraudulentas podem levar à erosão da confiança do consumidor, o que pode resultar em menor participação no setor financeiro (CARTWRIGHT, 2001).

Boas relações comerciais entre os bancos e o público são essenciais para o desenvolvimento do sistema bancário de qualquer país (THE WORLD BANK, 2012). Dymski (2007) argumenta que é essencial olhar a eficiência dos bancos em qualquer sociedade, seja do ponto de vista social ou operacional, pois uma comunidade é socialmente eficiente à medida que seus membros são capazes de fazer uso completo de suas capacidades, esforços e recursos. Para que essas relações se estabeleçam é necessária confiança mútua entre as instituições financeiras e os consumidores desses serviços bancários. Na medida em que a acessibilidade e as informações transparentes estão ausentes, a conscientização e a proteção do consumidor se tornam inadequadas e os sistemas bancários menos eficientes (THE WORLD BANK, 2012).

Em decorrência desses aspectos, alguns estudos exploraram os fundamentos teóricos das regulamentações relacionadas à proteção dos consumidores (CARTWRIGHT, 2001; HIGUERA, 2015), outros examinaram os desenvolvimentos institucionais (ACHARYA; RICHARDSON, 2012; HAIM, 2013). Embora exista uma grande quantidade de literatura sobre questões jurídicas e regulatórias da proteção aos consumidores financeiros em economias desenvolvidas, estudos examinando seu status em países emergentes e em desenvolvimento são relativamente escassos (AHMED; IBRAHIM, 2018).

Uma exceção é um estudo em nove países de renda média da Europa e Ásia Central (Azerbaijão, Bulgária, Croácia, República Tcheca, Letônia, Lituânia, Romênia, Federação Russa e Eslováquia) conduzido por Rutledge (2010). Todas as avaliações dos países usaram uma abordagem sistemática comum, baseada em um conjunto de Boas Práticas para Proteção do Consumidor e Alfabetização Financeira, desenvolvido pelo Banco Mundial. Como resultados desse trabalho, a autora enfatiza que os consumidores devem receber informações precisas, simples e comparáveis de um serviço ou produto financeiro, antes e depois de comprá-lo. Que os consumidores devem ter acesso a mecanismos ágeis, baratos e eficientes para a resolução de disputas com instituições financeiras. E, ainda, que os consumidores devem poder receber educação financeira quando e como quiserem.

Como principais conclusões, a autora apresenta o desafio comum entre os nove países, ou seja, a necessidade de uma estrutura institucional adequada para a proteção financeira do consumidor. Independentemente das estruturas institucionais específicas, os consumidores financeiros devem ter uma única agência para apresentar reclamações e consultas. As instituições financeiras devem ser obrigadas a aplicar práticas justas, não coercitivas e razoáveis ao vender e anunciar produtos e serviços financeiros aos consumidores (RUTLEDGE, 2010).

A fim de corrigir as falhas de mercado, especialmente no que se refere à assimetria de informação, falta de concorrência e externalidades negativas refletidas em crises financeiras, os Estados tiveram como critério de intervenção nos mercados financeiros a proteção do consumidor. Nesse sentido, cada Estado determina uma estrutura institucional e vários mecanismos de proteção destinados a esse fim. Essa intervenção do Estado visa a proteção financeira do consumidor nas seguintes áreas: i) negócios, nas etapas pré-contratual, contratual e pós-contratual; ii) provisão de informação e transparência; iii) sancionar processos contra entidades financeiras; iv) mecanismos de resolução de conflitos; v) regras sobre a promoção e proteção da concorrência; vi) sistemas de atenção às reclamações; vii) proteção contra fraudes e viii) educação financeira (ORGANISATION FOR ECONOMIC CO-OPERATION AND DEVELOPMENT, 2011).

Em outubro de 2011, o Grupo de Trabalho sobre Defesa do Consumidor Financeiro da OCDE sobre Mercados Financeiros, desenvolveu 10 princípios de alto nível de proteção financeira do consumidor nos seguintes termos: i) enquadramento legal, regulamentar e de supervisão; ii) papel das instituições de supervisão; iii) tratamento justo e equitativo para os consumidores; iv) divulgação e transparência; v) educação e conscientização financeira; vi) conduta empresarial responsável por parte dos prestadores de serviços financeiros; vii) proteção por fraude e uso indevido de ativos de consumidores financeiros; viii) proteção dos dados dos consumidores e informações privadas; ix) processamento de reclamações e reparos, e x) concorrência no mercado nacional e internacional de serviços e produtos financeiros.

A proteção financeira ao consumidor tem dois modos de entrega: (1) regulação e (2) educação financeira, onde a regulação inclui códigos de conduta obrigatórios e voluntários. Em outras palavras, os regulamentos impõem restrições socialmente desejáveis ao setor financeiro nas suas transações com os consumidores, enquanto a educação financeira pretende melhorar a capacidade financeira dos consumidores com a esperança de promover um comportamento financeiro bem informado e responsável (MELECKY; RUTLEDGE, 2011). Em virtude disso, um regime de proteção do consumidor que funcione bem proporciona salvaguardas eficazes para os consumidores de serviços financeiros, ao mesmo tempo que capacitam os consumidores

a exercer os seus direitos legais e cumprir as suas obrigações legais (THE WORLD BANK, 2017).

Como a estrutura complexa dos produtos financeiros limita severamente o entendimento dos consumidores e causa uma assimetria de informação, a necessidade de proteger os consumidores financeiros tem sido alvo de debates acalorados (HAN; JANG, 2013). Isso porque o uso completo de capacidades, esforços e recursos constituem-se em uma forma de proteção para que membros da sociedade, como famílias de baixa renda, não fiquem em desvantagem, pois aos clientes mais privilegiados são ofertados serviços cada vez mais refinados e integrados; mas aos outros são dadas poucas opções, a custos mais elevados (DYMSKI, 2007).

Mais precisamente, o empoderamento do consumidor foi identificado como um elemento que contribui para a estabilidade financeira em um estudo em que Han e Jang (2013) projetaram um modelo baseado em teoria dos jogos e identificara que a razão por trás de um serviço inadequado de consultoria por parte de instituições financeiras é uma combinação do baixo nível de alfabetização financeira dos consumidores e abuso de tal fraqueza pelos vendedores para obter seus próprios lucros. A fim de ultrapassar essas fraquezas, duas medidas podem ser consideradas. A primeira, diz respeito ao esforço voluntário do mercado para fortalecer o mecanismo de alfabetização e auto regulação do consumidor financeiro. A segunda medida trata da intensificação dos regulamentos administrativos sobre os vendedores de produtos financeiros, tanto nos mecanismos *ex-ante* quanto *ex-post*.

O Banco Mundial estabeleceu em 2012 um documento chamado "Boas práticas para a proteção dos consumidores financeiros", que destaca como critérios orientadores os mecanismos de resolução de conflitos, os sistemas de garantia, as instituições de proteção ao consumidor, a divulgação e a prática de vendas, a privacidade e a proteção de dados, bem como a proteção da concorrência e a gestão de contas de clientes. Em consonância com as tendências internacionais, o governo da Malásia priorizou o setor de serviços financeiros como uma das principais áreas econômicas nacionais no âmbito do seu Programa de Transformação Econômica. Já no Brasil, a proteção ao consumidor de serviços financeiros constitui-se em um dos pilares da cidadania financeira anunciada pelo Banco Central do Brasil (BANCO CENTRAL DO BRASIL, 2018a).

Mesmo que o Banco Central do Brasil tenha anunciado a proteção dos consumidores financeiros como um dos pilares para o desenvolvimento da cidadania financeira, o próprio BCB reconhece mensurar a proteção é um desafio e informa que espera avançar nesse quesito.

Além disso, sugere que se busque conhecer a opinião de diferentes públicos, por meio do fortalecimento do relacionamento com o cidadão (BANCO CENTRAL DO BRASIL, 2018a)

Embora organizações nacionais e internacionais apontem para a necessidade de avaliar a proteção dos consumidores financeiros, permanece a lacuna sobre uma forma de mensurar a percepção da sociedade em relação à proteção dos consumidores. Além disso, não foi encontrado na literatura propostas de medidas, tanto para a inclusão quanto para a proteção financeira, que considerem o ponto de vista do cidadão. Portanto, percebe-se assim, que a falta de avaliação do ponto de vista do indivíduo impede que a sociedade atue de forma ativa e participativa na construção de uma cidadania financeira plena.

3 MÉTODO

O presente capítulo apresenta os procedimentos metodológicos que foram utilizados a fim de atingir os objetivos desta pesquisa. Assim sendo, este capítulo descreve a estratégia da pesquisa, a população e a amostra. Além disso, o capítulo descreve o instrumento de pesquisa e os aspectos éticos que envolveram a pesquisa, bem como os riscos e benefícios. Ainda nesse capítulo são apresentadas a técnica para análise dos dados.

3.1 ESTRATÉGIA DA PESQUISA

Este estudo caracteriza-se como exploratório, pois permite que se abra uma janela para as percepções, comportamentos e necessidades do consumidor (HAIR et al., 2005). A fim de atingir o objetivo do estudo, o procedimento para a coleta de dados primários a partir de indivíduos foi através de *survey*. Para Hair et al., (2005) este procedimento é sugerido quando a coleta de dados envolve uma grande amostra de indivíduos. Portanto, a estratégia da pesquisa compreende a aplicação de um questionário para a coleta de dados.

No que se refere à abordagem, a pesquisa caracteriza-se como quantitativa. Para (GIL, 2009) as pesquisas quantitativas possibilitam uma interrogação direta aos indivíduos visando à compreensão de seu comportamento e permitem minimizar a heterogeneidade dos dados conferindo maior confiabilidade aos resultados devido ao estabelecimento de uma estrutura pré-definida. Com base nesse entendimento, foi utilizado um questionário estruturado para a coleta de dados.

3.2 POPULAÇÃO E AMOSTRA

Esta pesquisa foi desenvolvida no estado do Rio Grande do Sul o qual conta com 497 municípios. A população considerada são os indivíduos maiores de 18 anos. Dados do último censo do IBGE (2010) informam que essa população compreende um total de 7.932.758 indivíduos. Portanto, será realizada uma pesquisa amostral, com a intenção de usar dados de uma amostra para fazer estimativas e testar hipóteses a respeito das características de uma população (ANDERSON; SWEENEY; WILLIAMS, 2011).

Com a intenção de abranger municípios com pequenos e grandes níveis populacionais, o total de cidades foi dividida em quartis. Esse procedimento foi adotado para que fosse

garantida a representatividade de cidades com níveis populacionais. Para determinar a amostra foi utilizado o processo de amostragem de acordo com Mattar (2005). A forma de cálculo para determinar a amostra está apresentada na Equação 1.

$$n = \frac{(z_g^2 \times p \times q \times N)}{e^2(N-1) + z_g^2 \times p \times q} \quad (1)$$

Onde:

n = tamanho da amostra,

Z_g = abscissa da distribuição normal padrão, fixado a um nível de confiança g ,

p = estimativa da proporção p ,

$q = 1 - p$,

N = tamanho da população

e = erro amostral

Dado um nível de confiança de 95% e um erro amostral de 3,5%, obtém-se, então, uma amostra de 785 indivíduos distribuídos em 4 cidades, sendo cada uma delas de um quartil diferente. Foram aplicados 827 questionários, distribuídos nas cidades de Bagé, Júlio de Castilhos, Santa Maria e Sant'Ana do Livramento. A população e a amostra de entrevistados em cada cidade estão apresentadas na Tabela 1.

Tabela 1 – População, amostra e número de questionários aplicados por cidade do estudo

Município	População	Amostra mínima calculada	Questionários aplicados
Júlio de Castilhos	19.364	30	47
Sant'Ana do Livramento	77.763	122	172
Bagé	120.943	190	205
Santa Maria	280.505	442	403
Total	498.575	785	827

Fonte: Autores.

O instrumento de pesquisa foi aplicado de forma aleatória, em ambiente externo, através de contato com pessoas que estavam dispostas a participar livremente da pesquisa. Além do questionário, foi apresentado a cada um dos respondentes o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (Apêndice A), que garante a confidencialidade das informações cedidas pelo participante da pesquisa.

3.3 INSTRUMENTO

Para a coleta dos dados foi aplicado um questionário estruturado contendo 75 questões distribuídas de acordo com temas pesquisados. Ao abordar o entrevistado, foi apresentado o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido. Após a concordância em participar da pesquisa foi entregue a cada respondente um questionário com questões de múltipla escolha e escalas do tipo *Likert*.

Primeiramente, os entrevistados indicavam com quantos bancos possuem relacionamento bancário (Q1). Para mensurar a inclusão financeira foram elaboradas questões de múltipla escolha, questões em escalas do tipo *likert*, bem como régua de 0 a 10 pontos. Cinco são de múltipla escolha (Q2 a Q6). Essas questões visam identificar o tipo de inclusão financeira dos respondentes a partir da verificação do relacionamento bancário que ele mantém com instituições financeiras. Além disso, essas questões permitem verificar a forma e a frequência que o indivíduo acessa o sistema bancário.

Três questões foram elaboradas em escalas do tipo *likert* de cinco pontos (1 – discordo totalmente a 5 – concordo totalmente), as quais visam identificar o nível de inclusão financeira dos respondentes através de serviços bancários (Q46 a Q48). Nesse sentido, quanto maior for o acesso aos serviços, mais incluído o cidadão estará no sistema financeiro. Já a questão 63 tem a intenção de analisar, sob a ótica do cidadão o quanto ele se sente satisfeito com sua inclusão financeira. O indivíduo é convidado a marcar sua satisfação em uma escala entre 0 – Nada satisfeito a 10 – Totalmente satisfeito.

O segundo bloco é formado pelas questões da pesquisa elaborada pelos autores Potrich, Vieira e Kirch (2016) e tem como objetivo validar a escala sobre alfabetização financeira. Portanto, essas questões estão estruturadas nas quatro dimensões da alfabetização financeira, ou seja, conhecimento financeiro, atitude financeira, comportamento financeiro e bem-estar financeiro.

O conhecimento financeiro foi medido utilizando-se questões de múltipla escolha. Seguindo Potrich, Vieira e Kirch (2016), são 12 questões sobre inflação, taxa de juros, valor do dinheiro no tempo, risco, retorno, diversificação, mercado de ações, crédito e títulos públicos, que visam medir o nível de conhecimento financeiro do respondente. Para formular o nível de conhecimento dos respondentes foi atribuído valor igual a 1 para a resposta correta e valor igual a zero para as respostas incorretas. Portanto, o índice de conhecimento pode variar entre 0 e 12, onde 0 representa o indivíduo que errou todas as respostas e 12 assinala aquele que acertou

todas as questões. As questões sobre conhecimento financeiro estão distribuídas no questionário entre as questões Q7 e Q 18.

Assim como em Potrich, Vieira e Kirch (2016) a atitude foi medida através de escala do tipo *likert* de cinco pontos (1 – discordo totalmente a 5 – concordo totalmente). As questões (Q26, Q33, Q34) medem a atitude financeira. Ressalta-se que quanto mais o indivíduo concorda com as afirmações, pior é a sua atitude financeira. As questões (Q19 a Q25) referem-se ao comportamento financeiro e têm a intenção de identificar se os indivíduos atuam de forma a proteger ou arriscar seus recursos monetários. Essas questões seguem uma escala do tipo *likert* de cinco pontos com alternativas de resposta entre sempre (1), frequentemente (2), às vezes (3), raramente (4) e nunca (5). Nessa interpretação, importante destacar que a escala está invertida e que quanto maior a concordância na opção (1 - sempre) melhor é seu comportamento financeiro. As questões (Q35 e Q36) são escalas do tipo *likert* de cinco pontos (1 – discordo totalmente a 5 – concordo totalmente).

O bem-estar financeiro é avaliado de duas formas. As questões Q27 a Q29, Q31, Q38 e Q39 são questões em escala do tipo *likert* de cinco pontos (1 – sempre a 5 – nunca) e são interpretadas em quanto maior a média, menor o bem-estar financeiro. Já as questões Q30, Q32 e Q37, que também medem o bem-estar financeiro, são interpretadas quanto maior a média, maior o bem-estar financeiro.

A questão Q64 visa identificar o quando o indivíduo se considera em relação à alfabetização financeira. Nesse sentido, o entrevistado é convidado a marcar, numa escala de 0 – nada satisfeito a 10 – totalmente satisfeito, seu nível de satisfação.

O terceiro bloco trata as questões relacionadas à proteção dos consumidores financeiros. Nessa etapa, as questões foram elaboradas pelo autor com base no manual de boas práticas bancárias do World Bank e no trabalho do *Central Bank of Ireland*. Da questão Q40 até a questão Q45 e da questão Q49 até Q51 é aplicada escala do tipo *likert* de cinco pontos (1 – discordo totalmente a 5 – concordo totalmente). As questões Q52, Q54, Q55 e Q56 são de múltipla escolha e visam identificar problemas que o indivíduo possa ter enfrentado junto ao seu banco. Além disso, essas questões contemplam a identificação de possíveis reclamações e soluções aos problemas. Ainda no que tange a resolução dos problemas, a questão Q57 pretende identificar o nível de satisfação do indivíduo quanto a sua satisfação em relação ao desfecho do problema.

As questões Q58 até Q61 também tratam da proteção aos consumidores financeiros. Essas questões são apresentadas em forma de escala tipo *Likert* de cinco pontos (1- discordo totalmente a 5 – concordo totalmente). Quanto maior for o nível de concordância com as

afirmações, melhor será a percepção de proteção. A questão Q62 pergunta ao entrevistado o quanto ele se considera protegido financeiramente e segue uma escala que representa 0 – nada protegido e 10 – totalmente protegido. Já a questão Q65 visa identificar o quando o indivíduo se considera satisfeito em relação a proteção financeira. Nessa perspectiva, em uma escala de 0 – nada satisfeito a 10 – totalmente o indivíduo manifesta o nível de satisfação sobre a proteção financeira. Quanto mais próximo a 10, mais satisfeito o cidadão está em relação a proteção financeira.

A partir do Quadro 6 é possível identificar a classificação das questões e as referências na literatura.

Quadro 6 – Descrição do instrumento de coleta de dados.

Variável		Questões	Fonte
Inclusão financeira		Q1, Q3, Q4, Q5 e Q6.	Adaptado de Banco Central do Brasil (2015b)
		Q2.	Sinclair (2001); Devlin (2005); Hogarth; Anguelov; Lee (2005); Simpson; Buckland (2009); Banco Central do Brasil (2015;2018a); Crocco, Santos e Figueiredo (2013);
		Q46, Q47*, Q48.	Adaptado de The World Bank (2017).
		Q63.	Elaborado pelo autor
Alfabetização financeira	Conhecimento financeiro	Q8, Q9, Q10, Q11, Q12, Q16.	Potrich, Vieira e Kirch (2016)
		Q13, Q14.	Banco Central do Brasil (2015c)
		Q7, Q15.	Potrich, Vieira e Kirch (2016); Banco Central do Brasil (2015c)
		Q17, Q18.	Lusardi, Oggero e Yakoboski (2017)
	Atitude financeira	Q26*, Q33*, Q34*.	OECD (2018)
	Comportamento financeiro	Q19*, Q20*, Q21*, Q22*, Q23*.	Potrich, Vieira e Kirch (2016)
		Q24*, Q25*, Q35, Q36.	OECD (2018)
Bem estar financeiro		Q27*, Q28*, Q29*, Q30, Q31*, Q32, Q37, Q38*, Q39*.	OECD (2018)
Proteção ao consumidor financeiro		Q40*, Q41, Q42*, Q43, Q44, Q45, Q49, Q50, Q51, Q52, Q53, Q54, Q55, Q56, Q57, Q58, Q59, Q60, Q61, Q62, Q65.	Adaptado de Central Bank of Ireland (2016). Adaptado de World Bank (2017).
Cidadania financeira		Q66.	Elaborado pelo autor
Perfil		Q67, Q68, Q69, Q70, Q71, Q72, Q73, Q74, Q75.	

Fonte: Autores.

Nota: *questões com escala invertida

A cidadania financeira é o exercício de direitos e deveres que permite ao cidadão gerenciar bem seus recursos financeiros e foi avaliada pela Q66 em uma escala de dez pontos, onde o indivíduo manifestou o quanto se considera cidadão financeiro. Nessa escala, 0 representa nada e 10 totalmente. Quanto mais próximo a 10, mais o indivíduo se considera cidadão financeiro.

Por fim, o último bloco contém questões (Q67 até Q75) que visam compreender o perfil dos participantes da pesquisa com o objetivo de caracterizar o cidadão entrevistado. As variáveis que compõem esse bloco são: sexo, idade, estado civil, raça ou etnia, nível de escolaridade, número de dependentes, tipo de moradia, ocupação e informações sobre a renda do respondente.

3.4 ASPECTOS ÉTICOS

Antes do processo de coleta de dados junto aos investigados, este projeto de pesquisa foi registrado, através do Portal de projetos, no Gabinete de Projetos (GAP) do Centro de Ciências Sociais e Humanas (CCSH) da Universidade Federal do Santa Maria (UFSM). Após o registro na instituição, o projeto foi submetido ao Sistema Nacional de Informações sobre Ética em Pesquisa envolvendo Seres Humanos (SISNEP), o qual tem por objetivo garantir a proteção dos direitos dos sujeitos da pesquisa. Esse procedimento foi realizado no SISNEP, por meio da Plataforma Brasil, base nacional e unificada de registros de pesquisas envolvendo seres humanos. A próxima etapa foi a avaliação do projeto pelo Comitê de Ética em Pesquisa com Seres Humanos (CEP) da UFSM. O projeto foi aprovado sob o número CAAE: 10663319.2.0000.5346.

Para cumprir com as determinações do Conselho Nacional de Saúde (CNS) o questionário só foi aplicado aos sujeitos que, após a leitura do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido – entregue ao respondente – concordaram em participar da pesquisa. O termo de consentimento foi elaborado em duas vias e ambas foram assinadas pelo participante. Uma via foi entregue ao sujeito da pesquisa e outra ficará sob a guarda do pesquisador. O Termo de Consentimento está apresentado no Apêndice A.

3.4.1 Riscos e Benefícios

Tendo em vista que o indivíduo foi abordado em ambiente externo, um dos riscos que poderia ocorrer é a não aceitação em participar da pesquisa ou a desistência no decorrer da aplicação do questionário, o que podia acontecer em qualquer momento da aplicação da pesquisa. Na fase de planejamento da pesquisa, a expectativa é que os riscos na aplicação fossem baixos. Essa expectativa confirmou-se em parte, pois 22,4% dos indivíduos abandonaram a pesquisa. Como estava previsto que o participante poderia desistir de responder sem que fosse verificada a motivação, não se pode afirmar quais motivos levaram a essa taxa de desistência.

Além disso, as informações fornecidas tem sua privacidade garantida pelos pesquisadores responsáveis. Os sujeitos da pesquisa não são identificados em nenhum momento, mesmo na divulgação dos resultados.

Como principais benefícios, almeja-se que os resultados da pesquisa possam contribuir com o entendimento das dimensões da cidadania financeira e sobretudo, que a investigação sobre a percepção de cidadania da população possa representar uma base para que o cidadão seja um ator principal no processo de cidadania financeira.

3.5 TÉCNICA DE ANÁLISE DE DADOS

Com a proposição de atender o objetivo deste estudo que é analisar a percepção de cidadania financeira dos gaúchos e propor uma escala para identificar o nível de cidadania dos respondentes foram realizadas análises das estatísticas descritivas das variáveis e técnicas de análise multivariada, com o auxílio do SPSS®.

A estatística descritiva foi utilizada a fim de caracterizar a amostra e descrever o comportamento dos indivíduos participantes da pesquisa. A próxima etapa de análise consistiu na análise multivariada da variância, que avaliou as diferenças de média entre grupos (HAIR et al., 2009), por meio da ANOVA – One Way, que foi realizada em três testes: i) homogeneidade da variância; ii) F ANOVA ou F de Welch e iii) Post-Hoc HDS de Tukey ou Post-Hoc de Games-Howell.

Inicialmente, para observar a homogeneidade da variância, ou seja, avaliar a igualdade das variâncias entre os grupos investigados (CORRAR; PAULO; DIAS FILHO, 2009) foi empregado o teste de Levene. Esse teste analisa a hipótese nula de que as diferenças entre as

variâncias é zero e a hipótese alternativa de que as variâncias são significativamente diferentes (FIELD, 2009).

Após a análise da homogeneidade da variância foi aplicado o teste F que compara a média dos vários grupos, e se há diferenças significativas, o que indica que há diferenças de média em pelo menos um dos grupos comparados. Se o teste F apresentar significância, parte-se para o teste Post-Hoc HSD de Tukey, o qual evidencia as diferenças de média entre os grupos que demonstrarem-se significativas (HAIR et al., 2009). Entretanto, ressalta-se que esse teste foi executado quando a suposição de homogeneidade das variâncias foi atendida (VIEIRA; FLORES; CAMPARA, 2014). No caso de o teste de Levene ser significativo, ou seja, não rejeitar a hipótese alternativa, algumas providências foram tomadas, como o emprego do teste F de Welch, pois esse é robusto para testar a igualdade de médias (FIELD, 2009; PESTANA; GAGEIRO, 2003). Salienta-se, entretanto, quando houve violação da homocedasticidade, foi utilizado o teste Post-Hoc de Games-Howell, o qual é específico para essa situação e demonstra melhor desempenho (FIELD, 2009).

Na próxima etapa da análise de dados foi realizada a Análise Fatorial Exploratória (AFE). A técnica permite a redução de dados, identificando as variáveis mais representativas ou criando um novo conjunto de variáveis, bem menor que o original (HAIR et al., 2009). Portanto, a AFE é uma técnica estatística que estuda correlações entre um grande número de variáveis agrupando-as em fatores.

Foi utilizada matriz de correlação de Pearson, com o método dos componentes principais para a extração dos fatores. Para verificar se a análise fatorial era apropriada aos dados da pesquisa, realizou-se a aplicação de dois testes: o teste de esfericidade de Barlett e o teste de Kaiser-Meyer-Olkin (KMO). Esses testes foram utilizados para indicar o grau de suscetibilidade ou ajuste dos dados à análise fatorial, ou seja, a mensuração do nível de confiança quando do tratamento dos dados por este método multivariado (HAIR et al. 2009). Kaiser (1974) recomenda KMO mínimo de 0,5. O teste de esfericidade de Barlett foi aplicado para avaliar se a correlação existente entre cada par de variáveis pode ser aplicada pelas demais variáveis incluídas na pesquisa, ou seja, se a correlação entre as variáveis é significativa. A consistência interna foi avaliada a partir do cálculo do Alpha de Cronbach. Sendo a análise de caráter exploratório, valores iguais ou superiores a 0,6 foram considerados aceitáveis (HAIR et al., 2014).

Após a identificação dos construtos, eles foram construídos a partir da média ponderada das respostas dos entrevistados. O critério de ponderação foi o peso da carga fatorial obtida na análise fatorial exploratória. Assim, obteve-se as variáveis representativas da Inclusão

Financeira, da Proteção Financeira e da Alfabetização Financeira, as quais foram submetidas à análise de cluster a fim de classificar os indivíduos quanto ao seu nível de cidadania financeira. Foram aplicadas as técnicas de análise hierárquica, sendo utilizada como medida de distância euclidiana quadrática e como método de aglomeração o método de Ward, também denominado método da variância. O método de Ward foi selecionado por ser um dos mais consistentes para escalas intervalares. Já a distância euclidiana quadrática, por sua vez, é recomendada para os métodos de agrupamento centroide e Ward e foi utilizada por possuir a vantagem de não extrair a raiz quadrada dos dados (HAIR et al., 2009).

Com esse procedimento, foi possível conhecer o cluster ao qual cada indivíduo pertence. A partir dessa identificação, calcularam-se as estatísticas descritivas dos construtos dentro de cada cluster, para conhecer os níveis de inclusão, proteção e alfabetização financeiras dos diferentes grupos da população pesquisada. Além disso, a fim de verificar se há diferença significativa entre os grupos, aplicou-se o teste de diferença de média (Teste t).

Na sequência, desenvolveu-se uma metodologia para a normatização da aplicação da escala de percepção da cidadania financeira a partir do cálculo da distância euclidiana quadrática do indivíduo em relação ao centro de cada cluster, a fim de identificar a Cidadania Financeira Individual. A partir dessas distâncias, foi possível determinar qual é o cluster do qual o indivíduo mais se aproxima e, assim, poder classificá-lo como um indivíduo com baixo ou com alto nível de cidadania financeira.

Finalmente, para verificar o impacto da cidadania financeira no bem-estar financeiro foi aplicada uma análise de regressão múltipla, com o método dos mínimos quadrados ordinários. Para verificação da normalidade e homocedasticidade dos resíduos utilizou-se respectivamente o teste Kolmogorov Smirnov (KS) e Pesarán-Pesarán. Para análise da multicolineariedade entre as variáveis independentes foi utilizado o fator de inflação da variância (FIV), que indica se um previsor tem um forte relacionamento linear com o(s) outro(s) previsor(es) (FIELD, 2009). A variável dependente foi a medida de Bem-estar Financeiro, calculada a partir da média ponderada pelas cargas fatorais das variáveis formadoras da escala. Como variáveis independentes utilizou-se as três dimensões calculadas conforme a metodologia proposta.

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Esse capítulo destina-se a apresentar os resultados da pesquisa e confrontar esses resultados com a teoria apresentada sobre cidadania financeira. O capítulo está dividido em 7 seções. A descrição do perfil da amostra está apresentada na seção 4.1. As seções 4.2, 4.3 e 4.4 apresentam, respectivamente, os construtos inclusão financeira, alfabetização financeira e proteção dos consumidores financeiros. Na seção 4.5 são apresentados os determinantes da cidadania financeira. Na sequência, a seção 4.6 apresenta a construção da escala de percepção da cidadania financeira. A última seção trata do impacto da cidadania financeira no bem-estar.

4.1 PERFIL DA AMOSTRA

Essa seção descreve o perfil dos respondentes, pois além de caracterizar a amostra, variáveis sociais e econômicas são exploradas pela literatura como importantes preditores para entender a exclusão/inclusão, a alfabetização e a proteção financeira. Foi investigado um total de 827 pessoas maiores de 18 anos e distribuídas em 4 cidades do estado do Rio Grande do Sul de acordo com os quartis populacionais especificados no método do estudo, a saber: Júlio de Castilhos (47), Bagé (205), Sant'Ana do Livramento (172) e Santa Maria (405).

Quanto a idade dos respondentes, verifica-se por meio da Tabela 2 que 53,9% tem idade até 25 anos, o que revela um perfil de jovens respondentes. Em relação ao gênero, 52,3% é masculino e 47,7% é feminino. A amostra caracteriza-se como maioria de etnia Branca, o que corresponde a 85,7% e apenas dois respondentes se declararam indígenas.

Quando questionados sobre o nível de escolaridade, a maioria dos respondentes declaram ter completado os níveis de ensino médio (31,8%) e ensino superior (36,6%). Dentre as 827 pessoas pesquisadas, apenas 15, ou seja, 1,8% tem nível de escolaridade fundamental incompleto e 12% possuem nível de pós-graduação *stricto sensu*.

É importante salientar que 65,9% dos respondentes não possui dependentes, 20,4% não trabalha e 18,3% declararam não possuir renda própria, o que pode ser explicado pela idade dos respondentes. Além disso, destaca-se a presença de 27,8% de respondentes provenientes do serviço público. Em relação a faixa de renda média mensal própria, 20,3% recebe entre R\$ 998,01 e R\$ 1.996,00 e 3,7% dos respondentes declarou renda superior a R\$ 11.976,00 mensal. Sobre o tipo de moradia 50,1% residem em casa própria.

Tabela 2 – Perfil dos respondentes segundo as variáveis: idade, sexo, raça/etnia, nível de escolaridade, dependentes, tipo de moradia, ocupação e faixa de renda média mensal

Variáveis	Alternativas	Frequência	Percentual
Idade*	Até 21 anos	234	29,4
	De 22 a 25 anos	187	23,5
	De 26 a 35 anos	187	23,5
	Acima de 36 anos	189	23,7
Sexo	Masculino	430	52,3
	Feminino.	392	47,7
Raça/Etnia	Branco(a).	700	85,7
	Preto(a).	38	4,7
	Pardo(a).	73	8,9
	Amarelo(a).	4	0,5
	Indígena.	2	0,2
Nível de escolaridade	Ensino Fundamental Incompleto.	15	1,8
	Ensino Fundamental.	11	1,3
	Curso Técnico.	49	6,0
	Ensino Médio.	261	31,8
	Ensino Superior.	300	36,6
	Especialização ou MBA.	86	10,5
	Pós-graduação Stricto Sensu.	98	12,0
Possui dependentes	Não	545	65,9
	Sim	282	34,1
Tipo de moradia	Própria.	410	50,1
	Alugada.	282	34,4
	Emprestada.	63	7,7
	Financiada.	64	7,8
Ocupação	Funcionário (a) público(a).	226	27,8
	Empregado (a) assalariado(a).	162	19,9
	Profissional liberal.	13	1,6
	Autônomo(a).	55	6,8
	Proprietário de empresa(a).	28	3,4
	Aposentado (a).	11	1,4
	Não trabalha.	166	20,4
	Outro. Qual?	153	18,8
Faixa de renda média mensal própria	Não possuo renda própria.	150	18,3
	Até R\$998,00.	118	14,4
	Entre R\$ 998,01 e R\$ 1.996,00.	166	20,3
	Entre R\$ 1.996,01 e R\$ 2994,00.	83	10,1
	Entre R\$ 2.994,01 e R\$ 3.992,00.	77	9,4
	Entre R\$ 3.992,01 e R\$ 5.988,00.	87	10,6
	Entre R\$ 5.988,01 e R\$ 8.982,00.	76	9,3
	Entre R\$ 8.982,01 e R\$ 11.976,00.	32	3,9
Mais de R\$ 11.976,00.	30	3,7	

Fonte: Autores.

*A idade foi recodificada, e dividida em quatro classes, a partir dos quartis identificados.

4.2 INCLUSÃO FINANCEIRA

O conceito de inclusão financeira empregado nesta pesquisa vai além do acesso físico às agências bancárias, pois a inclusão supera questões físicas e passa a assumir questões de acesso aos serviços. Identificou-se que 41,8% dos respondentes possui relacionamento com apenas um banco e 35,5% com dois bancos. Apenas 6 pessoas (0,7%) possuem relacionamento com 6 bancos ou mais.

Conforme sugerido por Devlin (2005), verificou-se não apenas o uso de conta corrente bancária, mas também, a presença de conta poupança e contas para aposentadoria, como contas de pensão, pois são bons indicadores da variabilidade dos serviços tanto em termos de complexidade quanto de propósito. Verifica-se na Tabela 3 que os serviços mais utilizados são conta corrente, conta poupança e uso de cartão de crédito/débito. O uso desses serviços permite que as famílias possam realizar operações financeiras básicas. Verifica-se também que 13,5% possuem empréstimos e 12,8% algum tipo de financiamento. Apenas 7% possuem algum tipo de previdência. Quanto a algum tipo de investimento, 16,8% declararam que possuem investimentos em renda fixa.

O terminal de autoatendimento, também denominado caixa eletrônico, é o meio mais utilizado (82,7%) seguido do uso de aplicativos bancários para smartphones (75,8%). O acesso às agências bancárias para atendimento ainda tem expressivo uso (71,8%) por parte dos consumidores de serviços bancários. Assim como bancos 24 horas (44,7%), as agências lotéricas (40,6%) constituem-se como expressivos canais de acessos a serviços bancários.

Os dados da pesquisa revelam que o Rio Grande do Sul retratam os dados apresentados pelo Banco Central do Brasil (2018c), que indicam que ao mesmo tempo em que o número de canais de atendimento físico vem se reduzindo, o acesso a serviços financeiros por meio de canais remotos cresce significativamente.

Tabela 3 – Uso dos serviços financeiros pelos entrevistados

Variáveis	Alternativas	Frequência	Percentual
Com quantos bancos (incluindo cooperativas de crédito) você possui relacionamento?	Não possui	9	1,1
	1	345	41,8
	2	293	35,5
	3	125	15,2
	4	35	4,2
	5	12	1,5
	6 ou mais	6	0,7
Marque com um X os produtos financeiros que você possui?	Conta corrente (Pensão, aposentadoria, benefício, etc.).	644	77,9
	Poupança.	544	65,8
	Cartão de crédito/débito (Visa, Mastercard, Elo, etc.).	614	74,2
	Empréstimo.	112	13,5
	Financiamento.	106	12,8
	Seguro.	137	16,6
	Consórcio.	37	4,5
	Capitalização.	43	5,2
	Previdência.	58	7,0
	Investimentos – renda fixa.	139	16,8
	Investimentos – renda variável.	76	9,2
	Outro. Qual?	11	1,3
Quais dessas modalidades de acesso bancário você utilizou no último ano?	Agência bancária (atendimento).	594	71,8
	Terminal de autoatendimento (caixa eletrônico).	684	82,7
	Banco 24 horas.	370	44,7
	Agência lotérica.	336	40,6
	Aplicativo do banco para smartphones.	627	75,8
	Internet Banking (site).	316	38,2
	Nenhuma.	5	0,6
	Outro. Qual?	5	0,6

Fonte: Autores.

Após identificado o uso e a forma de acesso a esses serviços, os respondentes foram questionados sobre a frequência de utilização. Os resultados estão apresentados na Tabela 4. Sobre o uso do atendimento físico no caixa eletrônico/24 horas, 33,2% fazem uso até duas vezes por mês; 21,4% utilizam esse meio com frequência de uma vez por semana e apenas 0,5% todos os dias. Já em relação a frequência de ida a agência bancária para atendimento (boca do caixa / mesas de atendimento) verifica-se que 59,5% comparecem ao banco uma vez por mês ou menos, o que corrobora com os dados revelados pelas modalidades de acesso aos serviços.

As consultas aos saldos (83,4%) e aos extratos (76,1%) bancários são os serviços mais utilizados através dos aplicativos e sites dos bancos. Pagamento de boletos e faturas (67,7%) e transferências bancárias (59,9%) também aparecem como serviços com altas frequências de utilização.

Tabela 4 – Frequência de utilização dos serviços bancários pelos entrevistados

Variáveis	Alternativas	Frequência	Percentual
Com que frequência você utiliza o autoatendimento físico no caixa eletrônico / 24 horas?	Uma vez por mês, ou menos.	241	29,3
	Até duas vezes no mês.	273	33,2
	Uma vez por semana.	176	21,4
	Mais de uma vez por semana.	81	9,8
	Todos os dias.	4	0,5
	Mais de uma vez por dia.	2	0,2
	Nunca.	46	5,6
Com que frequência você vai à agência bancária para atendimento (boca do caixa / mesas de atendimento)?	Uma vez por mês, ou menos.	489	59,5
	Até duas vezes no mês.	84	10,2
	Uma vez por semana.	24	2,9
	Mais de uma vez por semana.	12	1,5
	Todos os dias.	5	0,6
	Nunca.	208	25,3
Quais desses serviços você utiliza através de aplicativo/site do banco?	Consultas saldos.	690	83,4
	Consultas extratos.	629	76,1
	Pagamentos de boletos e faturas.	560	67,7
	Transferências bancárias.	495	59,9
	Aplicações e investimentos.	206	24,9
	Outros:	13	1,6
	Não utilizo.	82	9,9

Fonte: Autores.

A fim de identificar o modo de pensar em relação ao acesso aos diversos tipos de produtos e como os indivíduos percebem o seu banco como o fornecedor de serviços financeiros, foram construídas três questões nas quais os respondentes poderiam classificar o quanto concordavam/discordavam das assertivas optando por uma escala de 1 a 5, onde 1 significa discordo totalmente e 5 significa concordo totalmente. As questões estão apresentadas na Tabela 5.

Ao serem questionados sobre o banco figurar como primeira opção quando o indivíduo necessita de crédito, 33,8% dos respondentes concordaram com a assertiva e 17,9% discordaram totalmente. Destaca-se que apenas 7,7% concordam totalmente. Sobre a busca de crédito com amigos ou parentes, o que configura a busca de outra fonte que não a bancária, 27,3% concordam com a afirmação. Contudo, evidencia-se que 25,4% discordam totalmente e 21,9% discordam.

Ainda no que diz respeito ao modo de pensar em relação ao acesso aos serviços, 30,9% dos entrevistados dizem concordar com a afirmação de que o banco oferece produtos financeiros compatíveis com a necessidade do indivíduo. Entretanto, é preciso considerar também que 37,5% das pessoas se dizem indiferentes.

Tabela 5 – Modo de pensar em relação ao acesso ao sistema financeiro

	Média	Percentuais				Concordo totalmente
		Discordo totalmente	Discordo	Indiferente	Concordo	
Quando necessito de crédito, minha primeira opção é meu banco.	2,92	17,9	21,5	19,2	33,8	7,7
Busco crédito com amigos ou parentes.	2,68	25,4	21,9	18,5	27,3	6,9
Meu banco me oferece produtos financeiros compatíveis com minha necessidade.	3	9,9	18,1	37,5	30,9	3,7

Fonte: Autores.

A próxima etapa de análise consistiu na análise multivariada da variância, que avalia as diferenças de média entre grupos (HAIR et al., 2009). Para isso, foram realizados três testes: i) homogeneidade da variância; ii) F ANOVA ou F de Welch e iii) Post-Hoc HDS de Tukey ou Post-Hoc de Games-Howell.

Para observar a homogeneidade da variância, ou seja, avaliar a igualdade das variâncias entre os grupos investigados foi empregado o teste de Levene. Esse teste analisa a hipótese nula de que as diferenças entre as variâncias é zero e a hipótese alternativa de que as variâncias são significativamente diferentes (FIELD, 2009). Ao analisar o teste de Levene (Tabela 6) ficou evidente que os dados apresentam homocedasticidade em quase todas as variáveis, exceto na variável estado civil que apresenta valor $p = 0,046 < 0,05$.

Em decorrência desse resultado foi realizado o emprego do teste F de Welch, pois esse é robusto para testar a igualdade de médias (FIELD, 2009; PESTANA; GAGEIRO, 2003). O resultado do teste F de Welch é não significativo para a variável estado civil, o que demonstra que não há diferença de média relevante para a investigação. Para os dados que apresentam homogeneidade foi aplicado o teste F, que compara a média dos vários grupos e se há diferenças significativas. Caso exista, indica que há diferenças de média em pelo menos um dos grupos comparados.

Tabela 6 – Valor e significância da homogeneidade da variância e do teste F para a percepção de inclusão no sistema financeiro

Variáveis	Teste de Levene	Teste F
	Significância	Valor (Significância)
Idade	0,363	0,200 (0,896) ¹
Estado civil	0,046	2,368 (0,099) ²
Raça/etnia	0,572	1,359 (0,258) ¹
Escolaridade	0,391	0,347 (0,885) ¹
Tipo de moradia	0,070	5,372 (0,001) ¹
Ocupação	0,897	1,111 (0,354) ¹
Renda	0,900	1,593 (0,123) ¹

	Teste de Levene (Significância)	Teste t de Student Valor (Significância)
Sexo	0,177	2,515 (0,012)
Dependentes	0,788	-0,320 (0,749)

Fonte: Autores.

Nota: ¹ Teste F – Anova; ² Teste F de Welch

Observando os resultados, verifica-se que a percepção de inclusão no sistema financeiro é estatisticamente diferente entre grupos, de acordo com o tipo de moradia (0,001). Por esse motivo, procedeu-se o Teste Post hoc (Tukey) que está apresentado na Tabela 7.

Tabela 7 – Teste Post hoc HSD de Tukey, média dos grupos, diferenças das médias e significância para a variável tipo de moradia

Variável	Grupos (médias)	Diferença média	Sig.
Tipo de moradia	Própria (6,467)	-1,1768*	0,001
	Emprestada (5,290)		
	Alugada (6,272)	-0,9813*	0,009

Fonte: Autores.

*A diferença média é significativa no nível 0,05.

Pode-se verificar que a percepção sobre a inclusão no sistema financeiro dos respondentes que residem em casa emprestada é diferente tanto em relação aos que vivem em casa própria quanto aos que vivem em casa alugada. Os que declararam que vivem em moradia emprestada percebem-se menos incluídos do que os demais grupos, ou seja, aqueles que possuem residência própria ou alugada.

Após realizada a análise do construto que trata da inclusão e exclusão financeira, a próxima seção abordará o construto de alfabetização financeira.

4.3 ALFABETIZAÇÃO FINANCEIRA

A alfabetização financeira, segundo o entendimento da *Organisation for Economic Co-Operation and Development*, é uma combinação de consciência, conhecimento, habilidade, atitude e comportamento necessários para tomar decisões financeiras sólidas e, finalmente, alcançar o bem-estar financeiro individual (OECD, 2015). Para compreender a importância da alfabetização financeira na cidadania financeira foi utilizado o instrumento de Potrich (2018).

O primeiro bloco de questões buscou identificar o nível de conhecimentos básicos em relação a instrumentos financeiros. As questões e a frequência de respostas corretas e incorretas, assim como aquelas em que os entrevistados não souberam responder estão apresentados da Tabela 8.

Tabela 8 – Frequência e percentual válido na escala do construto Conhecimento Financeiro
(continua)

Variáveis	Alternativas	Frequência	Percentual
Suponhamos que você coloque R\$ 100,00 em uma poupança que rende 2% ao ano. Você não faz nenhum outro depósito, nem retira nenhum dinheiro desta conta. Quanto você teria nesta conta ao final do primeiro ano, contando com os juros?	R\$ 98,00.	4	0,5
	R\$ 100,00.	8	1,0
	R\$ 102,00.*	652	79,7
	R\$ 120,00.	90	11,0
	Não sei.	64	7,8
Imagine que a taxa de juros incidente sobre sua conta poupança seja de 6% ao ano e a taxa de inflação seja de 10% ao ano. Após 1 ano, o quanto você será capaz de comprar com o dinheiro dessa conta? Considere que não tenha sido depositado e nem retirado dinheiro.	Mais do que hoje.	57	7,0
	Exatamente o mesmo.	26	3,2
	Menos do que hoje.*	579	71,0
	Não sei.	154	18,9
Normalmente, qual ativo apresenta as maiores oscilações ao longo do tempo?	Poupança.	10	1,2
	Ações.*	647	79,1
	Títulos públicos.	28	3,4
Quando um investidor distribui seu investimento entre diferentes ativos, o risco de perder dinheiro:	Não sei.	133	16,3
	Aumenta.	96	11,8
	Diminui.*	578	70,7
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:	Permanece inalterado.	21	2,6
	Não sei.	122	14,9
	0,3%.	11	1,4
	0,6%.	113	13,9
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?	3%.	9	1,1
	6%.*	563	69,2
	Não sei.	117	14,4
	Comprar na loja A (desconto de R\$ 150,00).*	749	91,0
	Comprar na loja B (desconto de 10%).	31	3,8
	Não sei.	43	5,2

Tabela 8 – Frequência e percentual válido na escala do construto Conhecimento Financeiro (conclusão)

Variáveis	Alternativas	Frequência	Percentual
Imagine que você tenha recebido uma doação e que guardará o dinheiro no seu cofre em casa. Considerando que a inflação é de 5% ao ano, após um ano você será capaz de comprar:	Mais do que compraria hoje.	34	4,1
	Menos do que compraria hoje.*	656	79,8
	A mesma quantidade do que compraria hoje.	40	4,9
	Não sei.	92	11,2
Suponha que você pegasse emprestado R\$ 100,00 de um amigo e após uma semana pagasse R\$ 100,00 (cem reais). Quanto de juros você está pagando?	0%.*	776	94,5
	1%.	6	0,7
	2%.	9	1,1
	Não sei.	30	3,7
Um investimento com alta taxa de retorno terá alta taxa de risco. Essa afirmação é:	Verdadeira.*	604	74,7
	Falsa.	83	10,3
	Não sei.	122	15,1
Quando a inflação aumenta, o custo de vida sobe. Essa afirmação é:	Verdadeira.*	728	89,0
	Falsa.	52	6,4
	Não sei.	38	4,6
José adquire um empréstimo de R\$ 1.000,00 que tem a taxa de juros de 20% ao ano composto anualmente. Se ele não fizer pagamentos do empréstimo e a essa taxa de juros, quantos anos levaria para o montante devido dobrar?	Menos de 5 anos.*	410	51,0
	De 5 a 10 anos.	232	28,9
	Mais de 10 anos.	21	2,6
	Não sei.	141	17,5
É possível reduzir o risco de investir no mercado de ações, comprando uma ampla gama de ações. Esta afirmação é:	Verdadeira.*	401	49,7
	Falsa.	197	24,4
	Não sei.	209	25,9

Fonte: Autores.

* Resposta correta

Ao analisar as respostas sobre questões como taxas de juros simples e compostos, valor do dinheiro no tempo e operações matemáticas simples, identificou-se que, mais de 70% dos respondentes acertaram as questões iniciais, o que as classifica como questões de mais fácil entendimento. As duas últimas questões não podem ser analisadas sob essa perspectiva, visto que apresentaram altos índices de respostas erradas e não sei. Especificamente, a questão que abordou a diversificação de investimentos, 24,4% responderam de maneira errada e 25,9% declararam não saber a resposta.

Para medir o nível de conhecimento foi avaliado o número de acertos por respondente, assim como em Chen e Volpe (1998) e Potrich (2016). Caso o respondente tenha um número de acertos entre 0 e 6 será classificado com um nível Baixo de conhecimento. Nesse grupo estão 17,8% dos respondentes. De 7 a 9 acertos, o nível de conhecimento é considerado médio. Nesse nível de acertos estão dispostos 31,3% dos respondentes. Para ser classificado com conhecimento financeiro alto o respondente teria que acertar entre 10 e 12 questões. Verifica-se que 50,9% dos respondentes estão classificados nesse grupo. Os resultados apontam um cenário diferente do encontrado por Potrich (2016), que descobriu baixa alfabetização entre os mais jovens e mais velhos.

Tabela 9 – Número de acertos por respondente, percentual válido, percentual de acerto, classificação e acumulado

Números de acertos	Frequência	Percentual válido	Percentual de acertos %	Classificação*	Porcentagem acumulativa
0	10	1,2	0	Baixo	
1	12	1,5	8	Baixo	
2	8	1,0	17	Baixo	
3	22	2,7	25	Baixo	17,8
4	23	2,8	33	Baixo	
5	31	3,7	42	Baixo	
6	41	5,0	50	Baixo	
7	60	7,3	58	Médio	
8	97	11,7	67	Médio	31,3
9	102	12,3	75	Médio	
10	128	15,5	83	Alto	
11	154	18,6	92	Alto	50,9
12	139	16,8	100	Alto	

Fonte: Autores.

Para analisar a Atitude Financeira foram inseridas três assertivas. Todas solicitavam que o respondente marcasse em uma escala do tipo *likert* de cinco pontos (1 – discordo totalmente a 5 – concordo totalmente) o nível de concordância com sua atitude financeira. Os resultados estão apresentados na Tabela 10.

Verifica-se que 40,7% discordam com o fato que consideram mais gratificante gastar dinheiro do que poupar para o futuro e apenas 4,8% “concordam totalmente” com essa afirmação. Enquanto 28,3% “concordam” que o dinheiro é feito para gastar, 29,8% “discordam” dessa atitude.

Tabela 10 – Estatística descritiva da Atitude financeira

	Média	Percentuais				
		Discordo totalmente	Discordo	Indiferente	Concordo	Concordo totalmente
Eu tenho a tendência de viver hoje e deixar o amanhã acontecer.	2,29	24,5	45,4	10,3	16,6	3,2
Considero mais gratificante gastar dinheiro do que poupar para o futuro.	2,36	22,9	40,7	18,2	13,4	4,8
O dinheiro é feito para gastar.	2,82	14,6	29,8	20,7	28,3	6,6

Fonte: Autores.

Quando analisado o comportamento financeiro de poupança, a afirmação com maior média 3,24 é “eu guardo dinheiro regularmente para atingir objetivos financeiros de longo prazo”, o que significa que a maioria dos respondentes não costuma fazer reservas para o futuro,

pois foi solicitado ao respondente que marcassem em uma escala do tipo *likert* de cinco pontos (1 – Sempre a 5 – Nunca). Portanto, a análise deve ser invertida porque se trata de uma questão invertida. Esse comportamento é confirmado pelo percentual de indivíduos que nunca guardam dinheiro que é de 30%.

Ainda analisando o comportamento financeiro, foi solicitado aos respondentes que marcassem a frequência com que realizam cada uma das afirmações apresentadas na Tabela 11. Percebe-se que a variável que mede se as pessoas pagam suas contas em dia apresenta alto índice (74,1%) de respostas “sempre” e que apenas 0,5% dos respondentes assinalaram a opção nunca. Além disso, é importante considerar que 63,9% consideram cuidadosamente se podem pagar antes de comprar algo.

Verifica-se também que 27,8% declaram que realizam reserva mensal de dinheiro para uma necessidade futura, bem como 27,5% informam que sempre guardam uma parte da renda mensal, 20,4% realizam isso frequentemente e apenas 10,9% não o fazem nunca.

Tabela 11 – Estatística descritiva do comportamento financeiro (parte 1)

	Média	Percentuais				
		Sempre	Frequentemente	Às vezes	Raramente	Nunca
Faço uma reserva do dinheiro que recebo mensalmente para uma necessidade futura.	2,62	27,8	20,4	25,0	15,9	10,9
Eu guardo parte da minha renda todo mês.	2,72	27,5	18,2	22,5	17,6	14,1
Eu guardo dinheiro regularmente para atingir objetivos financeiros de longo prazo como, por exemplo, educação dos meus filhos, aquisição de uma casa, aposentadoria.	3,24	20,2	13,8	18,5	17,2	30,3
Eu passo a poupar mais quando recebo um aumento salarial.	2,87	21,8	19,0	26,4	16,5	16,4
Nos últimos 12 meses tenho conseguido poupar dinheiro.	2,81	24,6	19,4	22,3	17,6	16,1
Antes de comprar algo, eu considero cuidadosamente se posso pagar.	1,61	63,9	19,1	11,0	4,0	2,0
Eu pago minhas contas em dia.	1,36	74,1	18,3	5,9	1,2	0,5

Fonte: Autor

Evidencia-se por meio da Tabela 12 que a variável com maior média é a que indica que os indivíduos estão atentos e vigiam pessoalmente seus assuntos financeiros (3,82) e que 49,9% “concordam” com essa afirmação e 24,2% “concordam totalmente”. Outro dado relevante é que

apenas 2,4% dos respondentes “concordam totalmente” que por causa de sua situação financeira, sentem que nunca terão as coisas que querem na vida.

Tabela 12 – Estatística descritiva do comportamento financeiro (parte 2)

	Média	Percentuais				
		Discordo totalmente	Discordo	Indiferente	Concordo	Concordo totalmente
Eu me mantenho atento, vigiando pessoalmente meus assuntos financeiros.	3,82	3,9	8,5	13,5	49,9	24,2
Eu estabeleço metas financeiras de longo prazo e me esforço para alcançá-las.	3,50	5,6	15,3	20,2	41,0	17,9

Fonte: Autores.

Após a análise descritiva das questões, foi efetuado o teste Levene para analisar a homogeneidade da variância entre os grupos de perfis em relação à sua satisfação quanto ao conhecimento sobre produtos financeiros. Os resultados estão apresentados na Tabela 13. Por meio do teste Levene não se rejeita a hipótese nula de homocedasticidade. Na sequência procedeu-se o teste F que demonstrou ser estatisticamente significativa para as variáveis idade, estado civil, escolaridade, ocupação e renda.

Tabela 13 – Valor e significância da homogeneidade da variância e do teste F para conhecimento sobre produtos financeiros

Variáveis	Teste de Levene	Teste F
	Significância	Valor (Significância)
Idade	0,749	3,165 (0,024) ¹
Estado civil	0,510	7,781 (0,000) ¹
Raça/etnia	0,294	0,838 (0,433) ¹
Escolaridade	0,277	2,445 (0,033) ¹
Tipo de moradia	0,359	1,059 (0,366) ¹
Ocupação	0,923	2,329 (0,023) ¹
Renda	0,780	6,856 (0,000) ¹
	Teste de Levene (Significância)	Teste t de Student Valor (Significância)
Sexo	0,804	5,924 (0,000)
Dependentes	0,064	-0,371 (0,710)

Fonte: Autores.

Nota: ¹ teste F – Anova

Observando os resultados verifica-se que a percepção de alfabetização financeira é estatisticamente diferente entre algumas variáveis de perfil, por esse motivo foi efetuado o teste

Post hoc (Tukey) que está apresentado na Tabela 14. Com relação a idade, identifica-se que indivíduos acima de 36 anos se sentem mais satisfeitos com relação aos seus conhecimentos sobre produtos financeiros em geral.

Ao analisar as diferenças de médias sobre a variável estado civil, percebe-se que indivíduos casados ou em relação estável são mais satisfeitos com seu nível de conhecimento de produtos financeiros do que o grupo de solteiros, assim como também é mais satisfeito do que os Separados, Viúvos e Outros. Esse resultado corrobora com estudos anteriores de que o estado civil tem relação com o nível de alfabetização financeira, onde solteiros têm propensão significativa a menores índices de alfabetização quando comparados com indivíduos casados (CALAMATO, 2010; POTRICH, 2016).

Tabela 14 – Teste Post hoc HSD de Tukey, média dos grupos, diferenças das médias e significância para as variáveis significativas no teste F Anova

Variáveis	Classificação (médias)	Diferença média	Sig.	
Idade	Até 21 anos. (5,221)	Acima de 36 anos. (5,833)	-0,6118*	0,024
	Estado civil	Solteiro (a). (5,498)	Casado(a) ou relação estável. (5,923)	-0,4252*
Casado(a) ou relação estável. (5,923)		Separado(a), Viúvo(a), Outros. (4,513)	0,9854*	0,016
		Separado(a), Viúvo(a), Outros. (4,513)	1,4106*	0,001
Escolaridade	Curso Técnico. (4,885)	Especialização ou MBA (6,006)	-1,1205*	0,050
	Renda	Não possui renda própria. (4,676)	Entre R\$ 998,01 e R\$ 1.996,00. (5,647)	-0,9712*
Entre R\$ 1.996,01 e R\$ 2994,00. (5,636)			-0,9601*	0,029
Entre R\$ 3.992,01 e R\$ 5.988,00. (6,094)			-1,4184*	0,000
Entre R\$ 5.988,01 e R\$ 8.982,00. (6,081)			-1,4054*	0,000
Entre R\$ 8.982,01 e R\$ 11.976,00. (6,922)			-2,2462*	0,000
Mais de R\$ 11.976,00. (6,310)			-1,6347*	0,005
Entre R\$ 8.982,01 e R\$ 11.976,00. (6,922)		Até R\$998,00. (5,372)	1,5501*	0,008
		Entre R\$ 998,01 e R\$ 1.996,00. (5,647)	1,2750*	0,050
		Entre R\$ 2.994,01 e R\$ 3.992,00. (5,333)	1,5885*	0,012

Fonte: Autores.

* A diferença média é significativa no nível 0,05.

O nível de escolaridade foi dividido em 7 classes: Ensino Fundamental Incompleto, Ensino Fundamental, Curso Técnico, Ensino Médio, Ensino Superior, Especialização ou MBA

e Pós-graduação *Stricto Sensu*. Dentre esses grupos de nível de escolaridade, os que apresentaram diferença estatisticamente significativa foi Curso Técnico e Especialização ou MBA, sendo que os que cursam especialização estão mais satisfeitos com seu nível de conhecimentos sobre produtos financeiros.

Já em relação a renda, é possível verificar que os indivíduos que declararam “Não possuo renda própria” estão menos satisfeitos (média 4,676) com seus conhecimentos em relação aos classificados nas demais faixas de renda apresentadas na Tabela 14. Além disso, os que declararam renda entre R\$ 8.982,01 e R\$ 11.976,00 sentem-se mais satisfeitos (média 6,922) com seu conhecimento sobre produtos financeiros em relação aos que declararam renda até R\$998,00 (média 5,372), de R\$ 998,01 até R\$ 1.996,00 (média 5,647) e aqueles na faixa de renda entre R\$ 2.994,01 e R\$ 3.992,00 (média 5,333).

4.4 PROTEÇÃO AOS CONSUMIDORES FINANCEIROS

A proteção financeira é considerada pelo Banco Central do Brasil como um dos pilares para o desenvolvimento da cidadania financeira, porém o próprio BCB reconhece que mensurar a proteção é um desafio. Nesse sentido, este estudo tem a intenção de construir e validar uma medida para análise de percepção de acesso ao sistema financeiro e proteção do consumidor.

Para compreender o relacionamento dos consumidores com os bancos enquanto prestadores de serviços financeiros foram elaboradas questões com base no manual de boas práticas bancárias do *World Bank* e no trabalho do *Central Bank of Ireland*. As questões são em escala do tipo *likert* de cinco pontos (1 – discordo totalmente a 5 – concordo totalmente). As respostas a essas questões estão apresentadas na Tabela 15.

Sobre a negativa de serviços financeiros sem um motivo claro, é possível verificar que 47,1% dos entrevistados discordaram totalmente da afirmação, ou seja, não tiveram serviços negados sem a motivação para a negativa. Em relação ao acesso fácil ao gerente, 34,1% se dizem indiferentes. Uma possível explicação pode ser em decorrência do perfil jovem da amostra que declara ir com menor frequência na agência bancária. Por outro lado, os serviços bancários disponíveis nas plataformas online exigem menores demandas dos gerentes.

Relativo ao sentimento de se sentir coagido a contratar serviços que não desejava, 35,4% concordam com a afirmação e 11,7% concordam totalmente. Essas evidências apontam para práticas não recomendadas pelo *World Bank* e para a necessidade elencada por Rutledge (2010)

de que as instituições financeiras devem ser obrigadas a aplicar práticas justas, não coercitivas ao vender e anunciar produtos e serviços financeiros aos consumidores.

Outro ponto importante sobre o quanto o consumidor se sente protegido diz respeito a crença de que as informações financeiras pessoais estão resguardadas. Nesse quesito, 44% dos respondentes concordam que suas informações estão resguardadas e 10,8% concordam totalmente. Esse resultado revela a confiança dos consumidores no tocante ao fornecimento de informações pessoais. Esse percentual de concordância é corroborado pelos consumidores ao declararem que se sentem seguros com os sistemas de proteção utilizados pelo banco (61,3%) e com o acesso de conta por meio eletrônico (50,2%).

Outro aspecto questionado é sobre a sugestão de produtos e dicas de planejamento financeiro. Sobre a assertiva “meu banco me sugere produtos mais vantajosos do que os que eu possuo atualmente”, 36,4% dos respondentes se dizem indiferentes, já sobre o fornecimento de dicas sobre o planejamento financeiro, apenas 3,9% concordam totalmente e 20,2% discordam totalmente e 27,9% discordam.

Tabela 15 – Proteção aos consumidores financeiros

	Média	Percentuais				Concordo totalmente
		Discordo totalmente	Discordo	Indiferente	Concordo	
Já tive serviços financeiros negados sem um motivo claro.	2,01	47,1	24,0	13,2	12,0	3,7
Tenho acesso fácil ao meu gerente de conta.	3,30	8,8	12,3	34,1	29,1	15,7
Já me senti coagido a contratar serviços que não desejava.	3,01	16,9	23,6	12,5	35,4	11,7
Acredito que o banco mantenha minhas informações financeiras pessoais resguardadas.	3,29	8,4	19,7	17,1	44,0	10,8
Sinto que os sistemas de proteção utilizados em meu banco (senhas, biometria, etc.) são seguros.	3,73	2,8	9,4	12,9	61,3	13,6
Me sinto seguro ao acessar minha conta por meio eletrônico (site, aplicativo, etc.).	3,65	3,3	15,4	12,7	50,2	18,4
Meu banco me sugere produtos mais vantajosos do que os que possuo atualmente.	2,68	14,9	27,5	36,4	16,6	4,5
Meu banco fornece informações ou dicas sobre planejamento financeiro.	2,63	20,2	27,9	24,4	23,5	3,9

Fonte: Autores.

Para avaliar o modo de pensar sobre a proteção na hora de contratação de serviços, três questões foram elaboradas. Essas questões estão apresentadas na Tabela 16. A primeira delas

refere-se à prestação de informações contratuais. Em uma escala de 1 (discordo totalmente) a 5 (concordo totalmente), a média das respostas foi 3,07, o que demonstra uma indiferença sobre o questionamento. A respeito de informações sobre taxas e preços de serviços evidencia-se uma média 2,83 e um percentual de 32,4% de discordâncias

Tabela 16 – Percepção de proteção na contratação de serviços

Ao contratar um serviço financeiro (abrir conta, contratar empréstimo, solicitar cartão de crédito, etc.):	Média	Percentuais				
		Discordo totalmente	Discordo	Indiferente	Concordo	Concordo totalmente
Recebi informações sobre contratos de serviços de forma clara.	3,07	7,9	28,6	18,4	38,4	6,7
Recebi informações sobre taxas, preço do serviço, para poder comparar com outra instituição.	2,86	11,7	32,4	19,3	32,0	4,6
Recebi informações sobre como desistir/cancelar o serviço, incluindo taxas/penalidades.	2,53	19,7	37,3	17,4	21,7	3,9

Fonte: Autores.

Um mecanismo de proteção aos depositantes e investidores no âmbito do Sistema Financeiro Nacional é o Fundo Garantidor de Crédito (FGC). Por isso, foi perguntado se a população tem conhecimento sobre o FGC. Verifica-se por meio da Tabela 17 que 61,1% dos respondentes não sabiam da existência do Fundo Garantidor de Crédito.

Tabela 17 – Estatística descritiva sobre as questões do Fundo Garantidor de Crédito

Variáveis	Alternativas	Frequência	Percentual
Você sabia da existência deste Fundo Garantidor de Crédito?	Sim	319	38,9
	Não	502	61,1
Em uma escala de 0 a 10, marque o quanto você considera o fundo SUFICIENTE para proteger essas operações:	0 até 3,4	93	12,6
	3,5 até 6,5	290	39,3
	6,6 até 10	355	48,1

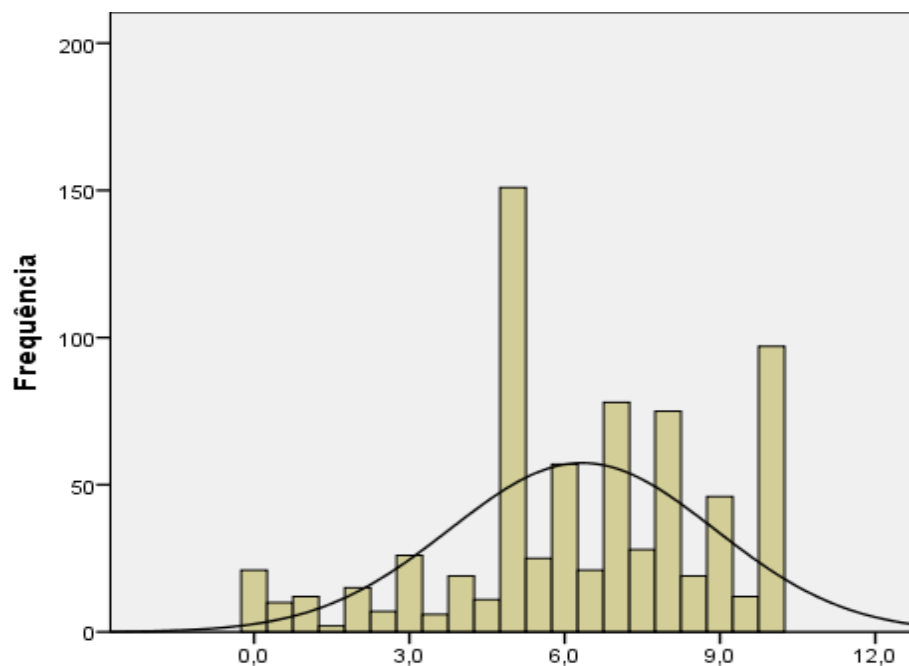
Fonte: Autores.

Após serem informados do limite monetário para a recuperação dos depósitos e outros tipos de investimentos, foi solicitado que marcassem numa escala de 0 a 10 o quanto consideram o fundo (R\$250.000,00) suficiente como instrumento de proteção aos correntistas. O histograma com a distribuição das respostas está apresentado no Gráfico 1.

A maioria dos respondentes (50,9%) marcaram valores superiores a 6,0. O resultado demonstra que para a maioria dos respondentes o instrumento de proteção dos investimentos

(FGC) é suficiente para a cobertura dos investimentos. Esse resultado está alinhado com relatório semestral do Fundo Garantidor de Crédito (2019) o qual apontam que 99,66% dos depositantes e investidores se encontram plenamente cobertos pela garantia ordinária de R\$250 mil e também com o censo semestral do FGC referente a dezembro de 2017 mostra que, quando considerados os saldos por faixa de valor, cerca de 74,7 milhões de clientes (57%) mantinham saldos de até R\$100,00 na caderneta de poupança, o que representa 0,2% do total de depósitos desse produto (BANCO CENTRAL DO BRASIL, 2018c).

Gráfico 1 – Histograma da percepção de proteção do Fundo Garantidor de Crédito



Fonte: Autores.

Para corrigir falhas de mercado como a assimetria de informação ou falta de concorrência, os estados elencaram como critério de intervenção nos mercados financeiros a proteção do consumidor, seja por meio de uma estrutura institucional ou através de mecanismos de proteção destinados a esse fim. Dentre as ações sugeridas está a presença de mecanismos de resolução de conflitos e sistemas de atenção às reclamações. As estatísticas descritivas das variáveis que medem as reclamações estão dispostas na Tabela 18.

Verifica-se que do total de 826 respondentes, 306 marcaram a opção que afirmava que nunca tiveram motivos para realizar alguma reclamação, entretanto, identificou-se que desse total, 8 pessoas marcaram a opção nunca tive problemas e mais alguma outra relacionada aos motivos que levou o a fazer uma reclamação. Sobre os motivos que levaram o indivíduo a

realizar uma reclamação sobre produtos ou serviços bancários, os respondentes podiam optar por mais de um motivo. Dentre os principais elencados estão taxas ou tarifas (61,2%), dificuldade ao cancelar ou alterar produto ou serviço bancário (38,3%) e, problemas relacionados a Produtos bancários, como cartão, seguro, débito em conta (35,8%). De acordo com os dados do Banco Central do Brasil (2020) irregularidades relativas a cartões de crédito foram os principais motivos de reclamações registradas no BCB.

Tabela 18 – Estatística descritiva das reclamações

Variáveis	Alternativas	Frequência	Percentual
Você já teve motivos para realizar uma reclamação sobre produtos ou serviços bancários?	Nunca tive motivos.	306	37,04
	Sim, tive motivos	520	62,96
Quais os motivos?	Atos fraudulentos (cartão clonado, saque indevido).	110	21,2*
	Produtos bancários (cartão, seguro, débito em conta).	186	35,8*
	Taxas ou tarifas.	318	61,2*
	Atendimento ao consumidor insatisfatório.	162	31,2*
	Dificuldade ao cancelar ou alterar produto/serviço.	199	38,3*
	Insistência na oferta de produtos do banco.	155	29,8*
Que atitude foi tomada em relação ao problema?	Nunca tive problemas	300	36,3
	Tive problemas, mas não reclamei.	73	8,8
	Fiz reclamação	453	54,9
Tipo de reclamação:	Reclamei pessoalmente no banco.	283	62,5*
	Reclamei via telefone.	221	48,8*
	Reclamei em site ou redes sociais da instituição.	53	11,7*
	Reclamei em site ou rede social especializada (Reclame Aqui, Proteste, etc.).	49	10,8*
	Reclamei em órgão oficial (Procon, Banco Central, Justiça, etc.).	40	8,8*
	Mudei de Banco.	81	17,9*
Qual o desfecho final do problema?	Solução do problema.	255	60,4
	Pedido de desculpas formal.	15	3,6
	Reparação / compensação.	56	13,3
	Encaminhado para órgão superior.	6	1,4
	Processo de resolução ainda em andamento.	19	4,5
	Problema encerrado sem solução.	71	16,8
Em uma escala de 0 até 10, marque o quão SATISFEITO você se considera em relação ao desfecho do problema.	0 até 3,4	122	20,4
	3,5 até 6,5	176	29,4
	6,6 até 10	300	50,2

Fonte: Autores.

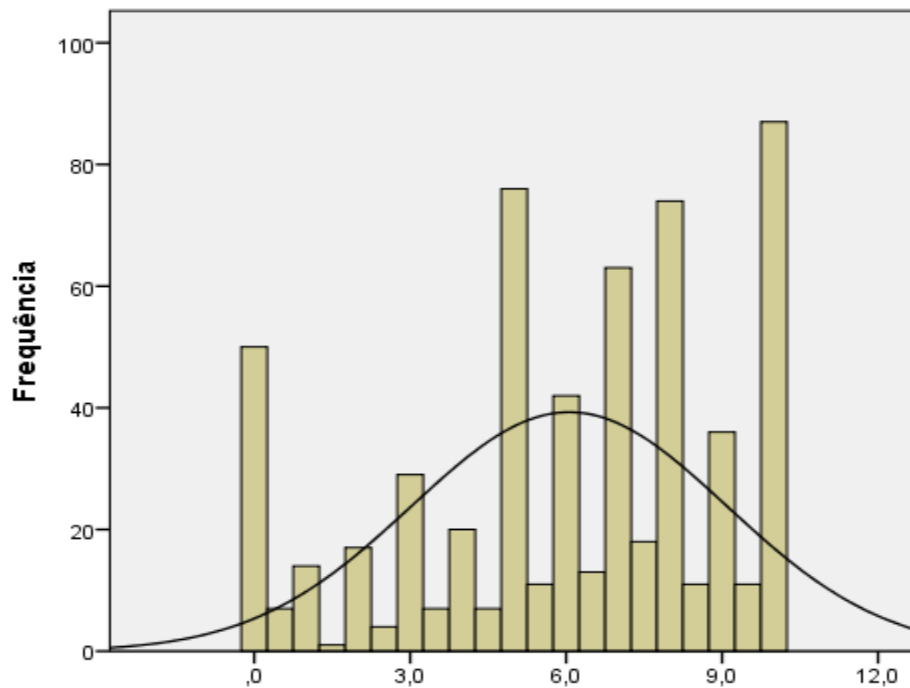
Nota: *percentuais relativos a cada alternativa das questões de múltipla escolha.

Ainda de acordo com os dados sobre reclamações, identifica-se que 73 respondentes tiveram algum tipo de problema, mas não efetuaram reclamação. Porém, identificou-se que alguns respondentes informaram que não reclamaram, mas mesmo assim, marcaram alguma

das alternativas sobre a atitude que tomaram frente ao problema. Já os 453 que fizeram uma reclamação, 60,4% afirmaram que tiveram o problema solucionado. Apenas 3,6% manifestaram que receberam algum pedido de desculpas formal. É preciso destacar ainda que 16,8% dos problemas foram encerrados sem solução.

Em relação a satisfação com o desfecho do problema evidencia-se que 38,8% dos respondentes atribuíram notas de zero até cinco. Do total de 598 de indivíduos que responderam essa questão, 87 pessoas, ou seja, 14,5% concederam nota máxima (10 pontos) para a satisfação com o desfecho do problema relatado. Além disso, é possível identificar que a nota sete é o valor que divide os respondentes em duas partes iguais.

Gráfico 2 – Satisfação com o desfecho do problema



Fonte: Autores.

Sobre encontrar facilmente um canal para realizar reclamações sobre a agência ou produtos financeiros, 34,9% concordam e 31,7% declaram que se sentem satisfeitos com os canais de reclamações do banco que utilizam. Os resultados das questões relacionadas aos canais de reclamações estão apresentados na Tabela 19.

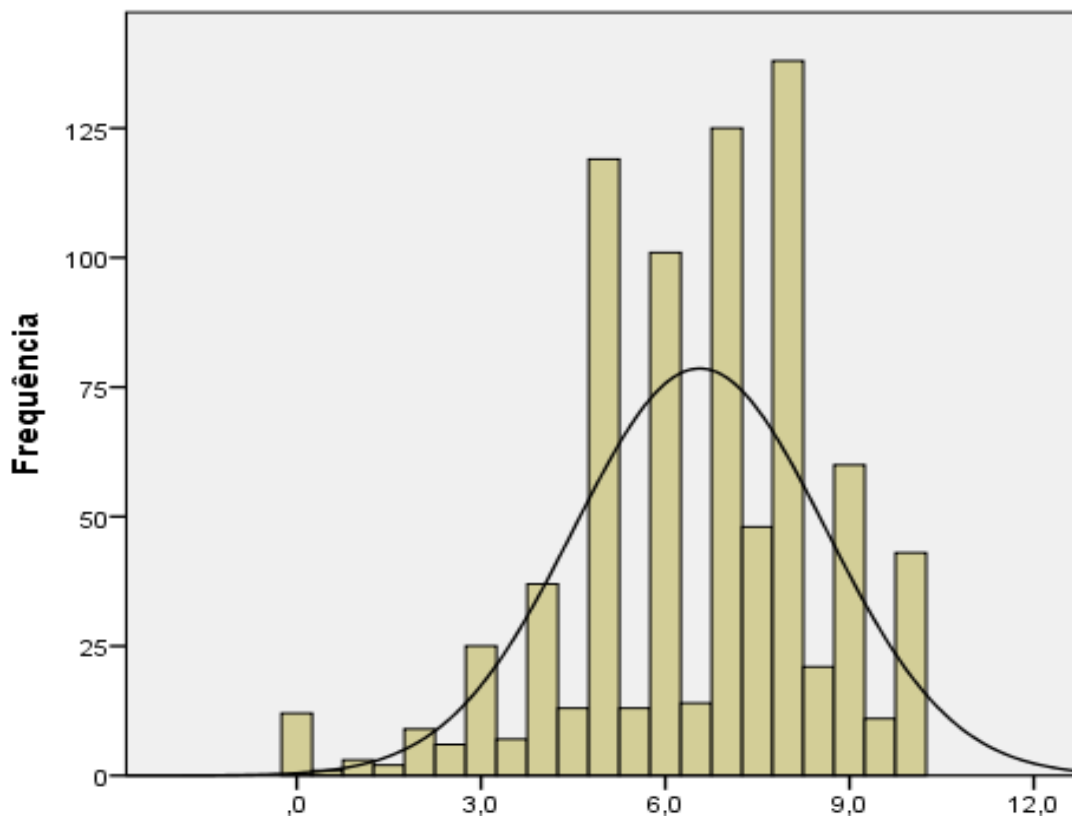
Tabela 19 – Estatística descritiva do acesso aos canais de reclamação

Reclamação	Média	Percentuais				Concordo totalmente
		Discordo totalmente	Discordo	Indiferente	Concordo	
Encontrei facilmente um canal para realizar reclamações sobre minha agência ou produtos financeiros.	3,04	8,6	23,9	27,5	34,9	5,1
Me sinto satisfeito com os canais de reclamações do meu banco.	3,02	8,7	21,9	32,9	31,7	4,8

Fonte: Autores.

Por fim, foi questionado, em uma escala de 0 a 10 quanto o cidadão se considera protegido financeiramente. Verifica-se por meio do histograma apresentado no Gráfico 3 que mais de 130 respondentes marcaram a opção 8 na escala de zero a dez, o que corresponde a 16,7% dos respondentes. Entre zero e cinco pontos estão distribuídos 29% dos respondentes e 5,3% sentem-se totalmente protegidos, tendo marcado a opção dez na escala.

Gráfico 3 - Histograma da percepção de proteção financeira



Fonte: Autores.

Ainda com relação a proteção aos consumidores financeiros, foi verificada a homogeneidade da variância, ou seja, avaliou-se a igualdade das variâncias entre os grupos por meio do teste de Levene. Os dados apresentados na Tabela 20 revelam que a satisfação sobre a proteção financeira é diferente para os indivíduos segundo o estado civil e o tipo de moradia. Ao analisar o teste t de *Student*, identifica-se que há diferença de satisfação de acordo com o sexo e que os homens se consideram mais satisfeitos em relação a proteção financeira do que as mulheres.

Tabela 20 – Valor e significância da homogeneidade da variância e do teste F para proteção aos consumidores financeiros

Variáveis	Teste de Levene	Teste F
	Significância	Valor (Significância)
Idade	0,263	0,524 (0,666)
Estado civil	0,885	5,774 (0,003) ¹
Raça/etnia	0,405	2,901 (0,056)
Escolaridade	0,253	0,881 (0,493)
Tipo de moradia	0,265	5,206 (0,001) ¹
Ocupação	0,995	0,291 (0,958)
Renda	0,553	1,159 (0,322)
	Teste de Levene (Significância)	Teste t de Student Valor (Significância)
Sexo	0,068	3,135 (0,002)
Dependentes	0,361	0,185 (0,853)

Fonte: Autores.

Nota: ¹ teste F Anova.

Verificado que existem diferenças de satisfação sobre a proteção financeira, realizou-se o teste post hoc HSD de Tukey para identificar quais grupos são responsáveis pelas diferenças identificadas. Evidencia-se por meio da Tabela 21 que os indivíduos que manifestaram estado civil separado(a), viúvo(a) e outros (média 5,051) sentem-se menos protegidos financeiramente do que os solteiros (média 6,138) e do que os casados ou em relação estável (média 6,296).

Outro aspecto a ser levado em conta é o tipo de moradia. Indivíduos que residem em moradia emprestada sentem-se menos protegidos (média 5,198) do que aqueles que moram em casa própria (média 6,225) ou alugada (6,264).

Tabela 21 – Teste Post hoc HSD de Tukey, média dos grupos, diferenças das médias e significância para as variáveis significativas de perfil

Variáveis (médias)		Diferença média	Sig.
Estado civil	Solteiro(a). (6,138)	-1,0866*	0,005
	Separado(a), Viúvo(a), Outros. (5,051)	-1,2444*	0,002
Tipo de moradia	Própria. (6,225)	-1,0269*	0,002
	Emprestada. (5,198)	-1,0652*	0,002
	Alugada. (6,264)		

Fonte: Autores.

* A diferença média é significativa no nível 0,05.

Após identificado e descrito o perfil da amostra, os aspectos relacionados com a inclusão financeira, alfabetização financeira e proteção aos consumidores financeiros, a próxima seção destina-se a discutir os resultados sobre os determinantes da cidadania financeira.

4.5 DETERMINANTES DA CIDADANIA FINANCEIRA

De acordo com o conceito elencado pelo Banco Central do Brasil, três elementos são importantes formadores da cidadania Financeira, no qual as noções dos direitos e deveres de cidadania, atrelam de forma integrada, a inclusão, a proteção ao consumidor de produtos e serviços financeiros e a educação financeira. Com base nesse entendimento, pretende-se compreender a satisfação de cada um dos pilares da cidadania pela ótica do indivíduo. Além disso, pretende-se analisar o quanto o indivíduo se considera cidadão financeiro.

Sobre o nível de proteção percebida, foi solicitado que os respondentes marcassem a opção que representa o quanto se consideram protegidos financeiramente em uma escala em que zero significa nada protegido e 10 totalmente protegido. A média do nível de proteção para os respondentes é 6,56.

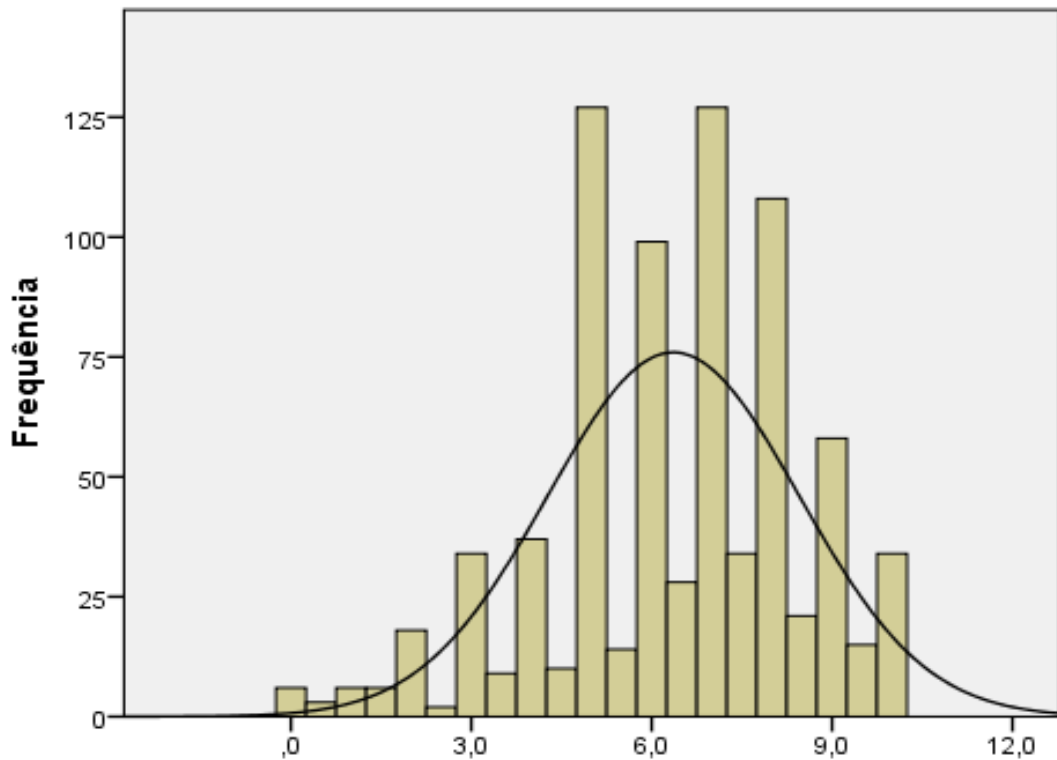
Tabela 22 – Nível de proteção financeira percebido

Variáveis	Média	Alternativas	Frequência	Percentual
Em uma escala de 0 a 10, marque o quanto você se considera PROTEGIDO financeiramente:		0 até 3,4	58	7,2
	6,56	3,5 até 6,5	304	37,6
		6,6 até 10	446	55,2

Fonte: Autores.

Por fim, foi questionado sobre o quanto o indivíduo se considera cidadão financeiro. Em uma escala de zero a dez, onde zero representa que não se considera cidadão financeiro e dez representa total percepção de cidadão financeiro, aproximadamente 50% dos indivíduos que responderam a esta pesquisa assinalaram marcaram valores acima de 6,6. A distribuição das respostas está apresentada

Gráfico 4 – Percepção de Cidadania Financeira



Fonte: Autores.

Ao analisar as variáveis socioeconômicas apresentadas na Tabela 23 é possível identificar que o Estado civil e a renda são estatisticamente significativas. Isto quer dizer que existem diferentes percepções de cidadania financeira de acordo com o estado civil ou o nível de renda do indivíduo. Já as variáveis idade, raça/etnia, escolaridade, tipo de moradia e ocupação não são estatisticamente significativas, portanto, identifica-se que, não há diferença na percepção de cidadania financeira quando analisados esses grupos.

Tabela 23 – Valor e significância da homogeneidade da variância para a Cidadania Financeira

Cidadania financeira.			
Variáveis	Teste de Levene	Teste de Welch	Anova
	(Significância)	Valor (Significância)	Valor (Significância)
Idade	0,519	-	0,272 (0,846)
Estado civil	0,266	-	4,537 (0,011) ¹
Raça/etnia	0,723	-	0,686 (0,504)
Escolaridade	0,420	-	0,889 (0,488)
Tipo de moradia	0,029	0,207	-
Ocupação	0,533	-	1,346 (0,225)
Renda	0,682	-	4,127 (0,000) ¹
	Teste de Levene (Significância)	Teste t de Student Valor (Significância)	
Sexo	0,003	4,339 (0,000)	
Dependentes	0,683	-0,023 (0,981)	

Teste post hoc: ¹ Tukey; ²Games-Howell.

Fonte: Autores.

Tendo em vista que o estado civil e a renda demonstraram significância estatística, investigou-se, por meio do Teste Post Hoc Tukey as relações entre essas variáveis socioeconômicas e a cidadania financeira. Evidencia-se que existem diferenças de percepção de cidadania financeira conforme o estado civil e a renda dos respondentes. Indivíduos casados ou que declararam possuir uma relação estável possuem uma percepção maior de cidadania financeira (6,697) do que os solteiros (6,271) e esses últimos, sentem-se mais cidadãos financeiros do que aqueles que se declararam como separado, viúvo ou outros (5,821). Os resultados estão apresentados na Tabela 24.

Tabela 24 – Teste Post hoc HSD de Tukey, média dos grupos, diferenças das médias e significância para as variáveis significativas de perfil e a cidadania financeira.

		Variáveis (médias)	Diferença média	Sig.
Estado civil	Casado(a) ou relação estável.(6,697)	Solteiro(a).(6,271)	0,4257*	0,033
		Separado(a), Viúvo(a), Outros.(5,821)	0,8766*	0,042
Renda	Não possui renda própria. (5,585)	Entre R\$ 998,01 e R\$ 1.996,00.(6,564)	-0,9791*	0,001
		Entre R\$ 3.992,01 e R\$ 5.988,00.(6,673)	-1,0876*	0,004
		Entre R\$ 5.988,01 e R\$ 8.982,00. (6,787)	-1,2016*	0,001
		Entre R\$ 8.982,01 e R\$ 11.976,00.(6,875)	-1,2900*	0,037
		Mais de R\$ 11.976,00.(7,034)	-1,4494*	0,016

*A diferença média é significativa no nível 0,05.

Após conhecer o perfil dos respondentes através do perfil da amostra e conhecer mais detalhadamente os três pilares da Cidadania Financeira (Inclusão financeira, alfabetização financeira e proteção aos consumidores financeiros), buscou-se analisar como esses construtos são formados.

Identificou-se a formação de nove construtos. A Inclusão é formada pelo construto Inclusão Financeira. A segunda dimensão que forma a cidadania financeira é a proteção aos consumidores financeiros, que está composta dos quatro construtos, denominados: Reclamação, Segurança, Transparência e *Suitability*. Por fim, a Alfabetização Financeira é formada pelos construtos Atitude Financeira, Conhecimento Financeiro, Comportamento 1 e Comportamento 2.

A dimensão, o construto, a descrição de cada item e as escalas utilizadas estão apresentadas na Tabela 25. Ressalta-se que todas as questões com afirmações invertidas, foram revertidas para proceder a análise de confiabilidade.

Tabela 25 – Dimensão, construtos e escalas da Percepção de Cidadania Financeira (continua)

Dimensão	Construto	Item	Descrição	Escala
Inclusão Financeira	Inclusão Financeira	Item 1	Número de produtos utilizados	1= sem produtos, 2 = 1 ou 2 produtos, 3 = 3 ou 4 produtos, 4 = 5 ou 6 produtos, 5 = 7 ou mais produtos
		Item 2	Tipo de atividade online	1 = sem atividade, 2= 1 atividade, 3 = 2 atividades, 4 = 3 atividades, 5 = 4 atividades ou mais
		Item 3	Número de canais de atendimento	1= nenhum canal, 2= 1 canal, 3= 2 canais, 4= 3 canais, 5= 4 canais ou mais
		Item 4	Número de relacionamentos bancários	1= sem relacionamento, 2= 1 relacionamento, 3= 2 relacionamentos, 4= 3 relacionamentos, 5= 4 relacionamentos ou mais.

Tabela 25 – Dimensão, construtos e escalas da Percepção de Cidadania Financeira
(continuação)

Dimensão	Construto	Item	Descrição	Escala
Proteção financeira	Reclamação	Item 5	Encontrei facilmente um canal para realizar reclamações sobre minha agência ou produtos financeiros.	1= Discordo totalmente, 2= Discordo, 3= Indiferente 4= Concordo, 5= Concordo totalmente
		Item 6	Me sinto satisfeito com os canais de reclamações do meu banco.	
	Segurança	Item 9	Em uma escala de 0 a 10, marque o quanto você se considera protegido financeiramente.	1= Totalmente insatisfeito, 2= Pouco insatisfeito, 3= Indiferente, 4= Pouco satisfeito, 5= Totalmente satisfeito
		Item 7	Sinto que os sistemas de proteção utilizados em meu banco (senhas, biometria, etc.) são seguros.	
		Item 8	Me sinto seguro ao acessar minha conta por meio eletrônico (site, aplicativo, etc.).	
		Item 10	Acredito que o banco mantenha minhas informações financeiras pessoais resguardadas.	
	Transparência	Item 11	Recebi informações sobre taxas, preço do serviço, para poder comparar com outra instituição.	1= Discordo totalmente, 2= Discordo, 3= Indiferente 4= Concordo, 5= Concordo totalmente
		Item 12	Recebi informações sobre contratos de serviços de forma clara.	
		Item 13	Recebi informações sobre como desistir/cancelar o serviço, incluindo taxas/penalidades.	
	Suitability	Item 14	Meu banco me sugere produtos mais vantajosos do que os que possuo atualmente.	1= Discordo totalmente, 2= Discordo, 3= Indiferente 4= Concordo, 5= Concordo totalmente
		Item 15	Quando necessito de crédito, minha primeira opção é meu banco.	
		Item 16	Meu banco fornece informações ou dicas sobre planejamento financeiro.	
		Item 17	Meu banco me oferece produtos financeiros compatíveis com minha necessidade.	
		Item 18	Tenho acesso fácil ao meu gerente de conta.	

Tabela 25 – Dimensão, construtos e escalas da Percepção de Cidadania Financeira (conclusão)

Dimensão	Construto	Item	Descrição	Escala	
Alfabetização Financeira	Atitude financeira	Item 19	Considero mais gratificante gastar dinheiro do que poupar para o futuro.	1= Discordo totalmente 2= Discordo 3= Indiferente 4= Concordo 5= Concordo totalmente	
		Item 20	O dinheiro é feito para gastar.		
		Item 21	Eu tenho a tendência de viver hoje e deixar o amanhã acontecer.		
	Comportamento 1	Item 22	Eu guardo parte da minha renda todo mês.		1= Nunca 2= Raramente 3= Às vezes 4= Frequentemente 5= Sempre
		Item 23	Faço uma reserva do dinheiro que recebo mensalmente para uma necessidade futura.		
		Item 24	Eu guardo dinheiro regularmente para atingir objetivos financeiros de longo prazo como, por exemplo, educação dos meus filhos, aquisição de uma casa, aposentadoria.		
Item 25	Nos últimos 12 meses tenho conseguido poupar dinheiro.				
Item 26	Eu passo a poupar mais quando recebo um aumento salarial.				
Comportamento 2	Item 27	Eu pago minhas contas em dia.			
	Item 28	Antes de comprar algo, eu considero cuidadosamente se posso pagar.			
Conhecimento financeiro	Ver Tabela 26				

Fonte: Autores.

Para melhor entendimento do construto conhecimento financeiro, foi construída a Tabela 26, a fim de complementar a descrição de cada item pesquisado e as alternativas de respostas, pois as opções de respostas são diferentes dos demais construtos que possuem alternativas do tipo *likert*. Portanto, as questões (Item 29 até Item 40) apresentam escala nominal (erro ou acerto).

Tabela 26 – Descrição e escalas dos itens do construto Conhecimento

Item	Descrição	Opções
Item 29	Suponhamos que você coloque R\$ 100,00 em uma poupança que rende 2% ao ano. Você não faz nenhum outro depósito, nem retira nenhum dinheiro desta conta. Quanto você teria nesta conta ao final do primeiro ano, contando com os juros?	R\$ 98,00; R\$100,00; R\$ 102,00*; R\$ 120,00; Não sei.
Item 30	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; Exatamente o mesmo; Menos do que hoje*; Não sei.
Item 31	Normalmente, qual ativo apresenta as maiores oscilações ao longo do tempo?	Poupança; Ações*; Títulos públicos; Não sei.
Item 32	Quando um investidor distribui seu investimento entre diferentes ativos, o risco de perder dinheiro:	Aumenta; Diminui*; Permanece inalterado; Não sei.
Item 33	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%; 3%; 6%*; Não sei.
Item 34	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.
Item 35	Imagine que você tenha recebido uma doação e que guardará o dinheiro no seu cofre em casa. Considerando que a inflação é de 5% ao ano, após um ano você será capaz de comprar:	Mais do que compraria hoje; Menos do que compraria hoje*; A mesma quantidade do que compraria hoje; Não sei.
Item 36	Suponha que você pegasse emprestado R\$ 100,00 de um amigo e após uma semana pagasse R\$ 100,00 (cem reais). Quanto de juros você está pagando?	0%*; 1%; 2%; Não sei.
Item 37	Um investimento com alta taxa de retorno terá alta taxa de risco. Essa afirmação é:	Verdadeira*; Falsa; Não sei.
Item 38	Quando a inflação aumenta, o custo de vida sobe. Essa afirmação é:	Verdadeira*; Falsa; Não sei.
Item 39	José adquire um empréstimo de R\$ 1.000,00 que tem a taxa de juros de 20% ao ano composto anualmente. Se ele não fizer pagamentos do empréstimo e a essa taxa de juros, quantos anos levaria para o montante devido dobrar?	Menos de 5 anos*; De 5 a 10 anos; Mais de 10 anos; Não sei.
Item 40	É possível reduzir o risco de investir no mercado de ações, comprando uma ampla gama de ações. Esta afirmação é:	Verdadeira*; Falsa; Não sei.

Fonte: Autores.

Nota: * resposta correta.

Os resultados da Tabela 27 demonstram que os construtos possuem valores do teste KMO maiores que 0,5 o que demonstra que a análise fatorial é apropriada para os dados. Por meio dos resultados do teste de esfericidade de Bartlett verifica-se que os fatores são significativos, isto é, possuem valor de significância menor do que 0,05. A maioria dos itens possui uma carga fatorial maior que 0,7, indicando uma grande contribuição de variáveis na formação dos itens.

Os alfas de *Cronbach* dos construtos são adequados, com exceção do resultado do fator comportamento 2, que apresenta valor inferior a 0,6. De acordo com o que Field (2009) recomenda todos os fatores com autovalores maiores que 1 devem ser retidos, o que representa um substancial montante de variação.

Tabela 27 – Cargas fatoriais, autovalores, teste de Bartlett e alfa de *Cronbach* dos construtos

Dimensão	Construto	Item	Carga Fatorial	Autovalores	KMO	Teste de Bartlett	de Alpha de Chronbach
Inclusão Financeira	Inclusão	Item 1	0,763	2,0705	0,721	527,5*	0,669
		Item 2	0,775				
		Item 3	0,750				
		Item 4	0,570				
Alfabetização Financeira	Atitude	Item 19	0,801	1,7315	0,626	314,4*	0,631
		Item 20	0,793				
		Item 21	0,679				
	Comportamento 1	Item 22	0,881	3,9264	0,871	3006,6*	0,902
		Item 23	0,869				
		Item 24	0,834				
		Item 25	0,831				
	Comportamento 2	Item 26	0,728	1,0603	0,871	3006,6*	0,500
		Item 27	0,822				
		Item 28	0,782				
Proteção financeira	Reclamação	Item 5	0,921	1,695	0,500	528,5*	0,820
		Item 6	0,921				
	Segurança	Item 7	0,830	1,9850	0,648	515,7*	0,636
		Item 8	0,772				
		Item 9	0,681				
		Item 10	0,486				
	Transparência	Item 11	0,884	2,9976	0,784	1481,2*	0,808
		Item 12	0,830				
		Item 13	0,778				
	<i>Suitability</i>	Item 14	0,683	1,2920	0,784	1481,2*	0,632
Item 15		0,646					
Item 16		0,613					
Item 17		0,589					
Item 18		0,547					

Fonte: Autores.

*significativo a 0,05.

De acordo com os resultados de cada item da análise fatorial foi realizada uma média ponderada a fim de identificar a contribuição de cada item na construção do fator. Tendo em vista que o comportamento financeiro 2 não atingiu os níveis de confiabilidade necessários, ou seja, alfa de *Cronbach* com valor superior a 0,6 procedeu-se com a exclusão do fator. Portanto, os fatores estão compostos de acordo com os resultados apresentados no Quadro 7.

Na dimensão da Inclusão Financeira, o item 2 (coeficiente 0,775) que trata dos tipos de atividades online que os indivíduos possuem é o fator que mais impacta nesta dimensão, em contrapartida ao item 4 (coeficiente 0,570) que trata do número de relacionamentos bancários e apresentou o menor impacto no que tange à inclusão financeira dos indivíduos. Já ao analisar a dimensão da Proteção Financeira, averigua-se o item 7 (coeficiente 0,830) é o que mais contribui para a percepção de proteção, visto que ele visa identificar o quanto os respondentes sentem que os sistemas de proteção utilizados em meu banco (senhas, biometria, etc.) são seguros. Ainda sobre a proteção é possível constatar que o construto *Suitability* que trata da percepção do cidadão quanto ao seu relacionamento bancário é o que possui o maior impacto em como o indivíduo percebe sua proteção financeira.

Para a formação dos construtos apresentados no Quadro 7 foram somadas as cargas fatoriais de cada item (questão). Cada carga fatorial foi dividida pelo resultado da soma das cargas. Assim, foi possível identificar a contribuição de cada item na formação do construto. Identificados os pesos de cada fator, foi possível realizar a média aritmética ponderada para o cálculo de cada construto.

Quadro 7 – Formação dos construtos de acordo com os valores ponderados

Inclusão Financeira: INCL = [0,267*Item1 + 0,271*Item2 + 0,262*Item3 + 0,200*Item4]
Atitude Financeira: ATIT = [0,352*Item19 + 0,349*Item20 + 0,299*Item21]
Comportamento Financeiro: COMP = [0,213*Item22 + 0,210*Item23 + 0,201*Item24 + 0,201*Item25 + 0,176*Item26]
Reclamação: RECL = [0,500*Item5 + 0,500*Item6]
Segurança: SEGU = [0,300*Item7 + 0,279*Item8 + 0,246*Item9 + 0,176*Item10]
Transparência: TRAN = [0,355*Item11 + 0,333*Item12 + 0,312*Item13]
Suitability: SUIT = [0,222*Item14 + 0,210*Item15 + 0,199*Item16 + 0,191*Item17 + 0,178*Item18]

Fonte: Autores.

Por meio da Tabela 28 é possível identificar a estatística descritiva dos construtos. O fator inclusão financeira apresenta média 3,31, ou seja, quanto mais próximo a 5, mais o cidadão se percebe incluído. As médias mais baixas estão relacionadas à dimensão que trata da proteção dos consumidores financeiros, são elas: transparência e *suitability*.

A necessidade de proteger os consumidores é uma preocupação para os reguladores, uma vez que não é adequado apenas proteger os consumidores de ações fraudulentas, mas também promover a segurança aos consumidores em sentido mais amplo. Nesse sentido, Harvey e Parry (2000) argumentam que promover a segurança, além de ser uma necessidade é considerado moral e ético fazê-lo.

Além de razões morais, existem justificativas econômicas para regular instituições e mercados financeiros. Uma questão chave diz respeito ao estabelecimento de regras de informações apropriadas para que os consumidores possam tomar decisões informadas (HOWELLS, 2005). O construto transparência está alicerçado em questões que visam medir a percepção de transparência em relação as informações prestadas. Identifica-se que o fator transparência é o que apresenta a menor média (2,8241), o que pode gerar questionamentos sobre as práticas informacionais desenvolvidas no mercado. Cartwright (2001) afirma que informações insuficientes e práticas fraudulentas podem levar à erosão da confiança do consumidor, o que pode resultar em menor participação no setor financeiro.

Tabela 28 – Estatística descritiva dos construtos

Fator	Nº de respondentes	Ausentes	Média	Erro padrão	Mínimo	Máximo
Inclusão Financeira	816	11	3,3139	0,72205	1,53	5,00
Atitude Financeira	814	13	3,4980	0,86584	1,00	5,00
Comportamento	800	27	3,1531	1,19187	1,00	5,00
Reclamação	804	23	3,0286	0,96537	1,00	5,00
Segurança	800	27	3,5962	0,71648	1,42	5,00
Transparência	819	8	2,8241	0,96364	1,00	5,00
<i>Suitability</i>	791	36	2,8937	0,71997	1,00	5,00

Fonte: Autores.

A partir dos modelos validados, foram construídos os indicadores de cada construto e dimensão para as etapas seguintes de análise.

4.6 CONSTRUÇÃO DA ESCALA DE CIDADANIA

Após a obtenção do peso das cargas fatoriais para cada construto, através do cálculo da média ponderada pelos pesos das cargas fatoriais, procedeu-se a padronização das escalas. Para que todas as escalas fossem padronizadas na escala 0 – 1, os construtos foram divididos pelo

valor máximo possível (12 para conhecimento financeiro e 5 para as demais escalas). O método de padronização para cada construto é apresentado no Quadro 8.

Quadro 8 – Construção das medidas padronizadas de cada construto/dimensão

Inclusão Financeira: $INCL = [0,267*Item1 + 0,271*Item2 + 0,262*Item3 + 0,200*Item4] / 5$
Atitude Financeira: $ATIT = [0,352*Item19 + 0,349*Item20 + 0,299*Item21] / 5$
Comportamento Financeiro: $COMP = [0,213*Item22 + 0,210*Item23 + 0,201*Item24 + 0,201*Item25 + 0,176*Item26] / 5$
Reclamação: $RECL = [0,500*Item5 + 0,500*Item6] / 5$
Segurança: $SEGU = [0,300*Item7 + 0,279*Item8 + 0,246*Item9 + 0,176*Item10] / 5$
Transparência: $TRAN = [0,355*Item11 + 0,333*Item12 + 0,312*Item13] / 5$
Suitability: $SUIT = [0,222*Item14 + 0,210*Item15 + 0,199*Item16 + 0,191*Item17 + 0,178*Item18] / 5$
Conhecimento Financeiro: $CONH = [Item29 + Item30 + Item31 + Item32 + Item33 + Item34 + Item35 + Item36 + Item37 + Item38 + Item39 + Item40] / 12$

Fonte: Autores.

Assim, depois de formar cada construto de acordo com as cargas padronizadas, realizou-se a construção das medidas padronizadas de cada uma das três dimensões da Cidadania Financeira, conforme o Quadro 9.

Quadro 9 – Construção das medidas padronizadas das dimensões da Cidadania Financeira

Inclusão Financeira: INCL
Proteção Financeira: $PROT = [TRAN + SUIT + SEGU + RECL] / 4$
Alfabetização Financeira: $ALFA = [ATIT + COMP + CONH] / 3$

Fonte: Autores.

De posse das três dimensões padronizadas, aplicou-se a análise de cluster a fim de classificar os indivíduos em baixo e alto nível de cidadania financeira. Para tanto foi realizada a análise de cluster hierárquico através do método de Ward. Ao proceder a análise, foram encontrando dois clusters. O primeiro denominado como Cluster 0 representa os indivíduos que possuem um baixo nível de cidadania financeira (24,4% dos respondentes). O segundo denominado Cluster 1, representa aqueles que possuem um alto nível (62,8% dos respondentes). A Tabela 29 apresenta as estatísticas descritivas dos construtos padronizados conforme a distribuição dos clusters.

Tabela 29 – Estatísticas descritivas das dimensões conforme a distribuição dos clusters

Dimensão	<i>Cluster 0</i> n=202 (24,4%) Baixo nível de Cidadania Financeira		<i>Cluster 1</i> n=519 (62,8%) Alto nível de Cidadania Financeira		Teste <i>t</i>	Teste Mann- Whitney
	Média	Desvio Padrão	Média	Desvio Padrão	Sig.	Sig.
Inclusão Financeira	0,48	0,07	0,74	0,08	0,000	0,000
Proteção Financeira	0,61	0,09	0,62	0,12	0,118	0,125
Alfabetização Financeira	0,49	0,12	0,53	0,10	0,000	0,000

Fonte: Autores.

Ao analisar os testes de diferença, percebe-se que das três dimensões propostas, apenas a dimensão da proteção financeira não apresentou diferenças significativas entre os indivíduos com alto e baixo nível de cidadania financeira. Nesse sentido, ao analisar a percepção de proteção, identifica-se que ela é semelhante entre os indivíduos com alta e baixa cidadania financeira. Isso pode ser um indicativo de que as políticas para proteção dos cidadãos e os vários mecanismos de proteção destinados a esse fim podem estar alcançando o objetivo de proteger os consumidores financeiros, na medida em que são percebidos por esses usuários, não importando o nível de cidadania financeira em que estão classificados.

No entanto, o mesmo não ocorre ao analisar a inclusão e a alfabetização. Essas dimensões são as que apresentam diferença significativa entre o nível de cidadania financeira percebido pelos grupos. No que tange a alfabetização financeira, o desempenho atingido pelos respondentes resultou em uma média padronizada de 0,49 para os indivíduos com baixo nível de cidadania financeira e de 0,53 para os com alto nível. Esse resultado demonstra que os indivíduos mais alfabetizados são aqueles que possuem maior nível de cidadania e como consequência, conforme aponta Moore (2003) serão mais eficazes na sua gestão financeira.

Em relação a inclusão financeira, verifica-se que esta foi a dimensão que apresentou maior discrepância entre os cidadãos com baixo e alto nível de cidadania financeira. A percepção de inclusão, para os indivíduos com baixa cidadania, resultou em uma média padronizada de 0,48, enquanto para os indivíduos de alta cidadania foi de 0,74. Esses resultados reforçam o entendimento de que a inclusão financeira é uma condição básica para que a Cidadania Financeira ocorra (BANCO CENTRAL DO BRASIL, 2018; BERRY; SERRA, 2012). Assim, evidencia-se que o fato de o indivíduo estar incluído, assim como, ser alfabetizado financeiramente é o que diferencia a sua classificação no nível de cidadania financeira.

Em seguida, com o objetivo de desenvolver um indicador que defina se um indivíduo possui alto ou baixo nível de cidadania financeira, utilizou-se a distância euclidiana quadrática em relação ao centro do *cluster* (média), com as três dimensões que representam as *proxies* para mensurar a cidadania financeira. Assim, por meio das equações abaixo, apresenta-se a forma de estimação da distância quadrática das respostas obtidas pelos indivíduos com o centro do *cluster* 0 (Equação 1) e com o centro do *cluster* 1 (Equação 2). A partir delas, é possível determinar se o respondente se encontra mais próximo do centro do *cluster* 0 ($D_0 < D_1$) ou do centro do *cluster* 1 ($D_1 < D_0$).

$$D_0 = (0,48 - INCL)^2 + (0,61 - PROT)^2 + (0,49 - ALFA)^2 \quad \text{eq.1}$$

$$D_1 = (0,74 - INCL)^2 + (0,62 - PROT)^2 + (0,53 - ALFA)^2 \quad \text{eq.2}$$

Com isso, apresentam-se no Quadro 10 os critérios de análise e decisão para saber se um indivíduo possui um alto ou um baixo nível de cidadania financeira.

Quadro 10 – Critérios de análise e decisão

<p>Se $D_0 > D_1$ o indivíduo é considerado com ALTO nível de Cidadania Financeira Se $D_0 < D_1$ o indivíduo é considerado com BAIXO nível de Cidadania Financeira.</p>

Fonte: Autor

4.7 IMPACTO DA CIDADANIA FINANCEIRA NO BEM ESTAR FINANCEIRO

Para entender como as preocupações com o presente e atendimento das necessidades momentâneas, conforme sugerido por Malone e outros (2010) ou Norvilitis, Szablic e Wilson (2003), afetam o Bem-estar financeiro, nove afirmações foram apresentadas aos respondentes. A variável “Estou satisfeito com a minha atual situação financeira” apresentou uma média 2,56, enquanto a variável “Eu tenho dinheiro sobrando no final do mês” tem média 3,07. Esse resultado pode indicar um bom controle de despesas momentâneas. Esse resultado diverge dos resultados encontrados por Fraga (2017) e essa divergência pode ser em decorrência do perfil da amostra, dado que Fraga (2017) trabalhou com os beneficiários do Programa Minha Casa

Minha Vida, os quais demonstraram não alcançar um maior bem-estar financeiro devido à dificuldade em acumular recursos.

O BEF dos respondentes desse estudo pode ser confirmado pela média 3,72 apresentada na variável “Eu tenho a tendência de me preocupar em pagar minhas despesas do dia-a-dia”. Outro ponto que merece destaque refere-se a variável “Neste momento, eu possuo muitas dívidas”, apenas 3,5% dos respondentes “concordam totalmente” com essa afirmação e 46,8 “discordam totalmente”.

Tabela 30 – Estatística descritiva do bem estar financeiro

		Média	Percentuais				
			Discordo totalmente	Discordo	Indiferente	Concordo	Concordo totalmente
Item 1	Por causa da minha situação financeira, sinto que nunca terei as coisas que quero na vida.	2,05	34,6	42,5	8,7	11,7	2,4
Item 2	Frequentemente fico preocupado que meu dinheiro não vai durar.	3,15	10,4	25,9	11,9	41,7	10,1
Item 3	Eu estou apenas sobrevivendo, em termos financeiros.	2,60	19,6	38,5	11,0	24,3	6,6
Item 4	Eu tenho a tendência de me preocupar em pagar minhas despesas do dia-a-dia.	3,72	7,2	11,6	10,1	44,3	26,8
Item 5	Minhas finanças controlam minha vida.	2,79	16,3	30,4	19,6	25,7	7,9
Item 6	Eu tenho dinheiro sobrando no final do mês.	3,07	11,5	26,3	16,6	35,1	10,6
Item 7	Estou satisfeito com a minha atual situação financeira.	2,56	19,9	38,0	13,7	22,6	5,9
Item 8	Minha situação financeira limita minha capacidade de fazer as coisas que são importantes para mim hoje.	3,05	7,3	35,1	14,6	30,8	12,2
Item 9	Neste momento, eu possuo muitas dívidas.	1,95	46,8	30,5	7,2	12,1	3,5

Fonte: Autores.

Na sequência, foi elaborada a análise fatorial para determinar os itens que compõem o construto denominado Bem Estar. Verifica-se, por meio da Tabela 31 que os itens possuem uma carga fatorial maior que 0,5, indicando uma grande contribuição de variáveis na formação do construto. Além disso, o alfa de *Cronbach* (0,679) do construto é adequado.

Tabela 31 – Análise Fatorial para o Bem-estar financeiro

Construto	Item	Carga Fatorial	Alfa de Cronbach
Bem estar financeiro	Item 9	0,717	0,679
	Item 6	0,710	
	Item 3	0,672	
	Item 1	0,572	

Fonte: Autores.

Após a obtenção do peso das cargas fatoriais de cada item procedeu-se o cálculo da média ponderada das cargas fatoriais. Depois de conhecer o peso de cada carga fatorial, foi realizada a padronização do fator em uma escala de 0 a 1. Posteriormente, o construto Bem-estar foi dividido por cinco, ou seja, pelo valor máximo possível. O método de padronização para o Bem Estar é apresentado no Quadro 11.

Quadro 11 – Construção das medidas padronizadas para o construto Bem Estar

<p>Bem Estar Financeiro: $BemEstar^a = [0,269*Item9 + 0,266*Item6 + 0,251*Item3 + 0,214*Item1] / 5$</p>

Fonte: Autores.

Nota: a: Alfa de Cronbach = 0,679

Com o objetivo de avaliar a associação entre a medida de cidadania e o bem-estar financeiro, foi realizada uma regressão múltipla em que a variável dependente é o Bem-estar financeiro e as independentes as três medidas de cidadania financeira.

Tabela 32 – Valores e significância dos coeficientes do modelo de regressão estimado para o Bem-estar financeiro

Variáveis	Coeficientes	Teste t		FIV
		t	Sig.	
Inclusão Financeira	-0,012	-0,380	0,704	1,077
Alfabetização Financeira	0,550	17,122	0,000	1,077
Proteção Financeira	0,067	2,172	0,030	1,000

Fonte: Autores.

O resultado do coeficiente de determinação, R^2 ajustado é 0,30, ou seja, as variáveis independentes inclusão financeira, alfabetização financeira e proteção aos consumidores financeiros explicam 30% do bem-estar financeiro dos cidadãos. Quanto aos índices FIV, todos ficaram próximos de 1, confirmando a ausência de multicolinearidade. Já em relação a

normalidade dos resíduos o teste KS (valor 1,120 e Sig. 0,162) indica uma distribuição normal nos resíduos (se sig for maior que 0,05). No que se refere a homocedasticidade dos resíduos, estes revelaram-se homocedásticos, através do teste Pesarán-Pesarán.

Por meio da estatística t é possível verificar a significância de cada parâmetro a ser considerado no modelo de regressão. Verifica-se que o coeficiente para a alfabetização financeira é positivo e estatisticamente significativo a 5%, ou seja, um aumento no nível de alfabetização influencia no aumento da percepção de bem-estar financeiro. Ao analisar a proteção financeira, identifica-se relação positiva e estatisticamente significativa (p-valor = 0,03). Portanto, quanto mais protegido o cidadão se sente, maior a percepção de bem-estar financeiro. O mesmo não ocorre para a inclusão financeira, pois resultado é não significativo, ou seja, um aumento na percepção de inclusão do cidadão não impacta na sensação de bem-estar.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Desde a crise financeira de 2008 muito se avançou na discussão da cidadania financeira, inclusive com a criação de recomendações, normas e instruções tanto por organizações internacionais quanto por bancos centrais de diversos países. Entretanto, as propostas de medição da cidadania financeira ainda são incipientes e se concentram em indicadores amplos, obtidos principalmente a partir de dados secundários disponíveis nos bancos centrais. O ineditismo desta pesquisa está alicerçado na construção de uma medida financeira que integre os três pilares principais (inclusão, alfabetização e proteção) para identificar como a sociedade, ou seja, o usuário final, percebe a cidadania financeira.

Apesar de já existirem diversos modelos na literatura para a avaliação da alfabetização financeira dos indivíduos, os outros dois pilares ainda são avaliados prioritariamente através de dados secundários com estatísticas gerais de acesso, não tendo sido encontrado na literatura propostas de medidas para a inclusão e a proteção financeiras do ponto de vista do indivíduo. Esta pesquisa se propôs a preencher essa lacuna e teve como objetivo principal analisar a percepção de cidadania financeira da população do estado do Rio Grande do Sul.

Para atingir o objetivo proposto, foi aplicado um instrumento de pesquisa de forma aleatória, em ambiente externo, a 827 respondentes que estavam dispostos a participar livremente da pesquisa. Os instrumentos foram aplicados em quatro cidades do estado.

Verifica-se que 53,9% dos participantes tem idade até 25 anos, o que revela um perfil de jovens respondentes. Em relação ao gênero, 52,3% é masculino e 47,7% é feminino. A amostra caracteriza-se como maioria de etnia Branca (85,7%), com ensino superior (36,6%) e sem dependentes (20,4%). Destaca-se ainda a presença de 27,8% de respondentes provenientes do serviço público. Em geral, os entrevistados possuem nível de educação financeira média, segundo a classificação de Chen e Volpe (1998).

Após as etapas de análise qualitativa e quantitativa pode-se concluir pela validade das três dimensões propostas: Inclusão Financeira, Proteção Financeira e Alfabetização Financeira, as quais, em conjunto, medem a cidadania financeira. Além disso, foi realizada a análise de Cluster com o objetivo de identificar os respondentes de acordo com seu nível de cidadania financeira. Ao proceder a análise, foram encontrando dois clusters. O primeiro, denominado como Cluster 0, representou os indivíduos que possuem um baixo nível de cidadania financeira. Nesse cluster estão dispostos 24,4% dos respondentes. O segundo, denominado Cluster 1, representou aqueles que possuem um alto nível, totalizando 62,8% dos respondentes.

Além da formação das dimensões e da identificação dos respondentes segundo o nível de cidadania, o estudo desenvolveu uma normatização, a qual permite que qualquer pesquisador, agente público, gestor do sistema bancário e outros interessados possam aplicá-la para a identificação da percepção sobre cidadania. Ainda no que diz respeito aos resultados da pesquisa, é importante salientar que após identificar as dimensões da cidadania, foi possível verificar a contribuição da cidadania financeira para a percepção de bem-estar dos sujeitos da pesquisa.

Nesse sentido, esta pesquisa ofereceu uma contribuição teórica aos estudos desenvolvidos até o momento e aos que ainda serão desenvolvidos, tendo em vista que traz uma análise sob o ponto de vista do cidadão. Como contribuição prática, espera-se que os resultados produzidos sirvam como instrumento para elaboração de políticas públicas que promovam a cidadania financeira, de modo que os cidadãos se sintam cidadãos financeiros contemplados em todos os pilares que o conceito elenca, isto é, que possam se sentir incluídos, alfabetizados e protegidos financeiramente.

Como limitações, compreende-se que a construção de normas e a implementação de políticas demandam tempo e amadurecimento por parte dos agentes públicos. Além disso, a pesquisa ainda necessita de validações interculturais para que seja aplicada em outros países. Pesquisas futuras podem tanto seguir este caminho, quanto se dedicarem a avaliar a percepção de cidadania financeira em diferentes perfis demográficos e socioeconômicos.

REFERÊNCIAS

- ACHARYA, Viral V.; RICHARDSON, Matthew P. Implications of the Dodd-Frank Act. **Annual Reviews Fin. Econ.**, [s. l.], p. 1–38, 2012.
- ACHARYA, Viral; ENGLE, Robert; RICHARDSON, Matthew. Capital Shortfall: A New Approach to Ranking and Regulating Systemic Risks. **American Economic Review: Papers & Proceedings**, [s. l.], v. 102, n. 3, p. 59–64, 2012.
- AGARWAL, Sumit et al. The Age of Reason: Financial Decisions over the Life Cycle and Implications for Regulation. **Brookings Papers on Economic Activity**, [s. l.], v. 117, p. 51–117, 2009.
- AHMED, Habib; IBRAHIM, Ili Rahilah. Financial Consumer Protection Regime in Malaysia: Assessment of the Legal and Regulatory Framework. **Journal of Consumer Policy**, [s. l.], v. 41, n. 2, p. 159–175, 2018.
- AKINBAMI, Folarin. Financial services and consumer protection after the crisis. **International Journal of Bank Marketing**, [s. l.], v. 29, n. 2, p. 134–147, 2011.
- ANDERLONI, Luisa; BRAGA, Emanuele Maria; CARLUCCIO, Emanuele Maria. **New Frontiers in Banking Services**. Berlin: Springer Science & Business Media, 2007.
- ANDERSON, David R.; SWEENEY, Dennis J.; WILLIAMS, Thomas A. **Estatística aplicada à Administração e Economia**. 2. ed. São Paulo: Cengage Learning, 2011.
- ATKINSON, Adele; MESSY, Flore-anne. Financial Education for Migrants and their Families. **OECD Working Papers on Finance, Insurance and Private Pensions**, [s. l.], n. 38, 2015.
- ATKINSON, Adele; MESSY, Flore-Anne. Assessing financial literacy in 12 countries: an OECD/INFE international pilot exercise. **Journal of Pension Economics and Finance**, [s. l.], v. 10, n. 04, p. 657–665, 2011.
- BAKAR, Elistina; AMIN, Naemah. Consumer protection under Islamic law in the service industry. **International Journal of Social Policy and Society**, [s. l.], v. 8, p. 37–49, 2011.
- BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Relatório de Inclusão Financeira** Brasília, 2015. a.
- _____. **Cidadania Financeira : definição, escopo de atuação, mensuração**. Brasília, DF, 2015. b.
- _____. **Série Cidadania Financeira: estudos sobre educação, proteção e inclusão**. Brasília, DF, 2017.
- _____. **O que é cidadania financeira? definição, papel dos atores e possíveis soluções**. Brasília, DF, 2018. a.
- _____. **Jornada da cidadania financeira no Brasil**. Brasília, DF, 2018. b.
- _____. **Relatório De Cidadania Financeira**. Brasília, DF, 2018. c.
- BERRY, Craig. Citizenship in a financialised society: financial inclusion and the state before and after the crash. **Policy & Politics**, [s. l.], v. 43, n. 4, p. 509–525, 2015.
- BERRY, Craig; SERRA, Valentina. **Financial citizenship Rethinking the state's role in enabling individuals to save**. London, UK: ILC-UK, , 2012.
- BUCHER-KOENEN, Tabea et al. How Financially Literate Are Women ? An Overview and New Insights. **The Journal of Consumer Affairs**, [s. l.], v. 51, n. 2, p. 255–283, 2017.
- BUCHER-KOENEN, Tabea; LUSARDI, Annamaria. Financial literacy and retirement

planning in Germany. **Journal of Pension Economics and Finance**, [s. l.], n. 2011, p. 565–584, 2011.

CALAMATO, Maria Paula. Learning Financial Literacy in the Family. [s. l.], 2010.

CARTWRIGHT, Peter. **Consumer Protection and the Criminal Law: Law, Theory and Policy in the UK**. Cambridge, UK: Cambridge University Press, 2001.

CARVALHO, José Murilo De. **Cidadania no Brasil: o longo caminho**. 11. ed. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2008.

CENTRAL BANK OF IRELAND. **Complaints Handling within Regulated Financial Services Firms- Consumer Research**, 2016.

CHEN, Haiyang; VOLPE, Ronald. An Analysis of Personal Financial Literacy Among College Students. **Financial Services Review**, [s. l.], v. 7, n. 2, p. 107–128, 1998.

CORRAR, Luiz. J.; PAULO, Edilson; DIAS FILHO, José Maria. **Análise Multivariada para os Cursos de Administração, Ciências Contábeis e Economia**, 2009.

CROCCO, Marco Aurelio; SANTOS, Fabiana; FIGUEIREDO, Ana. Exclusão financeira no Brasil: uma análise regional exploratória. **Revista de Economia Política**, [s. l.], v. 33, n. 3, p. 505–526, 2013.

DEVLIN, James F. A Detailed Study of Financial Exclusion in the UK. **Journal of Consumer Policy**, [s. l.], v. 28, p. 75–108, 2005.

DYMSKI, Gary. Exclusão e Eficiência: a transformação global do Core Banking, um estudo de caso sobre o Brasil. In: **Sistema Financeiro**. Rio de Janeiro: Campus/Elsevier, p. 255–283, 2007.

FEDERAÇÃO BRASILEIRA DE BANCOS (FEBRABAN). **Pesquisa FEBRABAN de Tecnologia Bancária 2017**, 2017.

FEDERAL DEPOSIT INSURANCE CORPORATION. **National Survey of Unbanked and Underbanked Households**. [s.l.], 2009.

FIELD, Andy. **Descobrendo a Estatística usando o SPSS** Artmed, 2009.

FINANCIAL STABILITY BOARD. **Financial Stability Board reports to G20 Leaders on progress in implementing financial regulatory reforms**. BaselFSB, 2012.

FOX, Jonathan; BARTHOLOMAE, Suzanne; LEE, Jinkook. Building the Case for Financial Education. **Journal of consumer affairs**, [s. l.], v. 39, n. 1, p. 195–214, 2005.

FRENCH, Shaun; LEYSHON, Andrew; THRIFT, Nigel. A very geographical crisis: the making and breaking of the 2007 – 2008 financial crisis. **Cambridge Journal of Regions, Economy and Society**, [s. l.], n. 2, p. 287–302, 2009.

FRENCH, Shaun; LEYSHON, Andrew; WAINWRIGHT, Thomas. Financializing space, spacing financialization. **Progress in Human Geography**, [s. l.], v. 35, n. 6, p. 798–819, 2011.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. São Paulo, Brasil: Atlas, 2009.

HAIM, Liran. Rethinking Consumer Protection Policy in Financial Markets. **Journal of Law and Commerce**, [s. l.], v. 32, n. 1, p. 23–79, 2013.

HAIR, J. F. et al. **Análise multivariada de dados**. 6. ed. Porto Alegre: Bookman Editora, 2009.

HAIR, J. F. et al. **Multivariate Data Analysis**. [s.l.] : Pearson Education, 2014.

- HAIR, Joseph F. et al. **Fundamentos de Métodos de pesquisa em administração**. Porto Alegre: Bookman Editora, 2005.
- HAN, Jae Joon; JANG, Wonchang. Information Asymmetry and the Financial Consumer Protection Policy. **Asian Journal of Political Science**, [s. l.], v. 21, n. 3, p. 213–223, 2013.
- HIGUERA, Jorge Armando Corredor. La armonización en Materia de Protección al Consumidor Financiero en America Latina. **Boletín Mexicano de Derecho Comparado**, [s. l.], v. 48, n. 144, p. 931–972, 2015.
- HOGARTH, Jeanne M.; ANGUELOV, Christoslav E.; LEE, Freddie. Who Has a Bank Account ? Exploring Changes Over Time , 1989 – 2001. **Journal of Family and Economic Issues**, [s. l.], v. 26, n. 1, p. 1989–2001, 2005.
- HOGARTH, Jeanne M.; O'DONNELL, Kevin H. If You Build It , Will They Come ? A Simulation of Financial Product Holdings Among Low-to-Moderate Income Households. **Journal of Consumer Policy**, [s. l.], v. 23, p. 409–444, 2000.
- HOWELLS, Geraint. The Potential and Limits of Consumer Empowerment by Information. **Journal of Law and Society**, [s. l.], v. 32, n. 3, p. 349–370, 2005.
- HUNG, Angela A.; PARKER, Andrew M.; YOONG, Joanne K. **Defining and Measuring Financial Literacy**: Working Papers., 2009.
- IBTISAM, Ilyana Ilias; AMIN, Naemah. A study on the financial consumer protection in Malaysia with specific reference to the financial services act 2013. **Malaysian Journal of Consumer and Family Economics**, [s. l.], v. 19, p. 1–13, 2016.
- ILIAS, Ibtisam Ilyana; AMIN, Naemah. A study on the financial consumer protection in Malaysian journal of consumer and family economics. **Malaysian Journal of consumer and family economics**, [s. l.], p. 1–14, 2015.
- KAISER, Henry F. An index of factorial simplicity. **Psychometrika**, [s. l.], v. 39, n. 1, p. 31–36, 1974.
- KEAR, Mark. Governing homo subprimicus: Beyond financial citizenship, exclusion, and rights. **Antipode**, [s. l.], v. 45, n. 4, p. 1–31, 2013.
- KEMPSON, Elaine et al. **In or out?** London FSA, 2000.
- KIM, Dai-won; YU, Jung-suk; HASSAN, M. Kabir. Financial Inclusion and Economic Growth in OIC Countries. **Research in International Business and Finance**, [s. l.], 2017.
- LAI, Karen P. Y.; TAN, Choon Hang. Neighbours First , Bankers Second : Mobilising financial citizenship in Singapore. **Geoforum**, [s. l.], v. 64, p. 65–77, 2015.
- LEYSHON, Andrew. **Financial Exclusion**, 2009.
- LEYSHON, Andrew; THRIFT, Nigel. Geographies of Financial Exclusion: Financial Abandonment in Britain and the United States. **Transactions of the Institute of British Geographers**, [s. l.], v. 20, n. 3, p. 312, 1995.
- LOOMIS, Jessa M. Rescaling and reframing poverty : Financial coaching and the pedagogical spaces of financial inclusion in Boston , Massachusetts. **Geoforum**, [s. l.], n. June, p. 1–10, 2018.
- LUSARDI, Annamaria; MITCHELL, Olivia S. Financial Literacy and Planning : Implications for Retirement Wellbeing. [s. l.], 2006.
- LUSARDI, Annamaria; MITCHELL, Olivia S. Financial literacy and retirement planning in

- the United States. **Journal of Pension Economics and Finance**, [s. l.], v. 10, n. 4, p. 509–525, 2011.
- LUSARDI, Annamaria; MITCHELL, Olivia S. The Economic Importance of Financial Literacy : Theory and Evidence. [s. l.], v. 52, p. 5–44, 2014.
- LUSARDI, Annamaria; OGGERO, Noemi; YAKOBOSKI, Paul J. The TIAA Institute-GFLEC Personal Finance Index: A New Measure of Financial Literacy. [s. l.], 2017.
- MALONE, Kathleen et al. Perceptions of Financial Well-Being among American Women in Diverse Families. [s. l.], p. 63–81, 2010.
- MARKOM, Ruzian et al. The institutional framework of financial consumers in Malaysia : A legal study. [s. l.], n. January, 2015.
- MARTIN, Randy; RAFFERTY, Michael; BRYAN, Dick. Financialization , Risk and Labour. **Competition & Change**, [s. l.], v. 12, n. 2, p. 120–132, 2008.
- MAYER, Don; CAVA, Anita; BAIRD, Catharyn. Crime and punishment (or the lack thereof) for financial fraud in the subprime mortgage meltdown: Reasons and remedies for legal and ethical lapses. **American Business Law Journal**, [s. l.], v. 51, n. 3, p. 515–597, 2014.
- MELECKY, Martin; RUTLEDGE, Sue. **Financial consumer protection and the global financial crisis**. [s.l.], 2011.
- MESSY, Flore-anne; MONTICONE, Chiara. Financial Education Policies in Asia and the Pacific. [s. l.], n. 40, 2016.
- NACEUR, Samy Ben; GHAZOUANI, Samir. Stock markets , banks , and economic growth : Empirical evidence from the MENA region. **Research in international bussiness and finance**, [s. l.], v. 21, p. 297–315, 2007.
- NIENHAUS, Volker. **Financial consumer protection in islamic finance**. [s.l.] : Islamic Financial Services Board, 2015.
- NORVILITIS, Jill M.; SZABLIC, P. Bernard; WILSON, Sandy D. Factors Influencing Levels of Credit-Card Debt in College Students. [s. l.], p. 935–947, 2003.
- ORGANISATION FOR ECONOMIC CO-OPERATION AND DEVELOPMENT. **G20 High-Level Principles on Financial Consumer Protection**. Paris, 2011.
- ORGANISATION FOR ECONOMIC CO-OPERATION AND DEVELOPMENT. **OECD/INFE Toolkit for Measuring Financial Literacy and Financial Inclusion**. Paris, 2018.
- PARABONI, Ana Luiza et al. Does formal and business education expand the levels of financial education? **International Journal of Social Economics**, [s. l.], v. 47, n. 6, p. 769–785, 2020.
- PASIOURAS, Fotios. Financial Consumer Protection and the Cost of Financial Intermediation : Evidence from Advanced and Developing Economies. [s. l.], n. February 2017, 2016.
- PATHAK, Pathik. Ethopolitics and the financial citizen. [s. l.], v. 62, p. 90–116, 2014.
- PEACH, Nathanael D.; WERFF, Andrew D. Van Der; HOGARTH, Jeanne M. **A Cross-Country Analysis of Unbanked Within the OECD Consumer Interests Annual**, 2013.
- PESTANA, Maria Helena; GAGEIRO, João Nunes. **Análise de dados para Ciências Sociais: a complementaridade do SPSS** LisboaSilabo, 2003.
- POTRICH, Ani Caroline Grigion. **Alfabetização Financeira: relações com fatores**

comportamentais e variáveis socioeconômicas e demográficas. 2016. UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA, Santa Maria, Brasil, 2016.

POTRICH, Ani Caroline Grigion; VIEIRA, Kelmara Mendes; KIRCH, Guilherme. Determinantes da Alfabetização Financeira: Análise da Influência de Variáveis Socioeconômicas e Demográficas. **Revista Contabilidade & Finanças**, [s. l.], v. 26, n. 69, p. 362–377, 2015.

POTRICH, Ani Caroline Grigion; VIEIRA, Kelmara Mendes; KIRCH, Guilherme. Você é Alfabetizado Financeiramente? descubra no termômetro de alfabetização financeira. **BASE - Revista de Administração e Contabilidade da Unisinos**, São Leopoldo, v. 13, n. 2, p. 153–170, 2016.

POTRICH, Ani Caroline Grigion; VIEIRA, Kelmara Mendes; KIRCH, Guilherme. How well do women do when it comes to financial literacy ? Proposition of an indicator and analysis of gender differences. **Journal of Behavioral and Experimental Finance**, [s. l.], v. 17, p. 28–41, 2018.

REIS, Diego Araujo; VENTURA, Osvaldo Souza. Uma avaliação do índice de inclusão financeira nos estados do nordeste brasileiro. **Revista brasileira de políticas públicas**, [s. l.], v. 151, n. 1, p. 116 132, 2015.

RILES, Annelise. **Financial Citizenship. Experts, Publics, and the Politics of Central Banking.** [s.l], 2018.

RUTLEDGE, Susan L. Consumer Protection and Financial Literacy - Lessons from Nine Country Studies. **Policy Research Working Paper WPS5326**, [s. l.], v. 2010, n. 1, p. 53, 2010.

SIMPSON, Wayne; BUCKLAND, Jerry. Examining evidence of financial and credit exclusion in Canada from 1999 to 2005. **The Journal of Socio-Economics**, [s. l.], v. 38, p. 966–976, 2009.

SINCLAIR, Stephen P. **Financial exclusion: an introductory survey.** Edinburg, 2001.

THE WORLD BANK. **Good Practices for Financial Consumer Protection.** USA, 2012.

_____. **Good Practices for Financial Consumer Protection.** Washington, DC, USA, 2017.

VIEIRA, Kelmara Mendes; FLORES, Silvia Amélia Mendonça; CAMPARA, Jéssica Pulino. Propensão ao Endividamento no Município de Santa Maria (RS): verificando diferenças em variáveis demográficas e culturais. **TPA - Teoria e Prática em Administração**, [s. l.], v. 4, n. 2, p. 180–205, 2014.

APÊNDICE A - TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO



Termo de Consentimento Livre e Esclarecido
 Universidade Federal de Santa Maria
 Centro de Ciências Sociais e Humanas
 Programa de Pós-Graduação em Administração

Título do projeto: Percepção de Cidadania Financeira: proposição de uma medida
Pesquisadores responsáveis: Prof^ª. Kelmara Mendes Vieira, Marcelo Matzenbacher Delanoy
Instituição/Departamento: UFSM – Centro de Ciências Sociais e Humanas
Telefone para contato: (55) 3220-9259
Local da coleta de dados: Rio Grande do Sul

Prezado (a) Senhor (a):

Você está sendo convidada (o) a responder às perguntas deste questionário de forma totalmente voluntária. Antes de concordar em participar desta pesquisa e responder este questionário, é muito importante que você compreenda as informações e instruções contidas neste documento. Os pesquisadores deverão responder todas as suas dúvidas antes que você decida participar. Você tem o direito de desistir de participar da pesquisa a qualquer momento, sem nenhuma penalidade e sem perder os benefícios aos quais tenha direito.

O objetivo da pesquisa é identificar a percepção de Cidadania Financeira da população do Rio Grande do Sul para que seja possível propor uma medida da cidadania financeira dos cidadãos. Como principal benefício, espera-se que os resultados dessa pesquisa ajudem na proposição e elaboração de políticas públicas.

É possível que você tenha algum desconforto ao responder as perguntas. Caso o mesmo se sentir incomodado ou constrangido com as perguntas, poderá não responder a algumas questões ou desistir de participar a qualquer momento. Além disso, as informações fornecidas terão sua privacidade garantida pelos pesquisadores responsáveis. Os sujeitos da pesquisa não serão identificados em nenhum momento, mesmo quando os resultados forem divulgados.

Ciente e de acordo com o que foi anteriormente exposto, eu

_____,
 concordo em participar desta pesquisa, assinando este consentimento em duas vias, ficando com a posse de uma delas.

_____, (cidade), _____ de _____ de 2019.

 Assinatura

 Prof^ª. Kelmara Mendes Vieira

Se você tiver alguma consideração ou dúvida sobre a ética da pesquisa, entre em contato: Comitê de Ética em Pesquisa – UFSM - Cidade Universitária - Bairro Camobi, Av. Roraima, nº1000 - CEP: 97.105.900, Santa Maria – RS. Telefone: (55) 3220-9362 – Fax: (55) 3220-8009. Email: cep.ufsm@gmail.com. Web: www.ufsm.br/cep

APÊNDICE B – TERMO DE CONFIDENCIALIDADE

Termo de Confidencialidade
Universidade Federal de Santa Maria
Centro de Ciências Sociais e Humanas
Programa de Pós-Graduação em Gestão de Organizações Públicas

Título do projeto: Percepção de Cidadania Financeira: proposição de uma medida
Pesquisadores responsáveis: Prof^ª. Kelmara Mendes Vieira, Marcelo Matzenbacher Delanoy
Instituição/Departamento: UFSM – Centro de Ciências Sociais e Humanas
Telefone para contato: (55) 3220-9259
Local da coleta de dados: Rio Grande do Sul

Os pesquisadores do presente projeto se comprometem a preservar a privacidade dos respondentes cujos dados serão coletados através de um questionário estruturado aplicado em diversas cidades do estado do Rio Grande do Sul. Concordam, igualmente, que estas informações serão utilizadas única e exclusivamente para execução do presente projeto. As informações somente poderão ser divulgadas de forma anônima e serão mantidas no Departamento de Ciências Administrativas, situado na Av. Roraima nº. 1000, Prédio 74 C, sala 4212, CEP: 97.105-900, Cidade Universitária, UFSM. As informações serão armazenadas por um período de 5 anos sob a responsabilidade da Prof^ª. Dr^ª. Kelmara Mendes Vieira. Após este período, os dados serão destruídos.

Santa Maria, 07 de março de 2019.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "K. M. Vieira", is written above a horizontal line.

Prof^ª Kelmara Mendes Vieira

APÊNDICE C – INSTRUMENTO DE PESQUISA



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

Mesorregião: _____

Número: _____

1. Com quantos bancos (incluindo cooperativas de crédito) você possui relacionamento? _____.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- 12.2. () Comprar na loja B (desconto de 10%).

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

52.1. () Sim 52.2. () Não

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



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

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

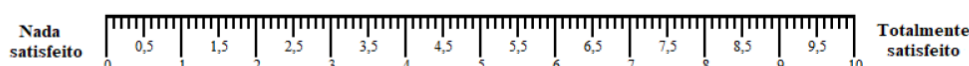
55. Que atitude foi tomada em relação ao problema? (É possível marcar mais de uma opção)

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

56. Qual o desfecho final do problema?

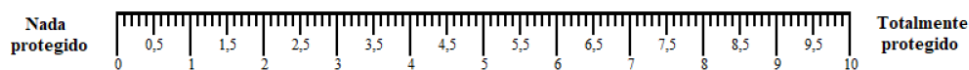
- | | |
|---------------------------------------|---|
| 56.1. () Solução do problema. | 56.4. () Encaminhado para órgão superior. |
| 56.2. () Pedido de desculpas formal. | 56.5. () Processo de resolução ainda em andamento. |
| 56.3. () Reparação / compensação. | 56.6. () Problema encerrado sem solução.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

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



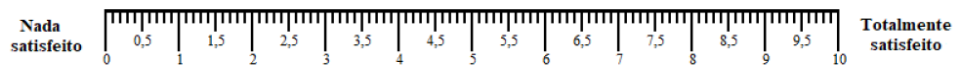
Marque com um "X" conforme seu MODO DE PENSAR, de acordo com a escala ao lado:	Discordo totalmente	Discordo	Indiferente	Concordo	Concordo totalmente
58. Encontrei facilmente um canal para realizar reclamações sobre minha agência ou produtos financeiros.					
59. Me sinto satisfeito com os canais de reclamações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

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



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

63. Inclusão no sistema financeiro.



64. Meu conhecimento sobre produtos financeiros em geral.



65. Proteção financeira.



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



67. Sexo.

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

68. Idade: _____ anos.

69. Estado Civil.

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

70. Raça/Etnia.

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

71. Seu nível de escolaridade:

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

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

72.1. () Não 72.2. () Sim. Quantos? _____

73. Tipo de moradia

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

74. Qual é a sua ocupação:

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

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

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