

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA  
CAMPUS DE PALMEIRA DAS MISSÕES  
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO  
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO NOTURNO**

**Débora Isaura Klein**

**COMPORTAMENTO FINANCEIRO DO ASSOCIADO CRESOL  
GERAÇÕES: UMA AVALIAÇÃO DA FORMA DE ADMINISTRAR  
SUAS FINANÇAS PESSOAIS**

Palmeira das Missões, RS

2023

**Débora Isaura Klein**

**COMPORTAMENTO FINANCEIRO DO ASSOCIADO CRESOL GERAÇÕES:  
UMA AVALIAÇÃO DA FORMA DE ADMINISTRAR SUAS FINANÇAS PESSOAIS**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao curso de Graduação em Administração, da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM, RS) *Campus* Palmeira das Missões - RS, como requisito parcial para obtenção do grau de **Bacharel em Administração**.

Orientador: Prof<sup>o</sup> Dr<sup>o</sup> Nelson Guilherme Machado Pinto (UFSM)

Palmeira das Missões, RS  
2023

**Débora Isaura Klein**

**COMPORTAMENTO FINANCEIRO DO ASSOCIADO CRESOL GERAÇÕES:  
UMA AVALIAÇÃO DA FORMA DE ADMINISTRAR SUAS FINANÇAS PESSOAIS**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao curso de Graduação em Administração, da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM, RS) *Campus Palmeira das Missões - RS*, como requisito parcial para obtenção do grau de **Bacharel em Administração**.

**Aprovado em 18 de janeiro de 2023**

---

**Nelson Guilherme Machado Pinto, Dr<sup>o</sup>. (UFSM)**  
(Presidente/Orientador)

---

**Bianca Bigolin Liszbinski, Dr<sup>a</sup>. (UFSM)**

---

**Vanessa Faoro, Dr<sup>a</sup>. (UFSM)**

Palmeira das Missões, RS  
2023

## DEDICATÓRIA

*Aos meus pais que proporcionaram minha formação de princípios e valores, os quais carrego comigo, em especial ao meu pai que esteve presente no início dessa trajetória colaborando diretamente e hoje não está mais entre nós para prestigiar a colheita dessa semente que ele ajudou a plantar, mas que com toda certeza teria orgulho em ver florescer.*

## **AGRADECIMENTOS**

A realização deste trabalho foi possível através do apoio de algumas pessoas que estiveram presentes de forma presencial e também de forma online, mas que de uma maneira ou de outra contribuíram com minha formação, seja através de apoio moral, ou com seus ensinamentos, conselhos e incentivo.

- Primeiramente a Deus por ter guiado meus passos e permitido que cada obstáculo fosse superado.

- Aos meus pais e Albino e Erena que proporcionaram todo apoio e recursos necessários para o cumprimento dessa jornada.

- Ao meu filho William por toda compreensão pela minha ausência.

- Ao meu namorado Diego que teve uma participação muito especial, sendo o primeiro incentivador, além de estar presente proporcionando todo o apoio necessário.

- Ao meu orientador Professor Dr<sup>o</sup> Nelson Guilherme Machado Pinto, que com muito profissionalismo aceitou meu pedido e fez toda a diferença na conclusão do meu trabalho.

- Aos demais professores que fizeram parte de toda minha grade curricular, peças fundamentais nessa formação.

- A Cresol Gerações que abriu as portas para a realização do meu estágio.

## RESUMO

### COMPORTAMENTO FINANCEIRO DO ASSOCIADO CRESOL GERAÇÕES: UMA AVALIAÇÃO DA FORMA DE ADMINISTRAR SUAS FINANÇAS PESSOAIS

Autor (a): Débora Isaura Klein

Orientador (a): Drº Nelson Guilherme Machado Pinto

Levando em consideração o atual cenário econômico do país no qual a inflação impacta diretamente o orçamento das famílias e a taxa Selic encontra-se em patamares elevados, tornando ainda mais desafiador o controle das finanças, a Cresol como cooperativa de crédito aumenta sua preocupação com a saúde financeira de seus associados, que por sua vez recorrem a cooperativa como alternativa de recursos para cumprir suas obrigações ou manter a viabilidade de seus negócios. Com este propósito, o presente estudo tem como objetivo analisar o comportamento financeiro do associado Cresol Gerações. Para isso foi realizada uma pesquisa de campo do tipo descritiva, na qual foi aplicado um questionário buscando conhecer o perfil do associado, seu conhecimento sobre finanças, a forma como administra as entradas e saídas, bem como a sua propensão ao endividamento. Nesta pesquisa, quarenta e três associados da carteira Pessoa Física participaram, sendo aplicada na Cresol Gerações, agência Palmeira das Missões. Com o resultado da pesquisa foi possível traçar o perfil dos respondentes, evidenciando que a maioria tem apenas o ensino médio, que a renda predominante também pode ser considerada mediana, dados que justificam o fato de um grande percentual não ter um planejamento financeiro completo de receitas e gastos, outro destaque também, é o conhecimento empírico sobre finanças, essa soma de fatores possivelmente reflete nos números de inadimplentes, que por sua vez justificam este resultado à má gestão orçamentária. Por fim, os resultados indicam que a cooperativa deve conhecer seus cooperados, prestar consultoria e investir em formação de seu quadro de associados.

**Palavras-chave:** finanças, comportamento, orçamento, controle, educação.

## **ABSTRACT**

### **FINANCIAL BEHAVIOR OF THE MEMBER CRESOL GENERATIONS: AN ASSESSMENT OF THE WAY TO MANAGE HIS PERSONAL FINANCES**

AUTHOR: Débora Isaura Klein  
Advisor: Dr. Nelson Guilherme Machado Pinto

Taking into account the country's current economic scenario, in which inflation directly impacts the family budget and the Selic rate is at high levels, making controlling finances even more challenging, Cresol, as a credit union, increases its concern with the financial health of its members, who in turn resort to the cooperative as an alternative resource to fulfill their obligations or maintain the viability of their businesses. With this purpose, the present study aims to analyze the financial behavior of the associate Cresol Gerações. For this, a descriptive field research was carried out, in which a questionnaire was applied, seeking to know the member's profile, their knowledge about finances, the way they manage the ins and outs, as well as their propensity for indebtedness. In this research, forty-three associates from the Individual portfolio participated, being applied at Cresol Gerações, Palmeira das Missões agency. With the result of the research, it was possible to outline the profile of the respondents, showing that most have only completed high school, that the predominant income can also be considered median, data that justify the fact that a large percentage does not have a complete financial planning of revenues and expenses, another highlight as well, is the empirical knowledge about finances, this sum of factors possibly reflects in the numbers of defaulters, which in turn justify this result to poor budget management. Finally, the results indicate that the cooperative must know its members, provide advice and invest in training its membership.

**Keywords:** finance, behavior, budget, control, education.

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Pirâmide da Tranquilidade Financeira .....	21
Figura 2: Etapas para a construção do orçamento.....	22
Figura 3: Curva de risco-utilidade representação comportamental .....	27
Figura 4: Organograma Sistema Cresol.....	37
Figura 5: Perfil do associado conforme o sexo.....	39
Figura 6: Perfil dos associados segundo a faixa etária .....	39
Figura 7: Perfil dos associados quanto a escolaridade .....	40
Figura 8: Perfil do associado segundo seu estado civil.....	41
Figura 9: Possui filhos .....	41
Figura 10: Renda mensal aproximada .....	42
Figura 11: Quantas pessoas compõem a sua família.....	43
Figura 12: Média renda familiar.....	43
Figura 13: Anota em algum lugar suas despesas e gastos .....	44
Figura 14 : Consegue administrar o pagamento de suas contas sem atraso.....	45
Figura 15: Destina algum valor para lazer.....	46
Figura 16: Consegue destinar parte da renda para um fundo de reserva ou poupança .....	46
Figura 17: Em relação as finanças pessoais.....	47
Figura 18: Como se sente em relação ao seu conhecimento sobre finanças pessoais .....	48
Figura 19: De que maneira obteve conhecimento sobre educação financeira .....	49
Figura 20: Como avalia a necessidade de aprender sobre educação financeira ainda na infância.....	50
Figura 21: Durante os últimos dois anos você contratou algum empréstimo .....	51
Figura 22: Durante os dois últimos anos chegou a ser negativado .....	51
Figura 23: Faz uso de cartão de crédito ou cheque especial .....	52
Figura 24: Ao receber gratificação como décimo terceiro, férias ou participações nos resultados você: .....	53
Figura 25 : Se algum dia você perdesse toda a sua fonte de renda, por quanto tempo você conseguiria manter seu atual estilo de vida utilizando apenas as suas economias.....	53
Figura 26: Na hora de comprar você.....	54

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO</b> .....	10
1.1	PROBLEMÁTICA.....	12
1.2	OBJETIVOS.....	14
<b>1.2.1</b>	<b>Objetivo geral</b> .....	15
<b>1.2.2</b>	<b>Objetivos específicos</b> .....	15
1.3	JUSTIFICATIVA.....	15
<b>2</b>	<b>REFERENCIAL TEÓRICO</b> .....	17
2.1	ADMINISTRAÇÃO FINANCEIRA .....	17
2.2	FINANÇAS COMPORTAMENTAIS .....	23
<b>2.2.1</b>	<b>Viés heurístico</b> .....	25
<b>2.2.2</b>	<b>Autoconfiança excessiva</b> .....	26
<b>2.2.3</b>	<b>Aversão à perda e ao arrependimento</b> .....	27
<b>2.2.4</b>	<b>Efeito manada</b> .....	28
<b>2.2.5</b>	<b>Exageros quanto ao otimismo e ao pessimismo</b> .....	29
2.3	PROPENSÃO AO ENDIVIDAMENTO.....	30
<b>3</b>	<b>MÉTODO</b> .....	33
3.1	CLASSIFICAÇÃO DA PESQUISA E DELINEAMENTO .....	33
3.2	INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS.....	34
3.3	UNIVERSO E AMOSTRA.....	34
3.4	COLETA DE DADOS (PESQUISA DE CAMPO).....	35
3.5	TABULAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS .....	35
<b>4</b>	<b>ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS RESULTADOS</b> .....	36
4.1	CARACTERIZAÇÃO DA COOPERATIVA CRESOL GERAÇÕES PALMEIRA DAS MISSÕES .....	36
4.2	CLASSIFICAÇÃO DO PERFIL DO ASSOCIADO CRESOL .....	38
4.3	EDUCAÇÃO FINANCEIRA .....	44
4.4	PROPENSÃO AO ENDIVIDAMENTO.....	50
<b>5</b>	<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS</b> .....	57
	<b>REFERÊNCIAS</b> .....	60
	<b>APÊNDICE</b> .....	65

## 1 INTRODUÇÃO

A situação econômica que vive o país requer uma atenção especial para as mudanças no cenário econômico, que após sofrer por dois anos com os efeitos da pandemia (Covid-19), retoma a passos lentos as atividades a medida em que o processo de flexibilização avança. Algumas medidas criadas pelo governo como auxílio emergencial, baixa na taxa de juros e até mesmo isenção do Imposto sobre Operações Financeiras (IOF) facilitou a tomada de créditos e permitiu que as famílias mantivessem o mínimo de consumo mesmo em tempos de retrocesso econômico, porém com o aumento da demanda no mercado e *lockdown* vivido por indústria, comércio e serviços, o resultado foi o aumento da inflação.

Iniciou-se 2022 com um cenário econômico bem desafiador, com queda no poder de compra, aumento nas taxas de juro em patamar contracionista, e ainda um elevado endividamento das famílias. De acordo com o Estudo Econômico do Banco do Brasil (2022), contudo no primeiro trimestre do ano a economia brasileira obteve resultado positivo do comércio varejista em 1% e do setor de serviços de 1,7%, além de uma perspectiva mais favorável para o agronegócio, com crescimento previsto de 1,5%, mas com relação a inflação a alta do IPCA em abril atingiu 1,1%, o que fez o indicador chegar num acumulado de 12,1% nos últimos doze meses.

Com o aumento da inflação ficou previsível a perda do poder de compra das famílias, o ajuste no orçamento e o possível descontrole das finanças, especialmente para os brasileiros que não costumam planejar seus gastos, nem tem o hábito de fazer reservas para eventuais emergências. A necessidade de planejar é tão antiga quanta a humanidade, os homens das cavernas necessitavam prever a quantidade de comida para os longos invernos, de modo que pudessem ter mantimentos necessário até o final do período (LUNKES, 2003).

Planejar não significa tentar prever o futuro, tão pouco saber as flutuações que irão ocorrer na economia a curto ou a longo prazo, planejar é organizar seus gastos de acordo com o seu orçamento, sempre contando com o risco eminente de algo imprevisto poder acontecer. No passado o planejamento financeiro era utilizado apenas na administração pública, com base para distribuição das verbas. No Brasil a técnica de planejar as finanças começou a ser usada de forma principiante em 1950, e na década de setenta empresas começaram o uso da ferramenta, como forma de planejamento e controle (ZDANOWICZ, 1983).

Administrar as finanças não cabe apenas ao governo, órgãos públicos ou instituições, pessoas físicas também necessitam um mínimo de controle e organização com suas finanças, afinal várias são as opções de produtos e serviços ligados a créditos e financiamentos disponíveis no mercado e muitas são as formas de acesso. A evolução no mercado financeiro é constante, produtos novos surgem e são disponibilizados no mercado com a intenção de facilitar as transações e torná-las cada vez mais rápidas e eficientes, ocorre que para o uso consciente destes produtos e serviços se faz necessário conhecimento e informação.

Partindo dessa premissa de que são inúmeros os produtos financeiros disponíveis no mercado, o investidor, seja pessoa jurídica ou física, depara-se com algumas variáveis como o gerenciamento de riscos, algumas expectativas futuras, riscos incidentes no produto escolhido, entre outros fatores (SANTOS, 2005).

A facilidade chegou com a tecnologia empregada no mercado, pois atualmente é possível abrir uma conta sem sair de casa, cartões de crédito são ofertados por telefone e entregues via correios, os bancos são digitais e com o aplicativo de celular é possível realizar transações e tomar empréstimos. A tecnologia é uma grande aliada das instituições financeiras, mas não são todos os usuários que tem conhecimento sobre o seu uso, necessitando muitas vezes de auxílio presencial, outros dominam a tecnologia, mas são leigos quanto ao conhecimento do produto ou serviço.

Algumas instituições financeiras como as cooperativas de crédito por exemplo, já despertaram para essa preocupação com a saúde financeira de seus cooperados. Isso porque nessa engrenagem que todos são associados, ambos almejam crescimento saudável para que a cooperativa possa crescer junto, porém essa preocupação não está presente nos grandes bancos, suas principais metas são os lucros para seus acionistas.

Pensando em estar presente na comunidade onde está inserida e carregando essa preocupação com a saúde financeira do cooperado frente ao atual cenário econômico, encontra-se a Cresol Gerações – Posto de Atendimento Palmeira das Missões, Cooperativa de Crédito com Interação Solidária, oferecendo soluções financeiras para Pessoas Físicas, Jurídicas e Produtores Rurais. Portanto, torna-se relevante o estudo sobre o comportamento financeiro do associado, bem como a forma que o mesmo administra suas finanças, pensando assim de maneira preventiva, ações destinadas a educação financeira frente as adversidades econômicas, tornando consciente o uso de produtos e serviços financeiros, objetivando adequar o atendimento ao perfil do associado.

## 1.1 PROBLEMÁTICA

Mais do que um modelo de negócio, o cooperativismo é uma filosofia de vida que busca transformar o mundo em um lugar mais justo, equilibrando desenvolvimento econômico local, produtividade e sustentabilidade, afinal cooperar aumenta a capacidade de forma coletiva na realização de objetivos comuns. A cooperação e a associação solidária são fatores considerados antigos na humanidade, há registros desde a Pré-história da civilização de formas de cooperação mútua em tribos indígenas e civilizações como os Babilônicos (BIALOSKORSKI 2006).

Com origem nos tempos da Revolução Industrial, as primeiras cooperativas surgiram no Brasil no final do século XIX, iniciando primeiramente em áreas urbanas de Minas Gerais, na cidade de Ouro Preto, e depois foi espalhando-se para outras cidades. Nesse contexto a primeira cooperativa de crédito surge no ano de 1902, na cidade de Nova Petrópolis no Rio Grande do Sul, e desde de então mantém uma evolução gradativa (GIACOMOLLI, 2009).

O cooperativismo infere a existência de duas atividades humanas, uma delas está ligada ao lado social que consiste em assumir e desenvolver atividades relacionadas a questões comunitárias, que dizem respeito a solidariedade e ajuda mútua. A outra, é atividade econômica que utiliza os princípios humanitaristas para a prática da produção de bens e serviços, desenvolvendo oportunidades de trabalho e renda para os seus associados. Segundo Meinen (2002) os serviços das cooperativas de créditos possuem preços mais justos, as decisões são mais democráticas tendo a participação dos próprios cooperados, além disso o atendimento é diferenciado, menor burocracia nos processos, com maior pulverização do crédito, atendendo maior número de pessoa, fazendo o dinheiro circular na economia local.

Dentro do cooperativismo a relação entre cooperativa e cooperado vai muito além da relação cliente e empresa, pois mais do que satisfazer suas demandas e necessidades na entrega de soluções, a cooperativa precisa envolver o associado na participação da gestão da cooperativa onde ele também é o dono. A construção da cooperativa e sua evolução no mercado depende da participação de todos os seus associados, do cumprimento do seu estatuto, da boa gestão de seus conselheiros, presidência e principalmente da fidelização de cada associado.

O grande desafio é levar informação acerca do modelo cooperativista, sua filosofia, seus princípios e benefícios oferecidos aos associados. Dentro de uma

cooperativa não se busca o lucro e sim sobras para serem redistribuídas para seus associados, as decisões acerca dos rumos da cooperativa podem ser votadas em assembleias com a participação de todos e os produtos e serviços ofertados são mais acessíveis aos seus cooperados.

O atendimento também é um diferencial das cooperativas, todos os colaboradores são preparados para atender de forma padronizada qualquer associado, independente do seu número de cotas na cooperativa, sempre prezando pela acessibilidade, cortesia, simplicidade e boa receptividade. A participação na comunidade onde está inserida também é um dos seus princípios, destinando sempre um percentual para ações solidárias, seja ligada a eventos comunitários, programas sociais ou projetos de formação educacional.

Os recursos captados pela cooperativa são todos reinvestidos na sua região de abrangência, esse é um de seus propósitos. Assim todas as propostas são aprovadas mediante a condição de atender pessoas físicas ou jurídicas desde que sejam associados e estejam investindo localmente e respeitando o meio ambiente e seus recursos naturais. Assim sendo o cooperativismo ressalta o tempo todo que sempre terá a necessidade de reciprocidade entre os seres humanos (MACHADO FILHO, 2004).

Como o desenvolvimento local e regional é uma preocupação da cooperativa, suas ações são pensadas dentro das unidades por meio do treinamento e formação de seus colaboradores e também externamente com seus associados através de reuniões, palestras e assembleias que buscam levar informação a todos os envolvidos. A participação das comunidades é essencial para que o cooperativismo possa passar de geração para geração, afinal o volume de associados garante a perpetuação da cooperativa e os jovens associados tem em suas mãos o futuro desse trabalho, que além de engajamento precisa conhecimento e formação.

Planejar o futuro é conhecer o seu associado, sua formação, área de atuação, seus projetos a curto e longo prazo, suas maiores necessidades e suas demandas. Dessa forma a cooperativa consegue desenvolver ações que atendam de forma assertiva o desejo dos associados, e supra as suas carências.

Para conhecer o associado é preciso estar mais próximo, visitar as empresas, as propriedades rurais, projetar novas agências físicas, desenvolver projetos que envolva a participação de todos, ou seja, é estar cada vez mais perto. Isso é primordial dentro de um cenário onde as demais instituições estão cada vez mais longe, sem deixar de acompanhar o desenvolvimento tecnológico essencial para manter-se nesse

mercado tão competitivo. De acordo com Machado Filho (2004) a sobrevivência do cooperativismo em um mundo cada vez mais dinâmico, está ligado a sua profissionalização, a transparência e a praticidade.

A competitividade do mercado financeiro e a busca pelo crescimento dos lucros da grande maioria das instituições é motivo de preocupação das cooperativas para com seus associados. Afinal quem proporciona esse crescimento são os usuários destes produtos e serviços, que muitas vezes adquirem pela facilidade de oferta ou pela “venda casada”, que ocorre quando um produto é condicionado a entrega de outro, atitude ilegal, mas rotineiramente praticada no mercado financeiro.

Quando esses produtos são adquiridos sem um planejamento prévio das taxas, condições de pagamentos, prazo e garantias, muitos são os imprevistos que podem surgir ao longo do cumprimento do contrato, como, por exemplo, oscilação de taxa quando atrelada a um indicador, elevado grau de endividamento, variação de mercado, mudança no orçamento familiar, variação de renda familiar, e o temido desequilíbrio financeiro levando a perda da garantia.

Quando o assunto é dinheiro, seja próprio ou de terceiros, administrar é palavra de ordem, e para isso se faz necessário informação e planejamento orçamentário, que pode ser feito de forma individual ou até mesmo através de consultoria especializada. Ao lidar com dinheiro, encontrar o ponto de equilíbrio e parar de reajustar as metas e os desejos para cima o tempo todo pode ser um grande desafio (HOUSEL, 2021).

Diante da necessidade de gestão das finanças pessoais e orçamentárias, e buscando de forma preventiva para o bom desempenho econômico dos associados, sua saúde financeira, que por consequência também reflete na saúde financeira da sua cooperativa, este estudo busca responder o seguinte problema de pesquisa: **Como o associado da Cresol Gerações Palmeira das Missões tem se comportado em relação à administração das suas finanças pessoais?**

## 1.2 OBJETIVOS

Para alcançar os resultados da pesquisa, é necessário definir os objetivos. Para tanto, a seguir, são apresentados o objetivo geral e objetivos específicos.

### 1.2.1 Objetivo geral

Analisar o comportamento dos associados da Cresol Gerações em relação a administração de suas finanças pessoais.

### 1.2.2 Objetivos específicos

- Conhecer o perfil do associado Cresol Gerações;
- Identificar e avaliar os métodos de controle utilizado na gestão orçamentária;
- Analisar a relação existente entre o perfil do associado e sua forma de administrar suas finanças;

## 1.3 JUSTIFICATIVA

Com a nova aposta das cooperativas de crédito que buscam estar cada vez mais próximas e presentes seja nas pequenas comunidades ou em grandes centros, o volume de agências foi se ampliando e por consequência o número de associados também. Isso gera como resultado uma série de fatores que levam a um volume maior de negócios e ao mesmo tempo uma preocupação com a carteira de clientes cada vez mais pulverizada por diferentes perfis e classes sociais, os quais carregam consigo as mais variadas percepções em relação aos conceitos e produtos financeiros.

As decisões financeiras são tomadas levando em conta fatores psicológicos, culturais, sociais e intelectuais. Entretanto só por meio da educação financeira é possível fazer as melhores escolhas, julgando de forma inteligente as propostas decidindo de forma eficaz o uso e a gestão do dinheiro (GALLERY *et al.* 2011).

A escolha deste tema se deu por se tratar de um estudo proveitoso para a agência Cresol Gerações de Palmeira das Missões, inaugurada em meio a uma pandemia e com menos de dois anos de existência, estando em plena formação da sua carteira de associados. O público alvo deste estudo detém informações valiosas para a boa gestão da carteira, tendo em vista o grande leque de produtos tais como: investimento em poupança, aplicações em certificados de depósito cooperativo, compra de letras de crédito agrícola, financiamentos, consignado para pensionistas, custeio agrícola, custódia, cartão de crédito, seguro, previdência privada, consórcio, entre outros tantos produtos que não podem ser ofertados de forma genérica aos

associados, existem alguns com perfis de investidores, outros de tomadores e cada um fará uso de um produto diferente.

A importância deste estudo se dá pela necessidade de analisar o perfil do associado, permitindo uma classificação por formação, área de atuação, idade, condição social, chegando assim ao conhecimento destes para uma oferta mais assertiva de produtos e serviços que possam ser adequados ao seu perfil. Para tanto, essa pesquisa torna-se relevante para a cooperativa, uma vez que irá buscar na fonte informações sobre seus associados, sugestões de melhorias nos procedimentos, *feedback* e até mesmo críticas construtivas, as quais podem colaborar nos processos e num atendimento personalizado.

Este estudo possui relevância prática não só para a cooperativa, mas também para o associado. Uma vez que conhecendo a forma como o associado administra suas finanças a Cresol também poderá contribuir com o desenvolvimento de ações educativas trabalhando os pontos mais falhos apontados na pesquisa tornando a vida de seus associados mais tranquila e equilibrada sob o ponto de vista financeiro.

A partir deste estudo a Cresol Gerações terá possibilidade de obter mais informações acerca da sua carteira de associados, permitindo assim dosar a demanda entre poupadores e tomadores, mantendo o equilíbrio dos seus índices de provisões em cobrança, além de alavancar os associados com potencial de pagamento, vendendo melhor e com baixos níveis de perda. A relevância desta pesquisa, justifica-se pela possibilidade de auxiliar também na área de análise de crédito, que além das informações cadastrais poderá conhecer melhor seu associado, identificando os perfis mais ousados ou mais conservadores, correlacionando o grau de risco presente em cada um deles.

O tema em questão embora tenha alto grau de importância no equilíbrio financeiro pessoal, apresenta uma certa dificuldade na real obtenção dos dados, pois embora feito de forma anônima envolve a rotina pessoal e a autoanálise. Realizada de forma individual e muitas vezes abstrata sobre si mesmo e o que se julga saber sobre o assunto. A grande maioria das pessoas, quando questionadas sobre algo que não compreendem, não percebem que não o compreendem, porque são capazes de propor uma explicação que faça sentido com base nas suas experiências e percepções, por mais limitadas que estas possam ser (HOUSEL, 2021). Esse tema também apresenta um baixo índice de estudos realizados até o momento com foco específico no comportamento de associados de cooperativas de crédito.

## 2 REFERENCIAL TEÓRICO

Neste capítulo serão abordados conceitos e características referentes ao tema proposto, que embasam a problemática deste estudo através da leitura de diferentes pesquisas bibliográficas auxiliando o entendimento da forma como o associado Cresol Gerações tem de administrar suas finanças. Neste item, portanto, serão apresentados os tópicos relacionados ao conceito de Administração Financeira, o uso do orçamento como ferramenta de controle, bem como a classificação das etapas para a construção do orçamento (planejar, registrar, agrupar e avaliar). Nos próximos subtítulos serão explanados os assuntos referentes as Finanças Comportamentais, expandindo para o viés heurístico, autoconfiança excessiva, aversão à perda e ao arrependimento, efeito manada, exageros quanto ao otimismo e pessimismo. Ainda dentro deste capítulo será tratado a Propensão ao Endividamento destacando as determinantes culturais, comportamentais e materiais.

### 2.1 ADMINISTRAÇÃO FINANCEIRA

Conforme Maximiano (2006) administração é um processo de tomada de decisões sobre os objetivos e a utilização dos recursos. A administração financeira é uma das áreas da administração, define a melhor forma de administrar o dinheiro, bem como o gerenciamento de entrada e saída de recursos, contribuindo para as tomadas de decisões na busca dos melhores resultados.

No Brasil, segundo Silva (2004), as pessoas não foram educadas a pensar sobre dinheiro, a grande maioria gasta de forma aleatória, sem refletir sua realidade financeira e os impactos futuros em seu orçamento. Poupar para as demandas futuras é algo raro, e para aqueles que conseguem poupar, surge o desafio de saber onde investir essas sobras. A crença em acreditar que a poupança é o único investimento seguro e rentável ainda persiste, mesmo com as novas políticas de redução da taxa referencial, que deixam os rendimentos dessa aplicação bem abaixo das demais, o seu crescimento e popularidade continuam batendo recorde, a captação em poupança em 2020 atingiu o marco de R\$ 166,3 bilhões, ressalta (INFOMONEY, 2022).

Segundo Pereira (2003), as pessoas lidam com o dinheiro de maneiras distintas, tendo uma visão única e particular sobre como as coisas funcionam, isso porque tudo aquilo que é vivenciado se torna mais latente do que qualquer exemplo de outrem. Cada um conduz sua vida ancorado num conjunto de pontos de vista que

são formados a partir de experiências, incentivos, informações e valores diferentes, portando a forma de tomar decisões financeiras é muito pessoal, embora o Pereira (2003) acredite ser possível classificar conforme as características de estilo e personalidade, explicadas na sua maioria pelo quadro abaixo:

Quadro 1: Estilos de lidar com o dinheiro, conforme características definidas pelo autor

<b>ESTILOS</b>	<b>CARACTERÍSTICAS</b>	<b>ORIENTAÇÃO NO TEMPO</b>
1. GASTADOR	Consumista ou “mão-aberta”. Vive no presente sem se preocupar com o futuro. A consequência é endividamento, pois não consegue planejar o orçamento.	No PRESENTE
2. ENTESOURADOR	O poupador ou “pão-duro”. Tem medo de ficar sem dinheiro no futuro. Então economiza o máximo que pode no dia a dia. A consequência é que não usufrui do dinheiro, não sabe desfrutar a vida e não determina sonhos. É o estilo dos empreendedores que criam verdadeiros impérios, somente pelo medo de ficarem pobres.	Para o FUTURO
3. DESLIGADO	As pessoas desligadas do dinheiro geralmente não sabem muito bem quanto recebem, nem o valor das coisas. Muitas se tornam dependentes financeiramente de outros.	No PASSADO
4. EDUCADO FINANCEIRAMENTE	Reconhece que o dinheiro é um meio de troca para facilitar a vida. Desfruta dele de forma consciente sem comprometer seus planos futuros.	PASSADO + PRESENTE + FUTURO

Fonte: Adaptado de Pereira (2003).

O sucesso e a segurança financeira são alcançados por pessoas que conseguem aproveitar ao máximo a renda que auferem, satisfazendo suas necessidades dentro de sua realidade econômica e assegurando uma margem para poupança, sendo assim o perfil ideal seria é o “educado financeiramente”, tendo em vista que este realiza ações nos três tempos, passado, presente e futuro, separando o que é necessidade do que é apenas desejo e não descuidando do futuro. Ser educado financeiramente não se resume apenas a um estilo, engloba noções de

matemática financeira, contabilidade e economia, dinheiro é uma linguagem como qualquer idioma, envolve um processo de aprendizagem e prática contínua (Pereira, 2003).

Bitencourt (2004) coloca que a ciência finanças estuda a forma de como as pessoas, individualmente ou agrupadas, alocam seus recursos ao longo do tempo. A área de finanças consiste no estudo de um conjunto de conceitos que auxiliam a organização das ações na destinação do uso dos recursos, com base em modelos quantitativos, que analisam todas as alternativas para a melhor escolha na tomada de decisões.

De acordo com Gitman (2001), a administração financeira envolve fazer análise e planejamento financeiro para a tomada de decisões com relação a investimentos e financiamentos, sempre com base nos fluxos de caixa e demonstrações contábeis do ambiente em estudo. Segundo Gitman (2001) o planejamento organiza todos os dados, permitindo monitorar as entradas e saídas, avaliando a necessidade de ajustes deste orçamento conforme sua capacidade, objetivando assim seu equilíbrio a longo prazo entre dívidas e patrimônio.

Finanças pessoais é uma ciência que estuda os conceitos financeiros transmitidos a um indivíduo, fazendo com que este aplique-os nas suas tomadas de decisões, permitindo assim que tenha um comportamento equilibrado de seu orçamento apresentando desempenho no mercado financeiro, assegurando as melhores decisões quanto a alocação dos recursos, atendendo as demandas, necessidades a até mesmo os desejos de consumo (FOULKES; GRACI, 1989)

A administração financeira pessoal envolve quatro tipos básicos de decisões: decisões de consumo e economia, quanto da riqueza atual deve ser gasta em consumo e quanto da renda atual deve se economizar para o futuro. Decisões de investimento, como e onde investir as sobras do orçamento do período. Decisões de financiamento, quando e como usar o dinheiro de terceiros de modo prudente e com benefício próprio seja a curto ou a longo prazo. Decisões de administração de risco, no sentido de buscar formas de reduzir as incertezas financeiras e estabelecer o quanto assumir de risco (BODIE, 1999).

As decisões de consumo e economia estão ligadas ao consumismo, existem pessoas que ganham muito dinheiro, mas não conseguem poupar e, outras que ganham pouco, mas são boas poupadoras, a diferença entre elas está na capacidade de separar necessidade de desejo, sem cair nas tentações do consumismo, poupar para alguns é a primeira batalha, a segunda é investir corretamente fazendo o dinheiro

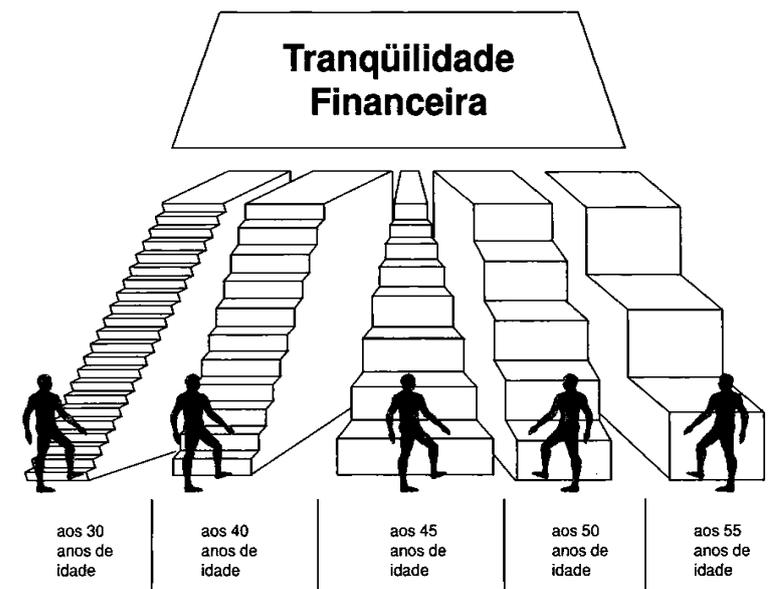
crescer, e ambas não são tarefas fáceis, exige determinação, informação e estratégias, até que as ações virem um hábito (HALFELD, 2004).

Segundo Bitencourt (2004), o planejamento é uma técnica administrativa que, através da análise do ambiente de um indivíduo, identifica as oportunidades e ameaças, destacando seus pontos fortes e pontos fracos, e, com isso, cria um propósito que deverá ser seguido pelo indivíduo, para aproveitar melhor as oportunidades e evitar as ameaças. Os primeiros passos para a administração financeira são organizar e planejar, inclusive um bom planejamento financeiro pode representar mais sucesso futuro do que muitos anos de trabalho e, em geral, isso é o diferencial entre sonhadores e realizadores. Organizar as contas mostra claramente a dimensão da saúde financeira ou a falta dela, este hábito permite identificar gastos demasiados como o pagamento de juros ou multas, os quais podem ser poupados e investido em outros objetivos, colocar tudo no papel possibilita controle e ajustes (MACEDO JR., 2007).

Uma variável muito importante na administração financeira é o tempo, as estratégias que envolvem o planejamento financeiro devem ter componentes que contemplem a curto e longo prazo (STONER, 1985). Objetivando a tranquilidade financeira, quanto mais cedo iniciar o planejamento habituando-se a uma reserva regular de valor devidamente aplicada, menos esforço terá que fazer para atingir a tranquilidade esperada. Segundo (Frankenberg, 1999), tranquilidade financeira é uma expressão subjetiva, que traduz o estado de satisfação de uma pessoa ao alcançar um determinado objetivo estabelecido, como um montante suficiente para manter seu padrão de vida.

Este esforço pode ser demonstrado através da figura 1.

Figura 1: Pirâmide da Tranquilidade Financeira



Fonte: Frankenberg (1999).

Segundo Frankenberg (1999) a qualidade de vida envolve o bem-estar, conforto, estabilidade financeira e margem para imprevistos, fatores condicionados a uma conduta de planejamento estabelecida em prazo de tempo. Frankenberg (1999) ressalta não existe mágica, seja grande ou pequena a renda, o indivíduo precisa estabelecer uma linha de conduta financeira, e assim como demonstra a figura, quanto mais esperar, maior será a ascensão dos degraus e mais esforço será empregado para chegar ao objetivo, assim como a queda de algum degrau (imprevisto financeiro) é mais facilmente recuperada por um jovem aos trinta anos, do que uma pessoa que já tenha passado dos cinquenta anos de idade.

O estudo do fluxo de caixa é determinante na elaboração do planejamento financeiro, a grande dificuldade financeira encontra-se nas pessoas que não controlam seu fluxo de caixa (KIYOSAKI, 2002). Organizar e registrar as contas também mostra a real dimensão do andamento das finanças e quais são os hábitos de consumo, ao colocar tudo no papel fica mais fácil de observar onde está sendo empregado os recursos, quais são os gastos que devem ser diminuídos para que o orçamento tenha saldo positivo (MACEDO JR, 2007).

A construção de um orçamento envolve as etapas de planejar, registrar, agrupar e avaliar, como mostra a figura 2.

Figura 2: Etapas para a construção do orçamento



Fonte: Banco Central do Brasil. Curso sobre Gestão de Finanças Pessoais, 2018.

O processo de planejamento consiste na elaboração do fluxo de caixa, estimando todas as receitas e despesas do período, utilizando como base de referência as informações do ciclo anterior, lembrando que as despesas podem ser fixas ou variáveis, assim sendo as fixas referem-se aquelas que se repetem ou mantêm-se no mesmo valor, como exemplo o aluguel, as variáveis são aquelas cujos valores variam de um mês para o outro, a conta de luz por exemplo pode oscilar conforme o consumo, sem falar nas despesas que são sazonais, que ocorrem em períodos específicos, como exemplo os impostos (SEGUNDO FILHO, 2003).

Na etapa seguinte temos o registro, momento fundamental em que se anota de preferência diariamente todas as receitas e despesas ocorridas, pode ser feita em agenda, celular ou computador, utilizando informações dos extratos bancários, fatura do cartão, notas fiscais ou recibos, separando sempre a forma de pagamento para melhor entendimento. Todos os gastos devem ser anotados, mesmo as pequenas despesas podem fazer diferença no orçamento quando somadas (ENNES, 2006).

Com o tempo as anotações serão muitas, faz-se necessário então agrupá-las por características similares, como alimentação, habitação, transporte, educação e lazer, podendo ser adequado conforme a realidade de cada um, isso facilita a

compreensão de qual parcela da renda é gasta em cada grupo, auxiliando a dosagem e possíveis reduções quando necessário (LUQUET, 2000).

Para concluir as etapas do orçamento, chega-se a avaliação das finanças, momento de analisar como está o resultado, superavitário, neutro ou deficitário, ou seja, se gastou menos, o mesmo ou mais do que o total das receitas do período. Se no final a diferença entre as entradas e as saídas for positiva, significa que o saldo foi para o seu bolso e se for negativa, significa que você gastou mais do que ganhou, a partir disso desenvolva ações corretivas a curto ou longo prazo, avalie os gastos que são desnecessários e os elimine, foque em possibilidades de aumentar as receitas, enfim realize adaptações sempre focando nos objetivos e na concretização dos sonhos (SEGUNDO FILHO, 2003).

Frankenberg (1999) ressalta que a administração e o planejamento financeiro pessoal implicam em seguir planos e estratégias precisas, intencionado e dirigido para a cumulação de bens e valores que irão compor o patrimônio da pessoa. Evidente que nem sempre irão ocorrer sobras de valores para agregar ao patrimônio, períodos inflacionários, gastos inesperados com saúde, ciclos de desemprego entre outros, podem afetar o planejamento, mas aqui encontra-se mais uma forte razão para guardar as sobras das etapas mais prósperas, são estas reservas que mantem o autocontrole entre as fases (MACEDO JR, 2007).

Segundo Bitencourt (2004), o planejamento é uma técnica administrativa que, através da análise do ambiente do indivíduo, cria a consciência das suas oportunidades e ameaças, dos seus pontos fortes e pontos fracos, e, com isso, estabelece o propósito que o indivíduo deverá seguir para aproveitar as oportunidades e evitar as ameaças. Este domínio sobre a vida financeira só é possível com um bom planejamento, controle e prática diária do orçamento, aproveitando as oportunidades de alastrar as fontes de receita, sem esquecer de fazer reservas para emergências, mantendo assim um ponto de equilíbrio na vida financeira (ENNES, 2006).

## 2.2 FINANÇAS COMPORTAMENTAIS

Revisando a literatura clássica de finanças, Haugen (1999a) destaca ser possível uma descrição ao contexto abordado, a saber que, as finanças antigas tratadas entre as décadas de 1930 e 1960, na qual a temática concentravam-se na análise das demonstrações financeiras e na natureza dos títulos de crédito, tendo como base de referência a Contabilidade e o Direito, enquanto as finanças modernas

estudadas do final da década de 1960 a meados dos anos 1990, consistia na avaliação do comportamento econômico racional, com ênfase na otimização, irrelevância, nos modelos de precificação e na eficiência de mercados. Apenas depois dos anos de 1990, evoluiu-se para as novas finanças, tendo como foco a ideia de mercados ineficientes, os modelos comportamentais interpretados com o auxílio da estatística, da economia e também da Psicologia (HAUGEN, 1999).

Neste capítulo a ênfase ocorrerá sobre as novas finanças, a partir da qual surgem inúmeras análises envolvendo as finanças comportamentais, considerando modelos com agentes heterogêneos, nos quais a irracionalidade se encontra presente e as emoções desempenham papel primordial no processo de decisão. O ramo da Psicologia que estuda esse processo é a Psicologia Cognitiva, que através da observação e comparação tenta compreender o comportamento dos indivíduos para a tomada de decisão, seja pela sua percepção, memorização ou recordação (STERNBERG, 2000).

É importante destacar a influência dos aspectos comportamentais nas decisões financeiras, e não é apenas a racionalidade que está presente, comportamentos de irracionalidade humana, fatores como aversão à perda, sentimentos de medo, arrependimento, autoconfiança excessiva, motivações momentâneas, entre outros, tendem a impactar as escolhas feitas no que diz respeito as finanças pessoais. Finanças comportamentais é um estudo através do qual os investidores interpretam e agem frente às informações para decidir sobre suas finanças, este não busca definir o comportamento racional como sendo racional ou irracional, mas sim entender e prever os processos de decisões psicológicas que implicam na sistemática dos mercados financeiros (LIMA, 2003).

Kahneman e Tversky (1974), por sua vez, demonstraram que os indivíduos naturalmente procuraram simplificar o processo de decisão e, na tentativa de tornar a tarefa menos árdua e mais rápida, fazem uso de atalhos ou gatilhos mentais, regras heurísticas para tomada de decisões, esses padrões de comportamento podem determinar mudanças no mercado. Isso ocorre porque da mesma forma que os agentes têm dificuldade para julgar subjetivamente quantidades físicas, também têm dificuldades para julgar subjetivamente probabilidade (KAHNEMAN e TVERSKY, 1974).

De acordo com Kahneman e Tversky (1974), em algumas situações motivos intrínsecos, como emoções, estado da mente, tendências e atitudes psicológicas em relacionar um fenômeno ao outro, peculiares de cada agente, podem influenciar uma

decisão tanto quanto os incentivos externos, além disso memória de decisões anteriores e as consequências destas, representam uma função cognitiva crítica com forte influência nas anteposições. Diversos padrões de comportamento foram mencionados na teoria da nova finança, dentre estes os mais frequentemente citados são o viés heurístico, autoconfiança excessiva, aversão à perda e ao arrependimento, efeito manada, exageros quanto ao otimismo e ao pessimismo (KAHNEMAN e TVERSKY, 1974).

### **2.2.1 Viés heurístico**

Heurística pode ser definida como um conjunto de métodos e regras que conduzem à solução de um problema, ou ainda, como uma metodologia usada para situações por métodos que, embora não rigorosos, tendem a refletir o conhecimento humano e permitem obter solução satisfatória. As pessoas se fiam em diversas estratégias simplificadoras ou regras práticas, chamadas de heurísticas, ao tomar decisões (KAHNEMAN e TVERSKY, 1974). Assim sendo, os agentes recorrem frequentemente as regras heurísticas para processar dados e tomar decisões, estas por sua vez conduzem a erros sistemáticos, o que explica porque o mercado algumas vezes age de maneira irracional, contrariando os modelos de mercados com informações plenas (KAHNEMAN e TVERSKY, 1974).

Existem razões práticas de adoção do processo de decisão heurístico, uma destas razões é quando o tempo disponível é limitado, a psicologia chega a sugerir que este processo tem suas raízes na própria evolução humana (BARROW, 1992). Consiste no uso da experiência prática e do método de aproximação tentativa/erro, confiando em atalhos para não necessitar buscar informações complexas, agindo assim de forma tendenciosa e afastado da racionalidade (KAHNEMAN e TVERSKY, 1974).

Sternberger (2000), considera o tomador de decisão heurístico como irracional, pois constituem como regra a experiência anterior ou o senso comum de uma determinada coletividade, diferenciando-se dos métodos baseados na procura algorítmica, que chega a soluções ótimas depois de ter combinado o problema com todas as soluções possíveis. Como cada indivíduo tem experiências próprias, seus atalhos mentais tendem a ser inerentes, dentro do mercado financeiro, um atalho mental que afeta um número pequeno de investidores, terá um pequeno potencial de influência, enquanto alguns atalhos podem afetar um grande número de investidores,

e conduzir de forma tendenciosa o mercado a erros, fazendo com determinados preços se afastem dos valores justos. Esta confusão tem por consequência erros de julgamento e representatividade, conduzindo investidores a expectativas enviesadas e padrões de comportamento financeiro inabitual (KAHNEMAN e TVERSKY, 1974).

### **2.2.2 Autoconfiança excessiva**

Fortes tendências mostram que as pessoas têm otimismo exagerado em suas decisões financeiras, isto é, superestimam sua habilidade de prever eventos de mercado, ou ainda, são autoconfiantes nos seus julgamentos financeiros. Eventos nos quais investidores acham que irão acontecer com certeza, só ocorrem em torno de 80% das vezes e eventos que eles acham impossível de acontecer ocorrem 20% das vezes (FISCHHOFF, SLOVIC e LICHTENSTEIN, 1977). Este excesso de confiança leva investidores a sobrestimar suas habilidades, subestimar os riscos e ainda acreditar que tem capacidade de controlar certos eventos obtendo um desempenho acima da média do mercado, ou seja, criam expectativas não realistas e muitas vezes incompatíveis com a realidade (ODEAN, 1998).

Segundo Shiller (2000), esse padrão de comportamento é também responsável por tornar o preço das ações mais volátil, pois o preço sobre reage a algumas notícias antes que os investidores voltem ao normal e corrijam os seus preços, a justificativa para tal fato incorre sobre o peso excessivo dado as informações recentes e a eventos dramáticos, ignorando as evidências de grandes amostras ou acontecimentos passados, ou seja, ao avaliar eventos futuros tanto as informações históricas precisam ser levadas em conta, bem como os acontecimentos recentes.

Odean (1998) descreve em seu estudo uma forte evidência que grande parte dos investidores, ao contrário do que eles mesmo pensam, não consegue vencer no mercado. Analisando o resultado de mais de dez mil negócios de investimentos no mercado financeiro norte americano, concluiu que os papéis vendidos tiveram um desempenho 3,4% maior do que os papéis comprados nessas negociações. Isso justifica-se pela alta confiança em suas habilidades e na autoconfiança que suas informações são as melhores e se sobressaem as dos demais (BARBERIS e THALER, 2003).

De acordo com SHEFRIN (2000), a “aposta errônea” surge quando pessoas inapropriadamente predizem que uma tendência geral irá se reverter, isso pode levar investidores a antecipar o fim de um bom retorno do mercado, esta aposta pode ser

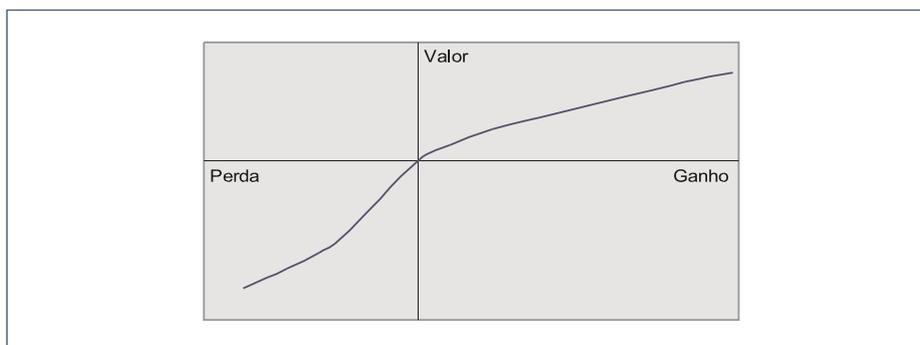
considerada como uma crença de regressão à média. Essa aposta errônea pode ser encontrada em diversos sistemas humanos e implica em influenciar os dados para a próxima média ao longo do tempo, sendo assim interpretado de maneira errada, como por exemplo crer que um acréscimo é sempre seguido de um decréscimo de maneira a satisfazer a lei das médias. A ponderação errada surge quando as pessoas dão pesos indevidos para as informações disponíveis, distorcendo assim o resultado das previsões (SHEFRIN, H, 2000).

### 2.2.3 Aversão à perda e ao arrependimento

O conceito de aversão à perda é um dos pilares das Finanças Comportamentais, contrariando a premissa do Modelo Tradicional de Finanças segundo o qual o investidor racional considera o risco em função da mudança que ele irá proporcionar no seu nível total de riqueza. Aqui o modelo comportamental diz que o investidor pesa tanto às perdas quanto os ganhos, mas não proporciona a ambos o mesmo valor psicológico, pois sentem muito mais a dor da perda do que o prazer obtido com um ganho. O impacto de uma perda representa 2,5 vezes mais do que o valor de um ganho (KAHNEMAN e TVERSKY, 1979).

Segundo os autores Kahneman e Tverski (1979), a representação da maneira comportamental de se avaliar o risco de um investimento conforme as Finanças Comportamentais, conduz a uma nova curva de risco-utilidade, esta tem como principais características a descontinuidade na origem (determinando a origem do sistema cartesiano como o ponto de referência na avaliação dos riscos de um investimento) e o declínio da curva após esse ponto (representando que os investidores sentem mais a dor da perda do que o prazer do ganho).

Figura 3: Curva de risco-utilidade representação comportamental



Fonte: Tverski, (1995).

Existe ainda uma outra característica do comportamento humano relacionada à aversão à perda, o medo do arrependimento. Este por sua vez lida com a constatação de que é muito doloroso para os investidores assumirem seus erros, fazendo com que tenham comportamento que não possibilite o alcance do maior lucro possível em uma operação, somente para se evitar reportar uma perda, a vergonha de assumir que realizou um mau investimento acaba por fazer com que alguns participantes do mercado façam somente opções por ações de grandes empresas ou assumam posições sempre seguindo a maioria, afinal de contas é mais fácil assumir um erro quando ele foi cometido pela coletividade (ODEAN, 1998b).

#### **2.2.4 Efeito manada**

Uma observação visível acerca da sociedade reside no fato de que indivíduos se comunicam mais frequentemente com outros que pensam de forma similar, tal situação carrega uma influência social de imenso poder sobre o julgamento do indivíduo. Administradores, consultores e analistas de fundos, são pessoas que detêm forte credibilidade perante a sociedade, devido a confiança que as pessoas têm em suas habilidades, seja pela vivência com investimentos ou mesmo pela sua formação acadêmica. Logo pode então surgir um seguimento correlacionando de forma positiva o que estes administradores divulgam e opinam, este fato é conhecido como efeito manada (SCHARFSTEIN e STEIN, 1990; BANERJEE, 1992).

A moda é um exemplo clássico de efeito manada, este efeito é o comportamento psicológico mais frequentemente observado no mercado financeiro. Muitos investidores, apesar de ter uma avaliação diferente da maioria, adotam o comportamento do mercado por entender que não faz sentido “remar contra a mare”, o fato de que flutuações significativas nos preços não estão necessariamente relacionadas com a informação, ou a oscilação de variáveis econômicas fundamentais, nos leva a crer que a alta variabilidade nos retornos pode estar ligada a ações a atitudes comportamentais, conhecidos como efeito manada (CONT e BOUCHAUD, 2000).

Cipriano e Guarino (2003) indicaram duas teorias para explicar a forte correlação em mercados, a primeira baseia-se em choques de agregados comuns, como as mudanças nos níveis das taxas de juros internacionais e no preço das commodities, a outra teoria é baseada no contágio, ou seja, quando os movimentos

simultâneos não encontram explicação lógica, esta então seria a única forma de explicá-los, são viés relacionados às crenças dos agentes, considerando assim um efeito manada.

Segundo Jordan e Diltz (2004) o efeito manada pode levar os preços de equilíbrios a se afastarem de seus valores fundamentais e reais, fazendo surgir bolhas nos mercados de capitais, por esta razão os especuladores de mercado devem ter cautela ao seguir a multidão, para não se afastar de dados reais de uma economia básica com retorno real.

### **2.2.5 Exageros quanto ao otimismo e ao pessimismo**

Outra constatação de difícil compreensão é o que os estudiosos das Finanças Comportamentais chamam de Conceito de Retorno à Média, segundo o qual, o preço dos ativos tende a convergir num valor médio. No mercado financeiro não existe uma constância, isto é, nada sobe ou desce infinitamente, o valor dos ativos tendem a flutuar em torno de uma média à qual ele eventualmente retorna, porém os investidores ignoram esse conceito e buscam comparar ativos que parecem saudáveis, com um bom período de desempenho favorável, quando na verdade justamente por estarem em ascensão, tudo indica que estão prestes a retornar à média, levando a crer que tem maior tendência a apresentar baixos retornos ou até mesmo queda a curto e médio prazo. Este comportamento, de comprar ativos valorizados, não segue o princípio do mercado financeiro, que seria justamente o contrário, ou seja, comprar na baixa e vender na alta o ativo (KAHNEMAN, 1979).

Segundo Lakonishok, Shleifer e Vishny (1994), comprar ativos em evidência justamente por estarem na moda, explorando apenas os resultados obtidos nos últimos tempos para o futuro, determina um otimismo exagerado, e em contraposição também é observado nos investidores o pessimismo a curto prazo, quando diante de um resultado positivo após uma série de maus resultados, essa quebra na série é vista com indiferença ou como suspeita, ignorando o sinal de recuperação e retorno à média. Esse comportamento não está errado em sua totalidade, afinal o investidor não pode se deixar levar por todas as especulações que existem no mercado em profusão, mas ao mesmo tempo não se pode ignorar informações relevantes.

À luz das presunções de Kahneman e Tverski (1974), um ponto que da mesma forma parece não pensar em julgamentos dessa natureza diz respeito às interpretações assertivas de validade. De acordo com a regra da representatividade,

os indivíduos estimam resultados em função das suas observações mais representativas sobre a ocorrência de determinado fato, tendo a confiança das suas respostas mais frequentemente relacionadas ao grau de representatividade dos inputs do problema do que a importância que esses inputs têm para a resposta. Essa confiança injustificada, produzida a partir de um bom ajuste entre o resultado previsto e a informação de entrada é o que pode evitar os exageros (KAHNEMAN e TVERSKI, 1974).

### 2.3 PROPENSSÃO AO ENDIVIDAMENTO

O endividamento tem origem no verbo endividar-se, que significa assumir ou contrair dívidas. Dependendo do volume de dívidas assumidas, o indivíduo pode elevar significativamente os percentuais de comprometimento sobre a renda e chegar ao ponto de não ter condições de honrar seus compromissos financeiros, chegando assim ao endividamento (FERREIRA, 2006).

O sobre endividamento, por sua vez, refere-se as situações em que o devedor não consegue pagar um conjunto de suas dívidas. Quando as circunstâncias são imprevisíveis, como desemprego, doença ou morte de um familiar, temos o sobre endividamento passivo, por outro lado quando este contribui ativamente colocando-se em situação de auto comprometimento de renda, levando a impossibilidade de honrar seus compromissos, então tem-se um sobreendividamento ativo (GOMES, 2011).

O endividamento pode desencadear uma situação de inadimplência, a qual ocorre quando o indivíduo não consegue saldar um contrato de crédito, isso significa a falta de pagamento ou não cumprimento do acordo feito, ou seja, é considerado inadimplente o devedor que não satisfaz a obrigação de forma espontânea (SEHN e CARLINI JR., 2007)

A face do exposto, Frade et al. (2008) descreve o endividamento correlacionando-o com a insolvência e a falência, e que ambos possuem suas raízes na história humana, embora atualmente está ligeiramente acentuado pela expansão dos bens e serviços e do crédito facilitado. Segundo Frade et al. (2008) o crédito deixou de ser privilégio das classes mais favorecidas passando a atingir todos os grupos de consumidores e o endividamento decorrente destas mudanças, podem conduzir a insolvência.

Lopes (2012), revela que o maior acesso ao crédito pode trazer facilidade e benefícios para o consumidor, como uma melhor qualidade de vida, mas, em

determinado nível o devedor pode não conseguir mais arcar com suas obrigações financeiras, tornando-se um endividado. Para Schlabit (2008), o crédito viabiliza o crescimento econômico, antecipando o consumo e os investimentos, além de elevar os níveis de demanda na economia, assim sendo o crédito pode ser visto como um fator decisivo para os níveis de desempenho do país.

Segundo Kotona (1975), as razões para as pessoas gastarem mais do que aquilo que ganham, destaca-se inicialmente a baixa renda, de modo que nem se quer são cobertas as despesas essenciais, seguido da alta renda, combina com um forte desejo de consumir e por último uma falta de vontade para economizar (independente da renda). A importância do estudo do autor, está em discutir a origem dos problemas com crédito, avaliando os fatores econômicos, comportamentais e também os psicológicos.

De acordo com a Pesquisa de Endividamento e Inadimplência do Consumidor (PEIC) divulgado pela Confederação Nacional do Comércio de Bens, Serviços e Turismo (CNC), o fechamento do mês de junho de 2022 na proporção de famílias com dívidas, apresentou um crescimento de 7,6 pontos percentuais, quando comparado com o mesmo período em 2021, ficando em 77,3%. As dívidas com cartão de crédito representam a maior fatia do endividamento, com 86,6% do total de famílias, em seguida vem os carnês, com 18,3%, e o financiamento de carro, com 10,8%.

Conforme Kerr (2011), no Brasil os instrumentos de crédito que as pessoas físicas mais utilizam são: cheque especial, crédito pessoal, cartão de crédito, crédito consignado e crédito direto do consumidor. Ambos são ofertados facilmente, atendendo as demandas dos seus usuários, seja para facilitar ou antecipar a aquisição de bens ou serviços. No entendimento de Mosca (2009), as razões do endividamento podem ser divididas em dois fatores, os microeconômicos, que estão ligados ao comportamento do indivíduo de cada família, e os macroeconômicos, os quais afetam a economia de modo geral, como a inflação por exemplo e, estes estão fora do controle das famílias.

As decisões financeiras do consumidor envolvem uma série de fatores e valores, sejam eles psicológicos (emoções, sentimentos e crenças), físicos (idade, estado civil e gênero) e sociais (escolaridade e cultura). Uma dimensão bastante relevante para a compreensão ao endividamento está diretamente relacionada com a fase do ciclo de vida em que o indivíduo se encontra, relacionando assim aspectos como idade, gênero, estado civil, variáveis demográficas, escolaridade, raça, entre outros. O estudo destes fatores revelou que as mulheres são mais favoráveis ao

endividamento, os idosos apresentam menor probabilidade de assumir dívidas e quanto menor a escolaridade, maior é a tendência a assumir carnes (PONCHIO, 2006).

Os fatores culturais também refletem o comportamento, principalmente nos aspectos direcionados aos desejos e sonhos das pessoas, a cultura pode ser vista sob dois ângulos: como uma “lente” e como uma “planta baixa”. Como lente a cultura classifica-se pelo modo como o indivíduo enxerga os fenômenos, enquanto planta baixa determina como o mundo é visto, ou seja, a movimentação do significado cultural leva a construção de seus costumes (MCCRACKEN, 2007).

Os desejos de consumo, o valor ao dinheiro e o materialismo são outros fatores que tem sua contribuição na propensão ao endividamento. A sociedade vive em um momento de materialismo compulsivo, envolvendo noções de possuir o melhor para si, valorizando o status social, elegendo metas que nem sempre são suportadas pelo orçamento, este é um dos lados negativos do materialismo, mas ainda surgem consequências ambientais, as quais são mais especificamente relacionadas ao consumismo excessivo (KILBOURNE; LAFORCE, 2010). O consumismo pode implicar em ações e atitudes que passam a representar risco para vida financeira, quando os dados do fluxo de caixa são incompletos, ou então quando não existe controle sobre a margem de comprometimento sobre a renda, surgem graus de incerteza e os resultados podem ser negativos (KRITZMAN, 2000).

Anderloni e Vandone (2010), apontam que os resultados negativos e o superendividamento podem ser controlados por medidas preventivas e medidas curativas, sendo que as preventivas têm como foco evitar a dívida, enquanto as medidas curativas têm como objetivo amenizar os problemas causados pelo endividamento, neste caso a educação financeira pode ser uma aliada.

Os indivíduos precisam tomar decisões constantemente e precisam aprimorar a forma como as escolhem, normalmente uma decisão decorre de mais de uma opção de caminho a seguir, isso exige um grau de informação, por esta razão se faz necessário ter conhecimento sobre finanças (MACEDO JR.; KOLINSKY; MORAIS, 2011). Cerbasi (2004) destaca que o planejamento das finanças pessoais está diretamente relacionado às características de organização, persistência e dedicação do indivíduo. Esses fatores, para muitos é o ponto mais difícil, uma vez que se torna necessário trabalhar com o monitoramento diário das receitas e despesas.

### 3 MÉTODO

Neste capítulo serão apontados os procedimentos metodológicos, as fontes de dados e as demais informações que foram usadas no processo de elaboração desta pesquisa. No item 3.1 é apresentado a maneira como se classifica a pesquisa. No item 3.2 é exposto como foi feito o delineamento, em seguida será explanado o item 3.3 onde descreve-se como foi construído o instrumento de coleta de dados. No item 3.4 é mostrado o universo e definição da amostra, em seguida, no 3.5 temos a pesquisa de campo, onde se explica quando foi realizada a pesquisa, como, onde e com quem. Fechando o capítulo com o item 3.6 a tabulação e análise dos dados.

#### 3.1 CLASSIFICAÇÃO DA PESQUISA E DELINEAMENTO

Com relação aos objetivos está pesquisa se classifica como descritiva, porque os dados coletados foram observados, registrados, analisados, classificados e interpretados sem que os pesquisadores (as) neles interferissem. A pesquisa descritiva coleta várias informações, com grande número de variáveis, que serão reduzidas a quantificadores, os quais representam a dinâmica social, objetivando classificar acontecimentos ou fenômenos (KNECHTEL, 2014).

Quanto a forma de abordagem a pesquisa classifica-se como qualitativa-quantitativa, por fazer uso de pesquisa bibliográfica para embasá-la, como livros, artigos científicos, teses e sites da internet, além de usar estatística para analisar os dados da mesma. Conforme Knechtel (2014), as principais características da pesquisa qualitativa encontra-se na relação entre o pesquisador e o objeto de estudo, utilizando entrevistas e observação detalhada do estudo de caso, com ênfase na qualidade dos processos, destacando a forma como a experiência social é criada e adquire significado. Já a pesquisa quantitativa é uma modalidade que atua sobre um problema, o qual é analisado de modo estatístico, possuindo dados primários obtidos no campo da pesquisa e dados secundários já processados e outra fonte (KNECHTEL, 2014).

O delineamento da pesquisa se deu primeiramente com conversas informais a respeito do tema com o orientador, colegas de trabalho e direção da cooperativa. Ficou evidenciado que o atual cenário de inflação e conseqüente redução do poder de compra nos traz um cenário suscetível de ser pesquisado, devido aos impactos no orçamento e também na forma de ajustar as finanças. Dessa forma ficou definida a

problemática do trabalho, que é entender como os associados organizam e administram suas finanças de modo que possam suportar o atual período inflacionário sem perder o controle do orçamento e ao mesmo tempo satisfazendo suas demandas e necessidades.

Na segunda parte, buscou-se conhecimento teórico em livros, artigos científicos, trabalhos acadêmicos, dissertações, sites devidamente referenciados no referencial bibliográfico deste estudo. A conceituação se debruçou em explorar assuntos relacionados a temática, como administração financeira, utilizando o orçamento como ferramenta de controle, as finanças comportamentais em aspectos que envolvem o viés heurístico, autoconfiança excessiva, aversão a perda, efeito manada e exageros quanto ao pessimismo e ao otimismo, chegando posteriormente à propensão ao endividamento, baseando-se nas determinantes culturais, comportamentais e materiais.

### 3.2 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

Para a realização da pesquisa, foi elaborado um questionário embasado nos trabalhos dos autores (LUCCI; VERRONE; SANTOS, 2006), bem como na obra de (GOMES, 2021), as questões tiveram algumas adaptações para contemplar todos os objetivos deste estudo, sendo então estruturado em três grandes campos. Na primeira etapa se faz necessário conhecer o perfil do associado, no segundo campo é possível evoluir para o conhecimento sobre educação financeira e, posteriormente o questionário direciona para os fatores característicos ao endividamento.

O questionário propõe questões de múltipla escolha, sendo possível a livre decisão do entrevistado e ainda utilizou uma escala de pontuação nas questões ligadas ao endividamento. Após a aplicação e devolução do questionário pelos associados da carteira Pessoa Física, as respostas foram exportadas em arquivo de Excel para a devida tabulação e, posterior análise dos dados coletados.

### 3.3 UNIVERSO E AMOSTRA

O universo ou população da pesquisa almejou os associados Pessoas Físicas da Cresol Gerações unidade de Palmeira das Missões-RS, dentro desse universo foi direcionado para uma amostra de 110 associados ativo comercial da carteira, na qual

foi possível chegar ao número de 43 respondentes. Como a escolha do universo não segue um modelo aleatório e sim um grupo escolhido especificamente, o tipo de amostra utilizado foi a não probabilística seguida pela conveniência, na qual o pesquisador aplica os conhecimentos que estão ao seu alcance, permitindo a escolha da organização a ser explorada por sua condição para a utilização (RICHARDSON, 1989).

#### 3.4 COLETA DE DADOS (PESQUISA DE CAMPO)

A pesquisa de campo foi realizada durante o dia 01 até 31 de outubro de 2022, utilizando a modalidade online através do questionário desenvolvido no Google Forms e enviada via WhatsApp através do link: <https://forms.gle/t1xCNvGJBt88si927>, o questionário está disponível no apêndice deste trabalho, respeitando o anonimato presente na lei de proteção de dados adotada pela cooperativa para com seus associados.

#### 3.5 TABULAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS

A tabulação dos dados contou com o auxílio do Excel, apresentando tabelas e gráficos, sendo apresentados com as devidas explicações, evidenciando questão a questão cada um dos pontos pesquisados, facilitando o entendimento dos temas abordados por qualquer um que tenha contato com a pesquisa. Pensando em uma forma de apresentação do estudo como meio de compreensão, a análise dos dados se apresenta de forma descritiva.

## 4 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS RESULTADOS

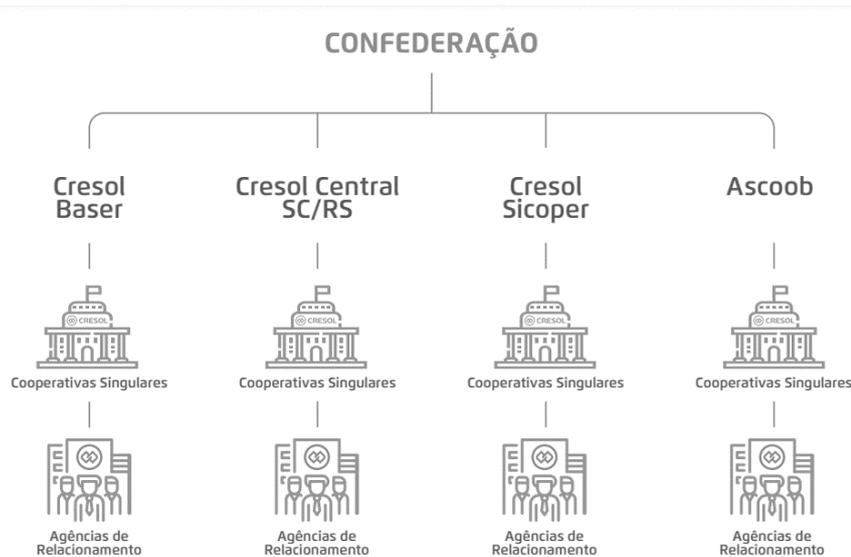
Nesta etapa da pesquisa serão apresentados e descritos os resultados obtidos por meio do questionário aplicado com os associados da carteira Pessoa Física da Cresol Gerações, unidade de Palmeira das Missões-RS. Composto por seções, onde o item 4.1 apresenta a caracterização da cooperativa Cresol Gerações, o item 4.2 é realizado a classificação do perfil do associado, em seguida no item 4.3 é explanado sobre a educação financeira, logo após no item 4.4 é analisado a propensão ao endividamento.

### 4.1 CARACTERIZAÇÃO DA COOPERATIVA CRESOL GERAÇÕES PALMEIRA DAS MISSÕES

Em 1995 nasce a Cresol, uma cooperativa de crédito com interação solidária, que nasceu de uma associação de pequenos produtores rurais, com grandes dificuldades de acesso ao crédito. Neste ano são constituídas as cinco primeiras cooperativas nas regiões Sudoeste e Centro do Paraná, surgindo depois já em 1998 as primeiras cooperativas em Santa Catarina e Rio Grande do Sul. No ano de 2000 é constituída a primeira central Cresol Baser, com sede em Francisco Beltrão- PR. A segunda Cresol Central SC/RS surge em 2004 com sede em Chapeco-SC, quatro anos depois em 2008 é constituída a terceira central Ascoob com sede na cidade de Serrinha-BA e também é criado a Confederação de Serviços de Crédito – Confesol, que passa a regulamentar todas as cooperativas singulares.

A partir de 2012 começa o processo de expansão da Cresol para outras regiões do País, e em 2014 surge a Central Sicoper com sede na cidade de Passo Fundo - RS, a qual a agência de Palmeira das Missões pertence. Depois em 2016 ocorre a reformulação da logo Cresol e a mudança do nome de Confesol para Cresol Confederação, além da criação da Cresol Instituto, como instrumento de educação e formação das centrais e confederação, uma jornada que completa seus 27 anos de história e cooperativismo. A Cresol está organizada em agências de relacionamento, cooperativas singulares e, confederação que regulamenta e supervisiona todas, como é apresentado na figura 4.

Figura 4: Organograma Sistema Cresol



Fonte: Cresol instituto (2022).

Presente em 17 estados, a Cresol conta com 700 agências de relacionamento e mais de 770 mil cooperados, que através da adesão livre e voluntária participam de forma democrática na gestão da cooperativa e tem participação econômica nos seus resultados. Suas raízes estão no atendimento de pequenos produtores rurais, mas sua evolução na oferta de produtos e serviços expandiu para a carteira pessoa física e empresarial, tornando a Cresol uma das maiores cooperativas de crédito do Brasil.

A agência de Palmeira das Missões – RS inaugurou em 28 de setembro de 2020, mesmo em tempos de medidas restritivas, a Cresol seguiu seu propósito de estar mais próximo. A equipe é composta por 7 colaboradores, atendendo pessoas físicas urbanas, físicas rurais e pessoas jurídicas, ofertando a Palmeira das Missões e região soluções financeiras com transparência e acessibilidade.

No portfólio de produtos destaca-se as linhas de crédito, cartão, limite de cheque especial, sistema de cobrança bancária, máquina de cartão, investimento, aplicações, canais digitais, seguros, previdência e consórcio. Pensados em oferecer a melhor experiência de relacionamento e solução financeira aos associados, as cooperativas sede trabalham de forma estratégica através dos diretores executivos e comerciais, seguindo para o sistema tático composto pelos gerentes de agências e concluindo a forma mais operacional tem-se os gerentes de carteira a frente do atendimento aos associados.

No Quadro 2 é apresentado a missão, visão e valores da cooperativa Cresol Gerações.

## Quadro 2 – Missão, visão e valores

<b>VISÃO</b>	Fomentar a cooperação entre os associados, especialmente agricultores familiares e cooperativas, por meio do crédito orientado e da educação financeira construindo novos saberes, visando o desenvolvimento regional de forma sustentável e solidária.
<b>MISSÃO</b>	Ser referência das cooperativas de crédito solidário do Brasil atuando em prol da agricultura familiar.
<b>VALORES</b>	Democracia; transparência e confiança; cooperação e solidariedade; ética e profissionalismo; articulação com os movimentos populares; governança pelos agricultores familiares; e sustentabilidade institucional.

Fonte: Adaptado de Cresol Instituto, 2022.

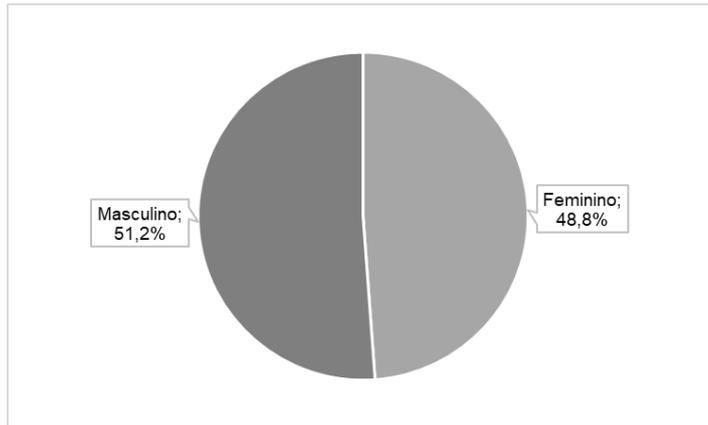
A evolução vivida pela Cresol nos últimos anos não deixa para trás a sua essência, construída na agricultura familiar com foco no desenvolvimento regional de onde está inserida, orientada para a educação financeira que leva ao crescimento da cooperativa e seus cooperados.

### 4.2 PERFIL DO ASSOCIADO CRESOL

Para as cooperativas o relacionamento e a proximidade com seus associados são diferenciais que fortalecem ainda mais a parceria, mas para isso acontecer é preciso que cada gerente saiba traçar o perfil de seus associados, seus projetos, dificuldades e anseios, assim os produtos podem ser melhor direcionados e dosados na medida de suas necessidades e capacidades. Nesta análise primeiramente apresenta-se as variáveis como sexo, idade, escolaridade, estado civil, renda e grupo familiar.

Com relação ao sexo a Figura 5 apresenta esses resultados.

Figura 5: Perfil do associado conforme o sexo

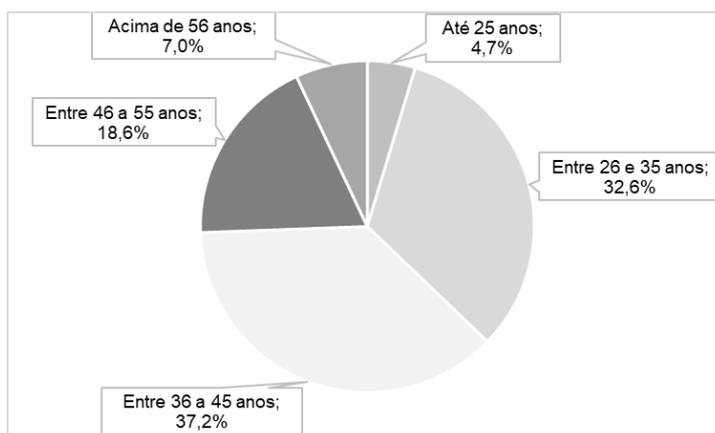


Fonte: Dados da pesquisa 2022.

É possível observar que a variável sexo mostra um equilíbrio entre os respondentes, sendo 51,2% do sexo masculino e 48,8% do sexo feminino, dados que mostram a tendência da participação da mulher na sociedade de forma igualitária aos homens. Fundada pela crescente reivindicação da mulher por espaço no mercado, o aumento do padrão de consumo familiar, a maternidade adiada ou reduzida, aliada ao investimento em educação permitindo a ocupação da mulher em diferentes setores (VASSALO, 2004).

Com relação a idade dos respondentes do questionário, a figura 6 apresenta os resultados.

Figura 6: Perfil dos associados segundo a faixa etária



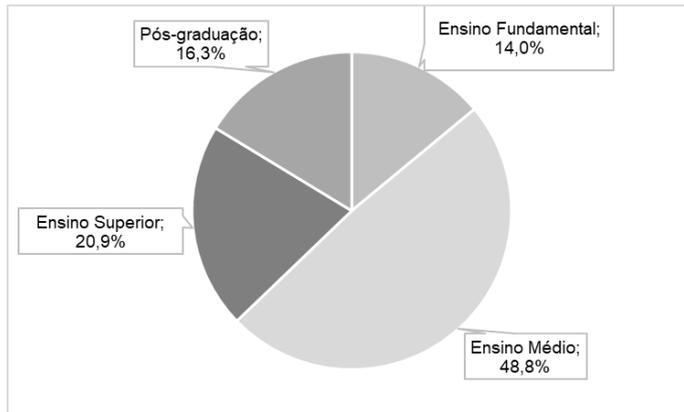
Fonte: Dados da pesquisa 2022.

Compreende-se que quanto a variável de idade, 37,2% tem entre 36 e 45 anos de idade, 32,6% estão entre 26 e 35 anos de idade, outros 18,6% estão entre os 46 e 55 anos de idade e, com um percentual bem menor temos aqueles acima de 56 anos,

atingindo 7% dos entrevistados, bem como os da faixa etária de até 25 anos que somaram apenas 4,7%. Informações que evidenciam uma necessidade da cooperativa em despertar o interesse dos mais jovens pelo cooperativismo, além de incentivar seus associados a passar esses princípios para as novas gerações.

No tocante a escolaridade, a figura 7 mostra tais resultados.

Figura 7: Perfil dos associados quanto a escolaridade

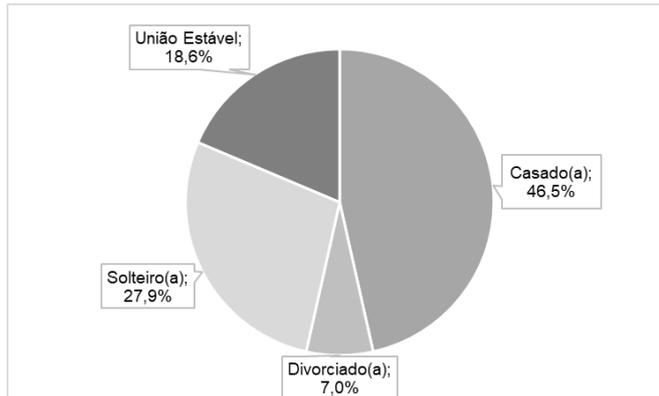


Fonte: Dados da pesquisa 2022.

Destaca-se o percentual de 48,8% com o ensino médio completo, seguido para o ensino superior com 20,9% dos respondentes, 16,3% possuem pós-graduação e 14% tem apenas o ensino fundamental. Este dado revela que a grande maioria administra sua vida financeira com a bagagem que obteve através do ensino médio, enquanto um percentual bem menor chegou ao nível superior, tendo uma extensão maior de conhecimento, mas o que ainda preocupa são os 14% que não passaram do ensino fundamental, baseando-se em conhecimentos básicos para gerir suas finanças.

Com relação ao estado civil dos associados, a figura 8 apresenta os seguintes resultados.

Figura 8: Perfil do associado segundo seu estado civil

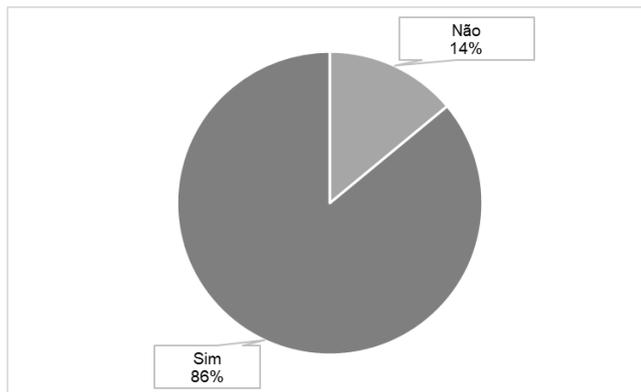


Fonte: Dados da pesquisa 2022.

Ressalta-se que 65,1% dos respondentes são casados ou possuem união estável, 27,9% são solteiros e 7% divorciados.

No que se refere a possuir filhos, a figura 9 apresenta este resultado.

Figura 9: Possui filhos



Fonte: Dados da pesquisa 2022.

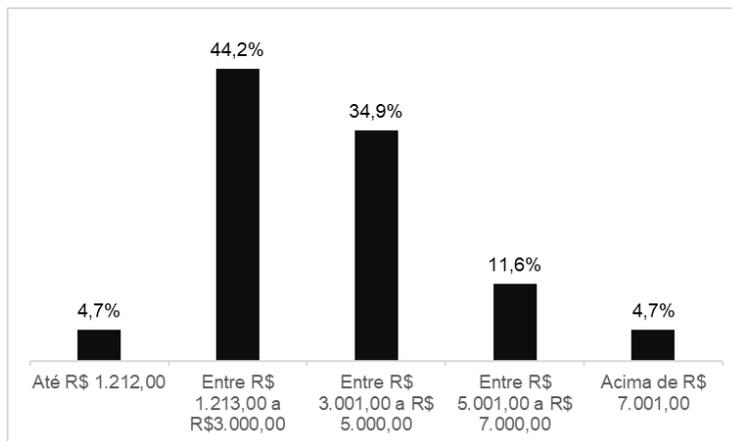
Com um resultado expressivo de 86% dos associados que possuem filhos e apenas 14% não possuem, informações que evidenciam a paternidade/maternidade presente tanto nos associados casados, com união estável, bem como nos solteiros.

Este resultado abre um novo itinerário a ser explorado, pois existe uma nova geração sendo formada que poderá suceder os negócios dos atuais associados, inclusive possivelmente dentro da cooperativa e, tê-los presente é tão importante quanto a sua formação acerca da educação financeira, a soma desses dois fatores garante a continuidade da cooperativa que é formada de associados, além disso a pesquisa mostrou que 27,9% dos entrevistados adquiriram conhecimento através dos pais. Segundo D'Aquino (2008) a função da educação financeira infantil é criar bases

para que na vida adulta os filhos possam ter uma relação equilibrada e responsável com o dinheiro, nesse sentido os pais são os primeiros guias, o conhecimento vai sendo construído a partir do que é observado, vivenciado e permitido no âmbito familiar.

Com relação a renda mensal aproximada dos respondentes, a figura 10 apresenta os seguintes resultados.

Figura 10: Renda mensal aproximada

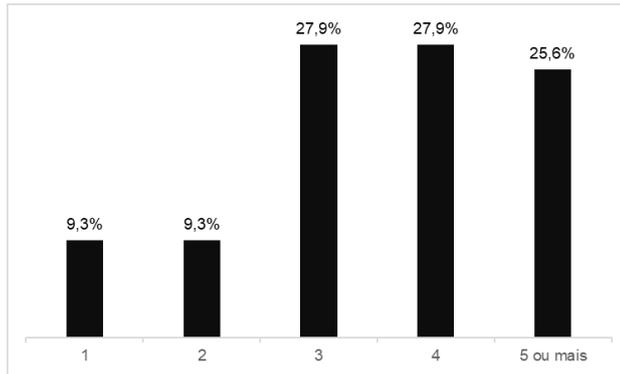


Fonte: Dados da pesquisa 2022.

O destaque com 44,2% dos respondentes de renda mensal entre R\$1,213,00 e R\$ 3.000,00, seguido de 34,9% na faixa de R\$ 3.001,00 e R\$ 5.000,00, outros 11,6% com renda entre R\$ 5,001,00 e R\$ 7.000,00, e com um percentual menor de 4,7% os que recebem até um salário mínimo, empatado a estes temos os associados que responderam receber acima de R\$ 7.000,00.

No tocante ao número de pessoas que compõem sua família, a figura 11 revela os seguintes números.

Figura 11: Quantas pessoas compõem a sua família

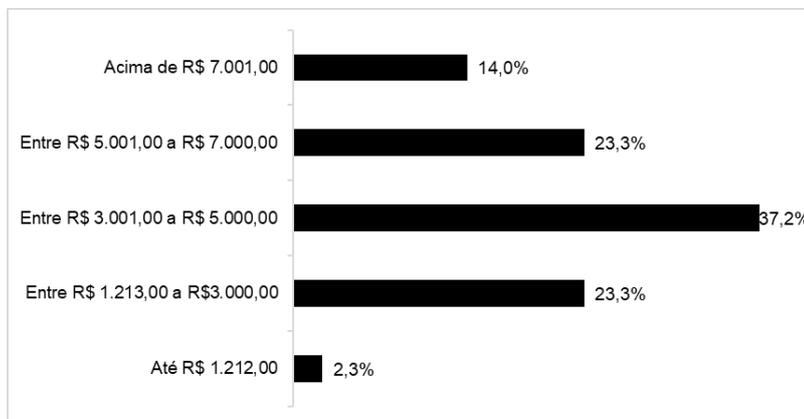


Fonte: Dados da pesquisa 2022.

Percebe-se que 27,9% dos respondentes informaram ter família composta por 4 pessoas, o mesmo percentual informou o número de 3 pessoas, outros 25,6% relataram ter mais de 5 pessoas, e com uma quantidade menor de 9,3% temos famílias com 2 pessoas e, também empatado a esse percentual temos os que se declararam viver sozinhos.

Em relação à média da renda familiar, a figura 12 revela estes dados.

Figura 12: Média renda familiar



Fonte: Dados da pesquisa 2022.

Compreende-se que 37,2% das famílias tem média de renda entre R\$ 3.001,00 e R\$ 5.000,00, seguindo de um empate entre os que recebem em média R\$ 1.213,00 a R\$ 3.000,00 e de R\$ 5.001,00 a R\$ 7.000,00 atingindo 23,3%, outras 14% que chegam acima de R\$ 7.000,00 e uma minoria de 2,3% que chega até um salário mínimo. Estes dados revelam uma grande desigualdade de renda entre as famílias, lembrando que a maioria respondeu ter média de 4 e 3 integrantes no grupo familiar, e destaca-se também um percentual pequeno, porém real de quem ainda vive com

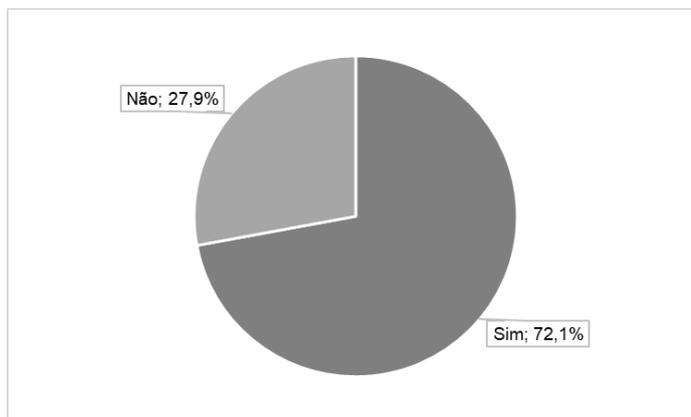
apenas um salário mínimo. Alguns condicionantes como a discriminação racial, o preconceito quanto ao sexo, o privilégio de alguns e a dificuldade de acesso à educação, formam barreiras limitadoras da mobilidade econômica dos grupos sociais (MILLER, 1996).

### 4.3 EDUCAÇÃO FINANCEIRA

Nesta etapa será observado a forma como o associado Cresol Gerações administra sua vida financeira, qual seu domínio de conhecimento sobre o assunto e as formas que utiliza para controlar seu dinheiro, fatores esses que são fundamentais para o saudável relacionamento entre cooperativa e cooperado. O questionário inicia com questões de múltipla escolha e conclui com uma questão de escala *Likert*, mensurando o quanto concorda ou discorda da afirmação.

Em relação ao fato de anotar em algum lugar suas despesas ou gastos, a figura 13 mostra o seguinte resultado.

Figura 13: Anota em algum lugar suas despesas e gastos

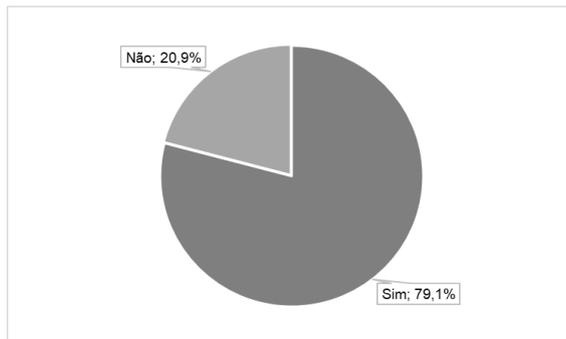


Fonte: Dados da pesquisa 2022.

Percebe-se que 72,1% tem o hábito de anotar de alguma forma suas despesas e gastos, enquanto 27,9% reconhecem não ter esse costume, isso nos mostra que a maioria está no caminho certo, reconhece a importância de ter um controle sobre seus compromissos financeiros, mas um percentual significativo não controla suas contas. O controle é visto como uma função administrativa, que possui a capacidade de checar se tudo funciona corretamente e no tempo certo, aferindo a conformidade das ações (GUERREIRO, 2002).

No que diz respeito a conseguir administrar o pagamento de suas contas sem atraso, o gráfico 14 revela tais dados.

Figura 14 : Consegue administrar o pagamento de suas contas sem atraso



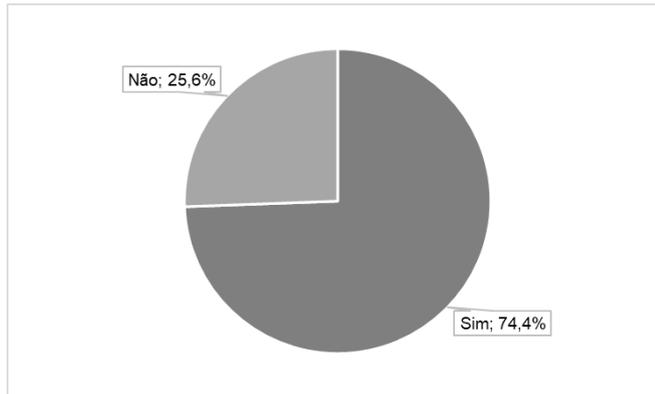
Fonte: Dados da pesquisa 2022.

A grande maioria chegando a 79,1% dos respondentes informaram que conseguem sim pagar suas contas em dia, os demais 20,9% assumiram não cumprir os seus pagamentos dentro do prazo, este resultado surpreende se comparado ao respondes que dizem não anotar pois evidencia que alguns, mesmo não anotando conseguem cumprir os pagamentos dentro dos vencimentos, sem perder o controle dos seus compromissos financeiros.

De acordo com a Pesquisa de Endividamento e Inadimplência do Consumidor (PEIC) a segunda metade de 2022 começou com 29% das famílias brasileiras com alguma dívida ou conta atrasada, sendo o maior percentual de inadimplência desde 2010, quando a Confederação Nacional do Comércio de Bens, Serviços e Turismo (CNC) iniciou a apuração mensal. A pesquisa também apontou que 22% dos brasileiros estão com mais da metade dos seus rendimentos comprometidos com dívidas. As medidas extraordinárias de suporte a renda, como os saques extras do Fundo de Garantia de Tempo de Serviço (FGTS) e a antecipação do 13º salário aos beneficiários do Instituto Nacional de Seguro Social (INSS), chegou a amenizar esses índices, mas o efeito foi momentâneo, porque enquanto a inflação segue em alta, o poder de compra continua sendo sentido pelos brasileiros e cada vez mais é preciso ser resiliente, especialmente quando não se tem reservas de emergências.

No tocante a destinação de recurso para lazer da família, a figura 15 revela o seguinte resultado.

Figura 15: Destina algum valor para lazer

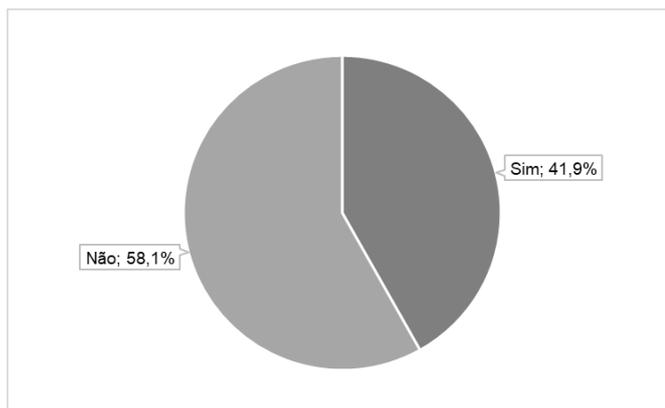


Fonte: Dados da pesquisa 2022.

Observa-se que 74,4% revelam que conseguem destinar recursos para lazer, os demais 25,6% dos respondentes não destina ou não consegue destinar valor para lazer. Este é um dado interessante tanto do ponto de vista social por ser um direito constitucional, mas também do ponto de vista da cooperativa, pois esta pode contribuir financeiramente para a realização de projetos destinado ao lazer, especialmente das famílias que encontram dificuldade em fazer reservas antecipadas.

Com relação a destinação de um fundo de reserva para poupança, a figura 16 nos mostra tais dados.

Figura 16: Consegue destinar parte da renda para um fundo de reserva ou poupança



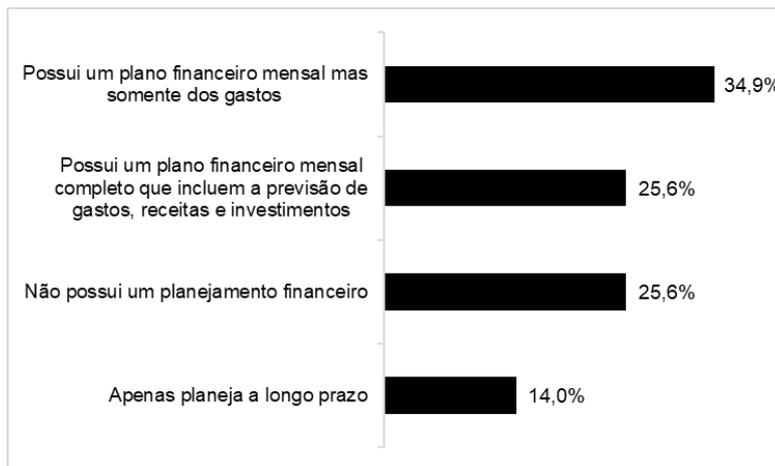
Fonte: Dados da pesquisa 2022.

Ressalta-se que 58,1% não conseguem destinar parte de suas rendas para fundos de reserva, e uma minoria de 41,9% dos respondentes afirmam conseguir destinar parte para fundos de reserva ou poupança. Este dado embora com uma predominância dos que estão com superávit, preocupa o percentual dos que seguem

consumindo seus ganhos com o orçamento mensal e, enquanto a inflação continua sendo um dos grandes obstáculos para os associados com menor renda, o planejamento entra como um aliado. O planejamento financeiro pessoal nos permite estabelecer o que podemos gastar hoje, sem comprometer o padrão de vida no futuro (CERBASI, 2005).

No que diz respeito ao planejamento das finanças pessoais, a figura 17 nos mostra os seguintes resultados.

Figura 17: Em relação as finanças pessoais



Fonte: Dados da pesquisa 2022.

É possível perceber que 34,9% dos respondentes informam possuir um planejamento financeiro mensal, mas somente dos gastos, já 25,6% relatam não possuir um planejamento financeiro, outros 25,6% afirmam possuir um planejamento financeiro mensal completo, que incluem a previsão de gastos, receitas e investimento, e com um percentual menor de 14% temos os que apenas planejam a longo prazo.

Evidencia-se assim que de uma forma ou outra a maioria tem algum tipo de planejamento financeiro eleito conforme suas prioridades, mas os respondentes que planejam de forma organizada todas as entradas e saídas ainda são a minoria e, que ainda existe uma fatia que vive sem ter planejamento. Seguindo esse pensamento segundo Carbasi (2004) determinar os objetivos no curto, médio e longo prazo, é mais importante do que simplesmente poupar sem nenhuma finalidade definida ao longo da vida, pois só o fato de guardar dinheiro não trará felicidade, tampouco segurança financeira, é preciso saber efetivamente o bem que o dinheiro pode proporcionar para determinar as formas de alcançar a tranquilidade financeira.

Com relação a sua percepção sobre o conhecimento sobre finanças pessoais, a figura 18 revela tais dados.

Figura 18: Como se sente em relação ao seu conhecimento sobre finanças pessoais



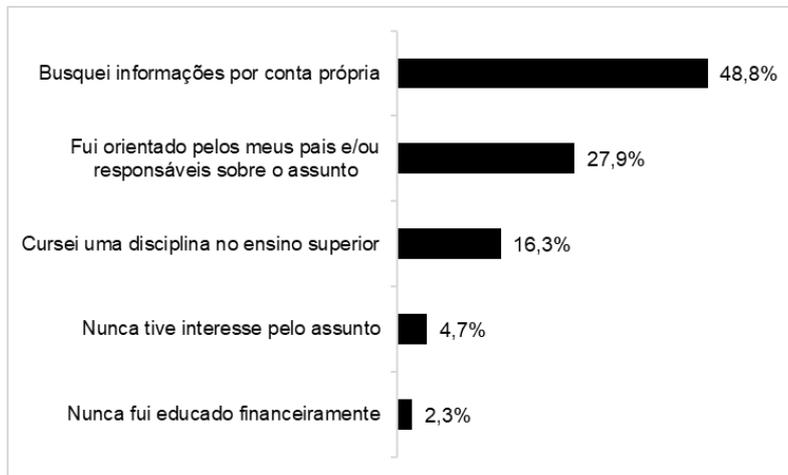
Fonte: Dados da pesquisa 2022.

Percebe-se que 37,2% dizem ter conhecimentos sólidos sobre o assunto, auxiliando assim no gerenciamento das finanças pessoais, 30,2% revelam conhecer o assunto, mas não o suficiente para gerir as finanças, outros 27,9% relatam não conhecer, mas gostariam de saber mais sobre o assunto, e com um percentual menor de 4,7% assumem não saber e nem ter curiosidade sobre o assunto.

Diante desses dados chama a atenção os respondentes que dizem ter conhecimento sólido sobre o assunto, pois não se sabe de que forma estes associados construíram esse saber, segundo Housel (2021) as decisões financeiras que uma pessoa toma, são embasadas na informação que ela tem a disposição no momento, atrelada ao seu modelo mental e único sobre a forma como o mundo funciona. Outro dado intrigante são os que dizem não ter curiosidade sobre o assunto, afinal quando o assunto é dinheiro quer esteja ou não interessado nele, de uma maneira ou outra ele irá te afetar (HOUSEL, 2021).

No tocante a maneira que obteve conhecimento sobre educação financeira, a figura 19 nos revela o seguinte.

Figura 19: De que maneira obteve conhecimento sobre educação financeira

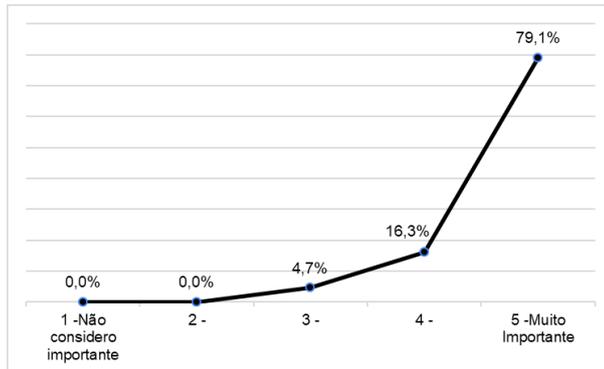


Fonte: Dados da pesquisa 2022.

Compreende-se que 48,8% buscou informações por conta própria, já 27,9% foi orientado pelos pais ou responsáveis pelo assunto, outros 16,3% cursaram uma disciplina no ensino superior, enquanto 4,7% responderam não ter interesse no assunto e, uma minoria de 2,3% relatou nunca ter sido educado financeiramente. Informações previsíveis afinal educação financeira nunca fez parte da grade curricular da educação fundamental, surgindo o primeiro contato com conceitos básicos aos que cursaram ensino superior em áreas afins, ficando os demais com informações empíricas ou ensinamentos familiares. Domingos (2016) enfatiza que o ensino da educação financeira não se debruça apenas em cálculos matemáticos ou planilhas, embora essas ferramentas são importantes e devem servir de base, mas também é importante considerar os hábitos e costumes da vida diária, que afetam o modo como se utiliza o dinheiro.

Com relação a importância atribuída ao aprendizado já na infância sobre educação financeira, a figura 20 revela tais dados.

Figura 20: Como avalia a necessidade de aprender sobre educação financeira ainda na infância



Fonte: Dados da pesquisa 2022.

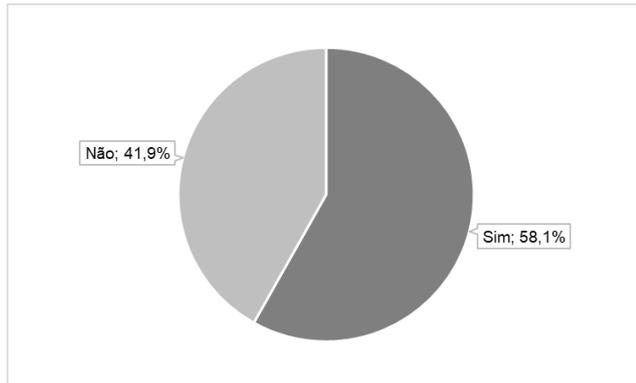
Destaca-se com 79.1% dos respondentes que consideram muito importante atribuindo a nota máxima da escala *Likert*, ficando os demais entre quatro e três pontos no grau de importância, dados que mostram a necessidade que muitos sentem pela falta de informação e o quanto é essencial a inclusão deste assunto desde a base do ensino fundamental nas escolas. De acordo com Pregardier (2015) o professor mantém uma posição privilegiada no que tange a formação de hábitos, pois trabalha com as crianças em seu estágio de desenvolvimento, no qual estes estão criando conexões entre o seu comportamento e suas experiências de vida.

#### 4.4 PROPENÇÃO AO ENDIVIDAMENTO

Neste estágio a pesquisa direciona os seus questionamentos de forma mais direta para o endividamento, buscando analisar os fatores determinantes sejam eles comportamentais ou variáveis sócio econômicas, além de entender as causas, conhecer também as consequências enfrentadas pelos associados que não conseguiram cumprir seus compromissos financeiros. Conhecer a vida financeira do associado também fora da cooperativa revela uma amplitude maior do seu perfil, das dificuldades enfrentadas e dos pontos que precisa desenvolver para trabalhar melhor a administração de suas finanças. O questionário inicia com questões de múltipla escolha e conclui com uma questão de escala *Likert*, mensurando o quanto concorda ou discorda da afirmação.

Quando questionado sobre a contratação de empréstimo nos dois últimos anos, a figura 21 mostra o seguinte resultado.

Figura 21: Durante os últimos dois anos você contratou algum empréstimo

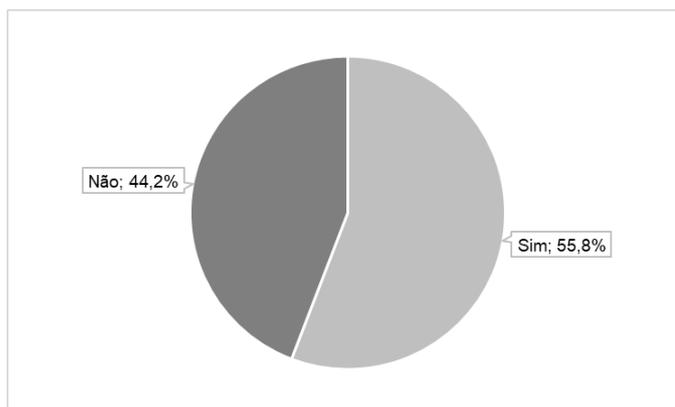


Fonte: Dados da pesquisa 2022.

Percebe-se que 58,1% dos respondentes confirmam que sim, enquanto 41,9% negaram ter assumido empréstimos nos últimos anos. A tomada de crédito não é um dado ruim, em muitas situações o crédito é convertido em retorno ou até mesmo proporciona a realização de um sonho, depende da forma que será usado e das condições que será feito, o crédito pode ser um aliado para grandes melhorias. Segundo Zica, Martins e Chaves (2008) o acesso ao crédito é uma das mais importantes ferramentas para o desenvolvimento econômico e social de um País.

Quando indagados a respeito de ter sido negativado nos dois últimos anos, a figura 22 revela tais dados.

Figura 22: Durante os dois últimos anos chegou a ser negativado



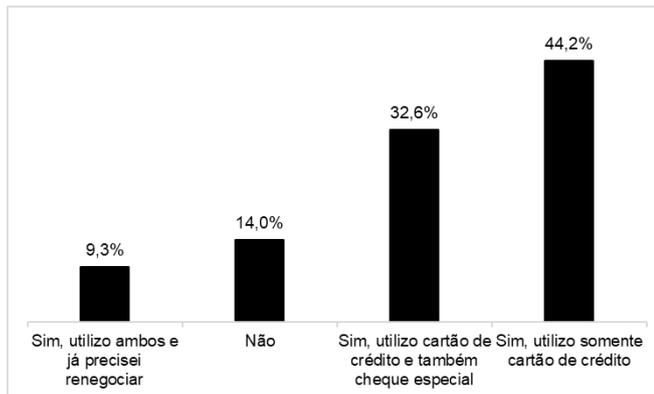
Fonte: Dados da pesquisa 2022.

Evidencia-se que 55,8% não teve seu CPF com restrições, já 44,2% informaram que tiveram restrições dentro dos últimos dois anos, um dado considerável de inadimplentes no período se comparado ao percentual que informou ter contraído

empréstimos. Fica visível a dificuldade enfrentada pelos associados e por consequência pela cooperativa nos seus resultados operacionais.

Com relação ao uso do cartão de crédito ou cheque especial, a figura 23 nos revela as seguintes informações.

Figura 23: Faz uso de cartão de crédito ou cheque especial

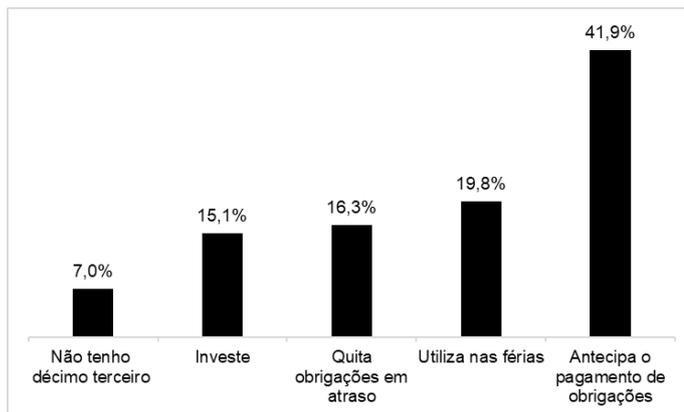


Fonte: Dados da pesquisa 2022.

Compreende-se que a maioria com 44,2% faz uso somente do cartão de crédito, já 32,6% faz uso do cartão de crédito e também do cheque especial, outros 14% não utilizam nenhum desses produtos e 9,3% revela o uso de ambos, assim como a necessidade de renegociação de dívidas geradas com esses produtos. Assim como o crédito pode ser um aliado, o cartão e limite de cheque especial são ferramentas úteis para as negociações imediatas, mas o perigo está em não medir as consequências, o crédito fácil pode se tornar uma armadilha a medida em que o endividamento vai subindo e, quando esse fator se soma ao sistema de criação de necessidade, o consumo aumenta sem um controle sobre os gastos (GALBRAITH, 1963).

Com relação ao recebimento de gratificações, como décimo terceiro, férias e participação nos resultados, a figura 24 revela os seguintes resultados.

Figura 24: Ao receber gratificação como décimo terceiro, férias ou participações nos resultados você:

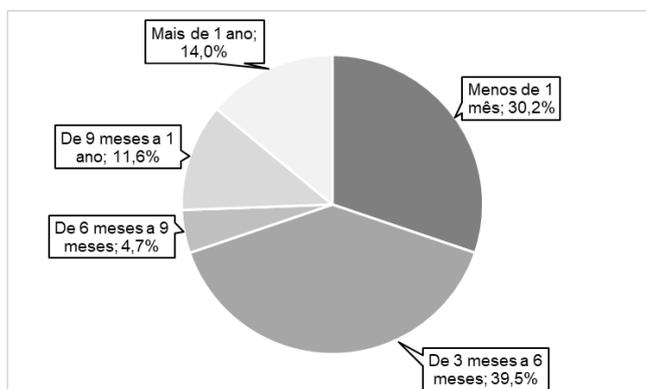


Fonte: Dados da pesquisa 2022.

Percebe-se que 41,9% antecipa o pagamento de obrigações, 19,8% utiliza nas férias, 16,3% alegam quitar dívidas em atraso, outros 15,1% investe, enquanto os 7% informaram não receber décimo terceiro salário. Os dados revelam uma preocupação da grande maioria em eliminar dívidas para que o orçamento mensal possa ter uma folga, enquanto que os demais preferem nesse momento investir em laser e, uma minoria pensa ou em investir num fundo de reserva ou poupança.

Quando perguntados na hipótese de perder toda a fonte de renda, por quanto tempo conseguiria manter o atual estilo de vida, sobrevivendo apenas com suas economias, a figura 25 nos mostra tais dados.

Figura 25 : Se algum dia você perdesse toda a sua fonte de renda, por quanto tempo você conseguiria manter seu atual estilo de vida utilizando apenas as suas economias

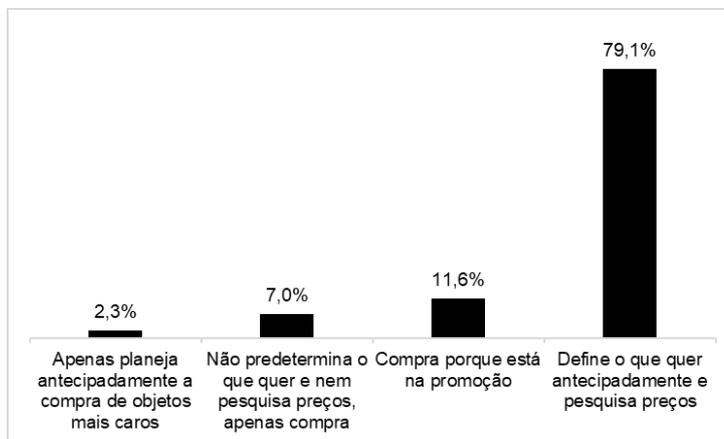


Fonte: Dados da pesquisa 2022.

Observa-se que 39,5% informaram o tempo de três a seis meses, 30,2% conseguiriam viver por menos de um ano, outros 14% relataram o tempo de mais de um ano e, 11,6% pelo prazo de nove meses a um ano, restando 4,7% com o mesmo padrão de vida durante o período de seis a nove meses. Os dados revelam que a grande maioria possui poucas economias, tendo seu estilo de vida ligeiramente afetado em caso de perda da renda, apenas 14% dos associados relatou o prazo superior a um ano.

Com relação ao momento de compra, a figura 26 nos apresenta os seguintes resultados.

Figura 26: Na hora de comprar você



Fonte: Dados da pesquisa 2022.

Percebe-se que 79,1% dos associados define antes o que quer comprar e pesquisa preços, 11,6% compra porque está na promoção, outros 7% não olha preços e nem predetermina suas compras e, 2,3% apenas planeja antecipadamente a compra de objetos mais caros. A grande maioria está agindo com planejamento, comprando assim o que precisa e com preço justo, os demais possivelmente não sentem necessidade financeira de realizar pesquisa para compras de menor valor e outros ainda se deixam levar pelo consumismo. Bauman (2001) aponta para o fato que muitos consumidores são transformados em mercadorias, especialmente quando o ter assume mais importância do que o ser.

A tabela 1 está relacionada com as principais razões das dívidas dos associados da Cresol Gerações, conforme revela os dados.

Tabela 1 – Principais razões de dívidas dos associados

RAZÕES DE DÍVIDAS	DISCORDA TOTALMENTE	DISCORDA	NEM CONCORDA E NEM DISCORDA	CONCORDA	CONCORDA TOTALMENTE
A maior parte das dívidas atualmente é por falta de planejamento.	7%	7%	9,3%	20,9%	55,8%
A maior parte das dívidas nos dias hoje é por desemprego ou queda na renda.	11,6%	7%	32,6%	16,3%	32,6%
A maior parte das dívidas atualmente é por alta propensão ao consumo.	7%	2,3%	23,3%	23,3%	44,2%
A maior parte das dívidas na atualidade é por alta taxa de juros.	16,3%	16,3%	34,9%	9,3%	23,3%
A maior parte das dívidas nos dias hoje é por empréstimo nominal.	11,65	14%	25,6%	18,6%	30,2%
A maior parte das dívidas atualmente é por problemas de saúde.	34,9%	20,9%	35,9%	2,3%	7%
A maior parte das dívidas nos dias de hoje é por má gestão orçamentária	4,7%	14%	14%	7%	60,5%
A maior parte das dívidas atualmente é por acesso ao crédito.	25,6%	16,3%	20,9%	18,6%	18,6%

Fonte: Dados da pesquisa 2022.

Percebe-se com os dados que a justificativa para a maior parte das dívidas é a má gestão orçamentária com maior percentual, atingindo 60,5%, seguindo para a falta de planejamento com 55,8% e depois a propensão ao consumo, atingindo 44,2% dos respondentes, agravantes que podem ser controláveis desde que algumas ferramentas sejam adotadas e alguns hábitos sejam adequados. Trabalhar dentro do orçamento é relacionar-se com as duas funções administrativas, o planejamento e o controle (ZDANOWICZ, 1989).

A tabela 2 refere-se a propensão ao endividamento dos associados da Cresol Gerações, como revela os dados

Tabela 2 – Propensão ao endividamento

<b>PROPENSÃO AO ENDIVIDAMENTO</b>	<b>DISCORDO TOTALMENTE</b>	<b>DISCORDO</b>	<b>NEM CONCORDO E NEM DISCORDO</b>	<b>CONCORDO</b>	<b>CONCORDO TOTALMENTE</b>
Não é certo gastar mais do que ganho.	0%	0%	2,3%	2,3%	95,3%
É melhor primeiro juntar dinheiro e só depois gastar.	2,3%	2,3%	9,3%	11,6%	74,4%
Eu sei exatamente quanto devo em lojas, cartão de crédito ou banco.	0%	0%	4,7%	11,6%	83,7%

Fonte: Dados da pesquisa 2022.

Os dados mostram um percentual expressivo de associados conscientes que não devem gastar mais do que ganham, assim como os que acreditam ser melhor juntar dinheiro e só depois gastar, de igual forma se sobressaiu os que concordam que possuem conhecimento real de suas dívidas, no entanto estes pensamentos parecem se distanciar da prática quando confrontamos estes dados, com informações da tabela 1, em que as causas do endividamento são a má gestão orçamentária, somada a falta de planejamento e a forte propensão ao consumo.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Posteriormente a realização deste estudo que tinha como objetivo conhecer o comportamento dos associados da Cresol Gerações em relação a administração de suas finanças pessoais, nos aspectos de perfil comportamental, nível de educação financeira, correlacionando a sua propensão ao endividamento, pode-se considerar que os objetivos foram alcançados.

O modelo de pesquisa descritiva, permitiu a consulta em materiais bibliográficos como embasamento teórico e por outro lado a pesquisa de campo trouxe uma amostra de dados coletado na fonte, os quais a partir de instrumento de coleta, foram classificados e devidamente analisados. Nesta classificação foi possível relacionar dados como renda, escolaridade, capacidade de administração financeira, fatores ligados ao perfil comportamental, autoconhecimento e capacidade de pagamento frente a adversidades.

Nesta classificação e análise ficou claro que a cooperativa tem associados com perfil poupador que fazem reservas para o futuro, embora estes sejam um percentual menor, pois a grande maioria assume não conseguir reservar parte de seus ganhos para um fundo de reserva. Este fato resulta numa predominância que garante conseguir sobreviver apenas de três a seis meses em caso de perda da sua fonte de renda.

Estes dados observados na forma de administrar as finanças, podem ter uma relação com o perfil do associado, que na sua maioria é de tomadores, com escolaridade de ensino médio e conhecimento passado de geração para geração, assim seguem administrando sua vida financeira sem as devidas ferramentas de gestão e controle.

Outras dimensões investigadas como conhecimento e controle, mostrou que o saber está muito mais ligado as experiências vividas do que formação curricular. A prova disso está no grande número de respondentes que relataram fazer anotações, pelo menos das suas despesas e, ainda assim destacam a falta de planejamento e má gestão orçamentária como principais causas de dívidas atualmente, resultado que evidencia falha nas etapas do planejar, registrar, agrupar e avaliar o orçamento.

Por outro lado, quando o assunto é a propensão ao endividamento foi quase unanime a compreensão de que não é certo gastar mais do que se ganha e, que seria melhor juntar dinheiro e só gastar depois. No entanto apenas uma minoria informou não usar cartão de crédito e cheque especial, analisando a relação entre esses dados,

possivelmente exista uma grande dificuldade de colocar em prática o que se sabe na teoria, aqui a propensão ao consumo pode ser o grande vilão para se chegar a tranquilidade financeira no futuro.

De modo geral a pesquisa mostra uma situação delicada vivida pelos associados na busca no seu controle orçamentário, as razões têm sua raiz na formação e também na cultura vivida nas gerações, além disso a autoconfiança no saber empírico revela uma fragilidade não percebida pelos associados, fatores externos como a propensão ao consumo muito explorada pelo comércio, aliados as facilidades de parcelamento e altas taxas de juros, agravam o risco de ter um déficit orçamentário. A cooperativa está no caminho certo quando compreende que o relacionamento com os seus cooperados é peça fundamental no resultado operacional, assim consegue identificar as dificuldades, dosar os produtos e serviços conforme sua capacidade financeira, sem esquecer da educação financeira que está presente na sua visão e também no desejo do seu associado.

As limitações deste estudo se deu por conta da falta de envolvimento do público alvo, tendo em vista que a grande maioria dos inadimplentes não se sente à vontade em revelar suas dificuldades financeiras e, outros nem respondem as mensagens enviadas pelo WhatsApp da cooperativa, ainda que tenha sido esclarecido o anonimato da pesquisa bem como sua finalidade, a confirmação da participação de forma espontânea foi mais frequente entre os associados que estavam com suas obrigações financeiras em dia.

O fato de ser a autora da pesquisa e ao mesmo tempo gerente de carteira destes associados que foram o universo e amostra desta pesquisa, pode ter gerado insegurança nos respondentes, pois sua capacidade financeira e score são aspectos relevantes nas análises de crédito, isso limitou o envolvimento de um número maior de participantes.

Este estudo limitou-se a participação de associados ativos da carteira Pessoa Física da unidade de Palmeira das Missões, o mesmo poderia ser estendido as demais unidades da Cresol Gerações que apresentam números altos de inadimplência, ou aberto também a carteira Pessoa Jurídica onde o assunto torna-se mais complexo envolvendo a classificação da empresa pelo porte e também contemplando os seus sócios.

Sugere-se ainda o mesmo estudo para a carteira de clientes em renegociação, buscando saber as principais causas que o levaram ao endividamento e quais as

mudanças necessárias para sua reabilitação financeira no tocante a produtos, serviços e reeducação financeira.

## REFERENCIAS

ALPERT, M.; RAIFFA, H. **A progress report on the training of probability assessor.** In: BARBERIS, N.; THALER, R. **A Survey of Behavioral Finance**, In: CONSTANTINIDES, G.M.; HARRIS, M.; STULZ, R. (ed), **Handbook of the Economics of Finance**. Ed. 1, vol. 1, n.2, capítulo 18,p. 1053 – 1128, 2003.

ANDERLONI, L. VANDONE, D. **Risk of Overindebtedness and Behavioural Factors.** In: Social Science Research Network, 2010

BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Curso sobre Gestão de Finanças Pessoais**, 2018. Disponível em <http://www.bcb.pt#/home> - Acesso em 13 de Julho de 2022.

BANERJEE, Abhijit. V. A Simple model of herd behavior. **The Quarterly Journal of Economics**, v. 107, n. 3, p. 797-817, Aug. 1992

BARROW, J. (1992). **The adapted mind**, Oxford Press, New York.

BAUMAN, Z. **A ética é possível num mundo de consumidores?** Rio de Janeiro: Zahar, 2011

BIALOSKORSKI, Neto Sigismundo. **Aspectos Econômicos das Cooperativas.** Belo Horizonte: Mandamentos, 2006.

BITENCOURT, Cleusa Marli Gollo. **Finanças pessoais versus finanças empresariais.** 2004. 85 f. Dissertação (Mestrado em Economia) - Programa de Pós Graduação em Economia, Faculdade de Ciências Econômicas, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2004.

BODIE, Zvi. MERTON, Robert C. **Finanças.** Porto Alegre: Bookman, 1999.  
Cenário inflacionário potencializa aperto monetário ao redor do mundo. Disponível em: <https://www.bb.com.br/docs/porta/utg/EstudoEconomico.pdf> - Acesso em 06 de Junho de 2022.

CERBASI, G. **Casais inteligentes enriquecem juntos.** São Paulo. Editora Gente, 2004.

CERBASI, Gustavo P. Dinheiro – **Os segredos de quem têm: como conquistar e manter sua independência financeira.** São Paulo: Gente, 2005.

CONT, Rama; BOUCHAUD, Jean-Philippe. Herd behavior and aggregate fluctuations in financial markets. **Macroeconomic Dynamics**, v. 4, 2000, 170–196, 2000.

D'AQUINO, Cássia de. **Educação financeira. Como educar seus filhos.** Rio de Janeiro: Elsevier, 2008.

ENNES, Juliana. **Economia pessoal: planejar as finanças em paz.** Jornal do Comercio Online, 07 ago. 2006.

FERREIRA. R. **Como Planejar, Organizar e Controlar seu Dinheiro.** Thomson IOB. São Paulo: 2006.

FISCHHOFF, B.; SLOVIC P.; LICHTENSTEIN S. Knowing with certainty: the appropriateness of extreme confidence. **Journal of Experimental Psychology: Human Perception and Performance** 3, p. 552-564, 1977.

FOULKES, S.M.; GRACI, S. P. **Guidelines for Personal Financial Planning. Business.** Vol 33, n2; p.. 32, 1989.

FRADE, C. et. al. **Um perfil dos sobre-endividados em Portugal.** Relatório Final. Centro de Estudos Sociais. Faculdade de Economia de Coimbra. Portugal, 2008.

FRANKENBERG, Louis. **Seu Futuro Financeiro.** 14 ed. Rio de Janeiro: Campus, 1999.

GALBRAITH, John Kenneth. **A sociedade da abundância.** Trad. Henrique de Barros. Lisboa/Portugal: Livraria Sá da Costa Editora, 1963.

GALLERY, N.; GALLERY, G.; BROWN, K.; FURNEAUX, C.; PALM, C. Financial literacy and pension investment decisions. **Financial Accountability & Management**, EUA, v. 27, n. 3, p. 286-307, 2011.

GIACOMOLLI1, Marcio. **O papel da CRESOL CREDISEARA no financiamento e apoio aos pequenos agricultores rurais em Seara (SC) e municípios vizinhos.** 2009.

GITMAN, Lawrence J. **Princípios de Administração Financeira: Essencial.** 2 ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.

GOMES, Juliana Vidal. **Benefícios Sociais: impactos da renda familiar os beneficiários.** 27 f. 2021. Trabalho de conclusão do curso Bacharel em Ciências Contábeis – Universidade Estadual da Paraíba, 2021.

GOMES, M. S. A. **O crédito malparado e o sobreendividamento das famílias na região autónoma da Madeira.** 93 f. 2011. Dissertação (Mestrado em Contabilidade e Gestão das Instituições Financeiras) – Instituto Superior de Contabilidade e Administração de Lisboa, Lisboa, 2011.

GUERREIRO, Cristina Maria Cunha, **Revista do Tribunal de Contas do Estado da Bahia**, V. 15 p .18 – agosto de 2002

HALFELD, Mauro. **Investimentos: como administrar melhor o seu dinheiro.** 2 ed.São Paulo: Fundamento Educacional, 2004.

HAUGEN, R. A. **The new finance: the case against efficient markets.** New Jersey: Prentice Hall, 1999.

Housel, Morgan. **A psicologia financeira: lições a temporais sobre fortuna, ganância e felicidade** / Morgan Housel; Tradução Roberta Clapp, Bruno Fiuza – 1. Ed. – Rio de Janeiro, RJ: Harper Collins Brasil, 2021.

JORDAN, Douglas; DILTZ, J David. **Day traders and the disposition effect**. The Journal of Behavioral Finance, v.5, n.4, p.192-200, 2004.

KAHNEMAN, D.; TVERSKY, AQ. **Judgment under Uncertainty: Heuristics and Biases**. Science, New Serier. Vol. 185, No 4157, p 1124-1131, setembro 1979.

KATONA, G. **Psychological Economics**. New York: Elsevier, 1975.

KERR, R. B. **Mercado financeiro e de capitais**. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2011.

KILBOURNE, W.E.; LaFORGE, M.C. **Materialism and its relationship to individual volues**. Psychology & Marketing, v. 27, p. 780-798, ago. 2010.

KIYOSAKI, Robert T. LECHTER, Sharon L. **Pai rico: o guia de investimentos**. 10 ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2002.

KNECHTEL, Maria do Rosário. **Metodologia da pesquisa em educação: uma abordagem tórico-prática dialogada**. Curitiba: Intersaberes, 2014.

KRITZMAN, M. **Risco e utilidade: o básico**. In: BERNSTEIN, P.L.; DAMODARAN, A. (Org). **Administração de Investimentos**. Porto Alegre: Bookman, 2000.

LAKONISHOK, Josef, SHLEIFER, Andrei, VISHNY, Robert. **Contrarian investment, extrapolation and risk**. Journal of Finance, v. 49, p. 1541-1578, 1994.

LIMA, M.V. **Um Estudo sobre Finanças Comportamentais**. Revista de Administração de empresas. Vol. 2, n. 1, jan/jun. 2003.

LOPES, G. de O. **Endividamento das famílias brasileiras no sistema financeiro nacional: o impacto de indicadores macroeconômicos**. 64 f. 2012. Dissertação (Mestrado em Economia do Setor Público) – Universidade de Brasília, Brasília, 2012.

LUCCI, R. ZERRENER.; S. A. VERRONE, M. A. G., SANTOS, S. C. **A influência da educação financeira nas decisões de consumo e investimento dos indivíduos**. In: Seminário em Administração, 2006, São Paulo. **Anais do Semead**, 2006.

LUNKES, Rogério João. **Manual de Orçamento**. São Paulo, Atlas, 2003.

LUQUET, Mara. **Guia Valor Econômico de Finanças Pessoais**. São Paulo: Globo, 2000.

MEINEN, Ênio; DOMINGUES, Jefferson Nercolini. **Cooperativas de Crédito no Direito Brasileiro**. Porto Alegre: Sagra Luzzato, 2002.

MACEDO JR., Jurandir Sell. **A Árvore do Dinheiro: guia para cultivar a sua**

**independência financeira.** Rio de Janeiro: Elsevier, 2007.

MACEDO JR., J. S.; KOLINSKY, R.; MORAIS, J. C. J. de. **Finanças comportamentais: como o desejo, o poder, o dinheiro e as pessoas influenciam nossas decisões.** São Paulo: Atlas, 2011.

MACHADO FILHO, C. A et al **Gestão estratégica em cooperativas agroindustriais. Caderno de Pesquisa em Administração,** São Paulo, v. 11, n. 2, p. 61-69, abr.jun. 2004.

MCCRACKEN, G. **Cultura e Consumo: Uma Explicação Teórica da Estrutura e do Movimento do Significado Cultural dos Bens de Consumo.** In: RAE Clássicos. Jan./mar. 2007.

MAXIMIANO, Antônio César Amaru. **Teoria geral da administração: da revolução urbana à revolução digital.** 6 ed. São Paulo: Atlas, 2006.

MILLER, D. **Igualdade e desigualdade.** In: OUTHWAITE, W.; BOTTOMORE, T. (Org). **Dicionário do pensamento social do século XX.** Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 1996. P. 374-375.

MOSCA, A. **Finanças comportamentais: gerencie suas emoções e alcance sucesso nos investimentos.** Rio de Janeiro: Elsevier, 2009.

ODEAN, Terrance. **Why do investors trade too much?** Davis : University of California at Davis, 1998b. Artigo acadêmico.

PEREIRA, Glória Maria Garcia. **A energia do dinheiro.** 2 ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2003.

Pesquisa de endividamento das famílias (Agência Brasil – RJ). Disponível em: <https://agenciabrasil.ebc.com.br/economia/noticia/2022-07/endividamento-das-familias-e-de-773-em-junho-aponta-cnc#:~:text=As%20d%C3%ADvidas%20no%20cart%C3%A3o%20de,11%2C9%25%2C%20respectivamente-> Acesso em 13 de Julho de 2022.

PEIC – **Pesquisa de Endividamento e Inadimplência do Consumidor** – Disponível em: <https://fecomercio-rs.org.br/2022/08/08/cnc-endividamento-e-inadimplencia-atingem-maior-percentual-em-12-anos/>

PONCHIO, M. C. **The Influence of Materialismo n Cpnsumption Indebtedness in the Contexto f Low Income Consumers From the City of São Paulo.** 2006. 175p. Tese de Doutorado. Escola de Administração de Empresas de São Paulo da Fundação Getúlio Vargas: São Paulo, 2006.

PREGARDIER, A. P. M. **Educação Financeira - Jogos para sala de aula: uma abordagem lúdico-vivencial de formação de hábitos.** Porto Alegre: AGE, 2015

RICHARDSON, J. e colaboradores. **Pesquisa social: métodos e técnicas.** São Paulo: Atlas, 1989.

SANTOS, José Odálio dos; SANTOS, José Augusto Rodrigues dos. Mercado de capitais: racionalidade versus emoção. *Revista Contabilidade & Finanças*, v. 16, n. 37, p. 103-110, 2005.

SCHLABITZ, C. J. **Custos de transação e o mercado de crédito brasileiro: uma análise sob a ótica da nova economia institucional**. 201 f. 2008. Dissertação (Mestrado em Economia) – Programa de Pós-graduação em Economia – Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2008.

SEGUNDO FILHO, José. **Finanças Pessoais: invista no seu futuro**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2003.

SEHN, C. F. e CARLINI JR., R. J. **Inadimplência no Sistema Financeiro de Habitação**. *Revista de Administração Mackenzie*. São Paulo, v. 8, n. 2, p. 59-84, 2007

SHEFRIN, H. (2000). **Beyond Greed and Fear: Understanding behavioral finance and the psychology of investing**, Harvard Business School Press, Boston, USA.

SHILLER, R.J. **Exuberância Irracional**. Makron Books, São Paulo, 2000.

SILVA, Eduardo D. **Gestão em Finanças Pessoais: uma metodologia para se adquirir educação e saúde financeira**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2004.

STERNBERG, R. J. **Psicologia Cognitiva**, Artmed Editora 2000.

STONER, James A. F. FREEMAN, R. Edward. **Administração**. 5 ed. Rio de Janeiro: Prentice-Hall do Brasil, 1985.

TVERSKI, Amos. **The Psychology of decision making**. In: AIMR SEMINAR KAHNEMAN, Daniel, TVERSKI, Amos. **Prospect Theory: an analysis of decision under risk**. *Econometrica*, v. 47, n. 2, p. 263-291, Mar. 1979.

ZDANOWICZ, José Eduardo. **Orçamento operacional: uma abordagem prática**. Porto Alegre: Sagra-DC Luzatto, 1983.

VASSALO, C. **O futuro mora aqui**. *Exame*, São Paulo, v. 35, n.4, 734, p. 36-54, fev. 2004.

ZERRENNER, S. A. **Estudo sobre as razões para a população de baixa renda**. 2007. 57 f. Dissertação (Mestre em Ciências Administrativas) – Universidade de São Paulo, São Paulo, 2007.

ZICA, Roberto M. F.; MARTINS, Henrique C.; CHAVES, Alessandro F. B. **Dificuldades e perspectivas de acesso ao sistema financeiro nacional pelas micro e pequenas empresas**. São Paulo: Egepe Mackenzie, 2008.

