



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ – UFC**  
**FACULDADE DE ECONOMIA, ADMINISTRAÇÃO, ATUÁRIA, CONTABILIDADE,**  
**SECRETARIADO EXECUTIVO E FINANÇAS**  
**CURSO DE CIÊNCIAS ECONÔMICAS**

**LARISSA BRIOSO ROCHA**

**EDUCAÇÃO FINANCEIRA NO BRASIL: ANÁLISES DAS FAMÍLIAS BRASILEIRAS**

**FORTALEZA**

**2021**

LARISSA BRIOSO ROCHA

EDUCAÇÃO FINANCEIRA NO BRASIL: ANÁLISES DAS FAMÍLIAS BRASILEIRAS

Monografia apresentada ao Curso de Ciências Econômicas da Faculdade de Economia, Administração, Atuária, Contabilidade, Secretariado Executivo e Finanças da Universidade Federal do Ceará.

FORTALEZA

2021

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação  
Universidade Federal do Ceará  
Sistema de Bibliotecas  
Gerada automaticamente pelo módulo Catalog, mediante os dados fornecidos pelo(a) autor(a)

---

R574e Rocha, Larissa Briosio.

Educação financeira no Brasil: análises das famílias brasileiras / Larissa Briosio Rocha. – 2021.  
31 f. : il. color.

Trabalho de Conclusão de Curso (graduação) – Universidade Federal do Ceará, Faculdade de Economia,  
Administração, Atuária e Contabilidade, Curso de Ciências Econômicas, Fortaleza, 2021.

Orientação: Prof. Dr. Guilherme Diniz Irfi.

1. Educação financeira. 2. Qualidade de vida. 3. Finanças pessoais. 4. Controle financeiro. I. Título.

CDD 330

---

LARISSA BRIOSO ROCHA

EDUCAÇÃO FINANCEIRA NO BRASIL: ANÁLISES DAS FAMÍLIAS BRASILEIRAS

Monografia apresentada como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Ciências Econômicas pela FEAAC/UFC.

Aprovada em: 14/09/2021.

BANCA EXAMINADORA

---

Guilherme Diniz Irffi (Orientador)  
Universidade Federal do Ceará – UFC

---

Maria Analice dos Santos Sampaio  
Universidade Federal do Ceará – UFC

---

Angelica Caitano da Silva  
Universidade Federal do Ceará – UFC

## **Resumo**

Entende-se por educação financeira todo o conhecimento relacionado a forma como o dinheiro funciona. A qualidade de vida vai além de aspectos relacionados à alimentação, saúde e bem-estar, e a baixa educação financeira pode comprometer o padrão e qualidade de vida, seja parcial ou totalmente devido à inadimplência, entre outras situações, como a insegurança quanto a momentos de imprevistos financeiros. Por isso, faz-se necessário a disseminação do conhecimento sobre o assunto e a inclusão de pessoas nas mais diversas fases da vida financeira. Em função disso, este trabalho se propõe a analisar discutir iniciativas do governo para a educação financeira, dados sobre o endividamento no Brasil e impactos na qualidade de vida, além de utilizar dados para analisar os gastos com educação dos brasileiros.

**Palavras-chave:** educação financeira, qualidade de vida, finanças pessoais, controle financeiro, bem-estar.

Código JEL: G51; I15; I21; I39.

## **Abstract**

Financial education is all knowledge related to how money works. Considering that the quality of life goes beyond common aspects related, for example, to food and physical activity, we have that the lack of financial education compromises the standard of living, whether partially or totally due to default, among other situations, such as the insecurity regarding unforeseen financial moments. Therefore, it is necessary to disseminate knowledge on the subject and include people in the most diverse phases of financial life. In this work, government initiatives for financial education, data on indebtedness in Brazil and impacts on quality of life will be presented, as well as data on spending on education of Brazilians.

**Keywords:** financial education, quality of life, personal finance, financial control, well-being.

JEL Code: G51; I15; I21; I39.

## **LISTA DE ILUSTRAÇÕES**

### **TABELAS**

Tabela 1 - Taxas de juros praticadas por alguns bancos

### **GRÁFICOS**

Gráfico 1 - Objetivos financeiros dos usuários Mobills

Gráfico 2 - Despesa mensal dos usuários

Gráfico 3 - Valor de despesa médio por usuário (ticket médio)

Gráfico 4 - Valor de despesa médio por usuário (ticket médio) | Faixa salarial

Gráfico 5 - Valor de despesa médio por usuário (ticket médio) | Profissão

## LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

AEF-Brasil	Associação de Educação Financeira do Brasil
Anbima	Associação Brasileira das Entidades dos Mercados Financeiro e de Capitais
BACEN	Banco Central do Brasil
CEO	Chief Executive Officer
CNC	Confederação Nacional do Comércio de Bens, Serviços e Turismo
CNDL	Confederação Nacional de Dirigentes Lojistas
BNCC	Base Nacional Curricular Comum
EF	Educação Financeira
ENEF	Estratégia Nacional de Educação Financeira
GAP	Grupo de Apoio Pedagógico
MEC	Ministério da Educação
OCDE	Organização para Cooperação e Desenvolvimento Econômico
OSCIP	Organização da Sociedade Civil de Interesse Público
Peic	Pesquisa de Endividamento e Inadimplência do Consumidor
PEF-BC	Programa de Educação Financeira do Banco Central
PBF	Programa Bolsa Família
Selic	Sistema Especial de Liquidação e Custódia
SFN	Sistema Financeiro Nacional
SPC	Serviço de Proteção ao Crédito
UFC	Universidade Federal do Ceará

Proteste	Associação Brasileira de Defesa do Consumidor
----------	---

## SUMÁRIO

<b>1. INTRODUÇÃO</b>	10
<b>2. REFERENCIAL TEÓRICO</b>	13
2.1 Educação Financeira	14
2.2 Endividamento	20
2.3 Qualidade de vida	21
<b>3. METODOLOGIA</b>	22
3.1 Tipologia da pesquisa	23
3.2 Dados	23
3.3 Sobre a Mobills	23
<b>4. ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS</b>	26
<b>5. CONSIDERAÇÕES FINAIS</b>	31
<b>6. REFERÊNCIAS</b>	32

## 1. INTRODUÇÃO

Qualidade de vida, segundo Galbraith (1958), inclui as metas políticas, econômicas e sociais, as quais deveriam ser vistas em termos qualitativos da condição de vida humana. Ou seja, não deveriam ser vistas apenas em termos de crescimento econômico quantitativo e de crescimento material do nível de vida.

Em síntese, para garantir uma boa qualidade de vida, é preciso desenvolver hábitos saudáveis, incluindo uma dieta balanceada somada a uma rotina de exercícios físicos, além de construir relacionamentos saudáveis, separar um tempo para lazer e outras atividades que o façam sentir-se bem. Todavia, muitas vezes o âmbito financeiro não é levado em consideração. Logo, o desequilíbrio financeiro passa a ser um vilão da boa saúde e qualidade de vida.

Segundo dados da Pesquisa de Endividamento e Inadimplência do Consumidor (Peic), divulgados no dia 05 de agosto de 2021 pela Confederação Nacional do Comércio de Bens, Serviços e Turismo (CNC), o percentual de famílias endividadas no Brasil no mês de julho chegou a 71,4%, sendo este o maior patamar da série histórica, iniciada em 2010. Em um comparativo com o mês de junho, essa alta foi de 1,7 ponto porcentual. Mas, quando olhamos para julho de 2020, ela representa um aumento de 4 pontos percentuais, o maior aumento anual verificado desde dezembro de 2019.

Essa pesquisa mostra ainda que, dentre as principais dívidas dos brasileiros, estão incluídos débitos com cartão de crédito, cheque pré-datado, cheque especial, carnê de loja, crédito consignado, empréstimo pessoal, prestação de carro e de casa.

Em 2017, um levantamento da Associação Brasileira de Defesa do Consumidor (Proteste), com base em dados dos bancos centrais de diversos países, mostrou que os brasileiros pagavam a taxa de juros do cartão de crédito mais alta no mundo. A média anual da taxa do rotativo - modalidade de crédito utilizada para financiar a fatura do cartão - era de 352,76%, enquanto em países da América Latina não atingia nem 50% ao ano.

Em 2021, a taxa de juros do crédito rotativo para o chamado cliente regular, que paga o mínimo de 15% da fatura do cartão de crédito dentro do prazo regular, variou de 295,1% ao ano em fevereiro para 306,2% em março. Então, mesmo considerando os principais cenários de alta da taxa básica de juros da economia brasileira, Selic, considerando investimentos conservadores, muitos brasileiros têm pagado mais juros do que recebido.

Sendo assim, podemos perceber que um meio de pagamento que pode trazer inúmeros benefícios e facilidades para o dia a dia do consumidor, como o cartão, pode ter efeitos negativos sobre as finanças pessoais quando mal utilizado. E isso se aplica há outras formas de crédito, como cheque especial, empréstimo e financiamentos, que podem pesar, e muito, no bolso do brasileiro.

Então, como o nível de educação financeira no Brasil afeta a qualidade de vida? Os efeitos do estresse excessivo e contínuo não se limitam ao comprometimento da saúde. O estresse pode, além de ter um efeito desencadeador do desenvolvimento de inúmeras doenças,

propiciar um prejuízo para a qualidade de vida e a produtividade do ser humano (ANGÉLICA, et al. 2010). Segundo uma pesquisa da PwC Brasil, 54% das causas de estresse são oriundas de desequilíbrios e desafios financeiros. Ou seja, em um cenário onde as famílias com dívidas ou contas em atraso chegaram a 25,6%, temos a limitação do orçamento familiar para arcar com suas obrigações, as quais podem incluir até mesmo gastos essenciais e outros necessários, como alimentação, moradia, educação, saúde e lazer, para uma vida de qualidade. Logo, surgem as seguintes hipóteses:

- Existe uma relação entre educação financeira e qualidade de vida;
- Pessoas educadas financeiramente tendem a ter menos problemas financeiros e, conseqüentemente, possuem uma melhor qualidade de vida.

Segundo Bader e Savóia (2013, p. 212), “pessoas e famílias que vivem em situação de miséria acabam apresentando tamanhas necessidades urgentes – tais como alimentação, saneamento básico, habitação, mínimo de infraestrutura – que as suas necessidades de inclusão financeira ficam em segundo plano”.

Por isso, entender a influência da educação financeira na vida dos brasileiros e sua relação com a qualidade de vida das pessoas é crucial. Pois, uma gestão financeira adequada está diretamente associada a aspectos comportamentais como a atitude ao endividamento e à alfabetização financeira e reflete diretamente no bem-estar financeiro e na satisfação global de vida (PAULINO e MENDES, 2016). Assim, torna-se possível definir estratégias mais assertivas visando uma educação de qualidade e adequada a cada interesse, trazendo benefícios para a sociedade como um todo. Então, este trabalho tem como objetivos analisar a relação entre a educação financeira e a qualidade de vida; estudar as iniciativas do ensino da educação financeira no sistema educacional brasileiro; e entender as medidas recentes de implementação do Programa Educação Financeira nas Escolas.

Para isso, será analisado os impactos da educação financeira no Brasil bem como sua relação com a qualidade de vida da população brasileira e pretendemos deixar evidente neste trabalho que existe uma relação entre educação financeira e qualidade de vida. Pois, pessoas educadas financeiramente tendem a ter menos problemas financeiros e, conseqüentemente, possuem uma melhor qualidade de vida. Analisaremos os gastos com essa categoria - educação, apresentando a diferença entre as despesas por profissão e faixa salarial, bem como o aproveitamento de canais de educação financeira e iniciativas do governo que visam a transformação financeira.

## 2. REFERENCIAL TEÓRICO

Participantes informados ajudam a criar um mercado mais competitivo e eficiente. Consumidores conscientes demandam por produtos condizentes com suas necessidades financeiras de curto e longo prazo, exigindo que os provedores financeiros criem produtos com características que melhor correspondam a essas demandas (Braunstein e Welch, 2002).

A educação financeira é necessária não apenas para a manutenção da qualidade de vida como também ajuda a tornar o mercado mais competitivo e eficiente por meio da informação. De maneira simples, ao quebrar os paradigmas que enxergam a educação financeira como inacessível ou disponível apenas para os mais ricos, há uma abertura de espaço para consumidores melhores e mais exigentes do mercado financeiro.

É inegável que a pandemia impactou as finanças do brasileiro. Segundo o Raio X do investidor de 2020 realizado pela ANBIMA (Associação Brasileira das Entidades dos Mercados Financeiro e de Capitais), 55% da população teve perda de rendimento ao longo de 2020. Nesse estudo feito pela representante das instituições do mercado de capitais brasileiro, a perda de emprego e renda foi maior entre as pessoas classificadas como não investidoras. Ou seja, mais uma vez a falta de conhecimento sobre educação financeira tem impacto na renda do brasileiro e, conseqüentemente, na qualidade de vida do mesmo.

Nesse estudo, foram ouvidas 3.408 pessoas em todo o país, nas cinco regiões, todas com 16 anos ou mais, das classes A, B e C, economicamente ativas, aposentadas ou que vivem de renda, perfil que corresponde a 103,5 milhões de habitantes. Entre os investidores da pesquisa, metade do total da amostra conseguiu manter a renda. Em contrapartida, 41% dos não investidores não conseguiram. Além disso, a perda de emprego no domicílio afetou 36% dos não investidores e apenas 24% daqueles que tinham investimentos.

A pesquisa identificou ainda que quase 20% da população brasileira precisou se descapitalizar, se endividar ou vender algum bem durante a pandemia para honrar seus compromissos financeiros. Tais movimentos foram medidos apenas entre aqueles que não guardaram nenhum dinheiro em 2020. Dentre essas pessoas, boa parte recorreu à reserva de emergência para ajudar a pagar as contas.

Considerando isso, surgem os seguintes questionamentos: Existe uma relação entre educação financeira e qualidade de vida? Pessoas educadas financeiramente tendem a ter menos problemas financeiros e, conseqüentemente, possuem uma melhor qualidade de vida?

Objetivando a resolução desses questionamentos, foi realizado um levantamento das principais iniciativas para a educação financeira no Brasil e uma análise gastos com educação realizada com uma amostra de mais de 88 mil brasileiros. A intenção dessa análise é buscar entender como os brasileiros se comportam quando o assunto é investimento em educação. Complementar a isso, serão analisadas também as iniciativas e o cenário brasileiro a nível de educação financeira, endividamento e qualidade de vida.

## **2.1 Educação Financeira**

Com base na definição de educação financeira feita pela Organização para Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE), entende-se por educação financeira:

“O processo pelo qual o consumidor financeiro/investidor melhora seu entendimento dos produtos financeiros e dos conceitos, por meio de informação, de instrução e de aconselhamento, com o objetivo de desenvolver as habilidades e a confiança, para se tornar mais consciente dos riscos financeiros e fazer escolhas bem-informadas, para saber aonde ir para obter ajuda, e realizar outras ações efetivas para melhorar seu bem-estar financeiro” (LUSARDI e MITCHELL, 2007, p. 36).

Com base nessa definição, pode-se inferir que o nível de educação financeira de uma pessoa pode influenciar suas escolhas financeiras. Considerando que o endividamento é, muitas vezes, o resultado de más escolhas financeiras, pode-se dizer que o aumento do conhecimento sobre educação financeira contribui para mitigar situações como a inadimplência. Dessa forma, com a renda menos limitada, investir em uma melhor qualidade de vida torna-se algo mais viável.

### **Iniciativas para a educação financeira no Brasil**

Como iniciativa do governo, visando apoiar as famílias em estado de extrema pobreza, em 2003 foi criado o Programa Bolsa Família, que por meio de suas ações tem ajudado famílias no combate à fome e na diminuição da desigualdade de renda. Em contrapartida, ainda em 2003, foi criado o Programa de Educação Financeira do Banco Central, com o objetivo de criar condições para que as pessoas possam administrar seus recursos financeiros. Nesse contexto, em 2010, surgiu também a Estratégia Nacional de

Educação Financeira (ENEF), uma política de Estado que visa o fortalecimento da cidadania ao fornecer e apoiar ações que ajudem a população a tomar decisões financeiras mais autônomas e conscientes.

Com a missão promover o desenvolvimento social e econômico, surge também a Associação de Educação Financeira do Brasil em 2011 e a Base Nacional Curricular Comum (BNCC) em 2017 com a inclusão da educação financeira presente na unidade temática dos números. Visando o público do Bolsa Família, o Programa Futuro na Mão surgiu em 2018, e tem dado apoio às mães do Bolsa Família na gestão do dinheiro da família, para que consigam alcançar seus objetivos.

De acordo com o Manual de Gestão do Programa Bolsa Família, o PBF foi criado em 2003 com o objetivo de combater a fome; possibilitar o acesso dos indivíduos mais prejudicados aos serviços públicos, de forma a priorizar a saúde e a educação; apoiar o desenvolvimento dessas pessoas em prol de uma melhora nas condições de bem-estar dos mesmos; e diminuir a pobreza e as desigualdades, além de incentivar os órgãos públicos a trabalharem na construção dessas políticas.

Apesar de não ter ligação direta com o ensino da educação financeira, esse programa voltado para as famílias de baixa renda contribui até os dias atuais para uma melhor qualidade de vida por meio da diminuição da desigualdade de renda e ainda o aumento da alfabetização financeira, tendo em vista que maiores níveis de renda ampliam o acesso a fontes de conhecimento e incentivam a busca por melhores oportunidades de investimento (CAMPARA et al., 2016).

No contexto do Programa Bolsa Família, foi criado o Programa Futuro na Mão. Segundo Fabiana Rodopoulos (12/01/2021), secretária nacional de Renda de Cidadania, em entrevista para a Revista Brasil, o programa Cidadania na infância: Futuro na Mão 2.0 leva a educação financeira para os beneficiários do Bolsa Família, principalmente para as mulheres, utilizando uma rede de assistência social. O objetivo é ampliar o escopo de atuação, incluindo as crianças, para ajudar o cidadão a se tornar consciente financeiramente com ajuda das oficinas de capacitação, focando na importância do planejamento financeiro e poupança. Em sua primeira versão, em 2018, o programa visava as mães de família integrantes do Bolsa Família. Em sua versão 2.0, o intuito é abranger crianças e jovens de 5 a 17 anos, com capacitações diferenciadas, de acordo com a idade.

O destaque para as mulheres se explica por meio de estudos que apontam as mulheres como detentoras de menores índices de alfabetização financeira quando comparadas aos homens (CAMPARA et al., 2016). Com o objetivo de melhor compreender o hiato existente

entre o gênero e a alfabetização financeira, Bucher-Koenen *et al.* (2014) investigou a população dos Estados Unidos, Holanda e Alemanha e observou que, além de as mulheres demonstrarem menores níveis de alfabetização financeira em todos os países pesquisados, elas também são mais propensas a afirmarem que não sabem a resposta correta.

Dando continuidade às iniciativas do governo, através do Decreto Federal nº 7.397, de 22 de dezembro de 2010, foi instituída a Estratégia Nacional de Educação Financeira (ENEF), uma política de Estado de caráter permanente que conta com a mobilização de diferentes setores da sociedade brasileira que tem como finalidade: fortalecer a cidadania, disseminar a educação financeira e previdenciária, promover a tomada de decisões financeiras conscientes se autônomas, e aumentar a eficiência e solidez do sistema financeiro.

No ano de 2017, em continuidade a essa iniciativa, o Ministério da Educação (MEC) divulgou a Base Nacional Curricular Comum (BNCC), em Matemática, com cinco unidades temáticas. São elas: números, álgebra, geometria, grandezas e medidas e probabilidade e estatística. Dentre essas unidades, a educação financeira está presente na unidade temática dos números:

[...] nessa unidade temática é o estudo de conceitos básicos de economia e finanças, visando à educação financeira dos alunos. Assim, podem ser discutidos assuntos como taxas de juros, inflação, aplicações financeiras (rentabilidade e liquidez de um investimento) e impostos. Essa unidade temática favorece um estudo interdisciplinar envolvendo as dimensões culturais, sociais, políticas e psicológicas, além da econômica, sobre as questões do consumo, trabalho e dinheiro. É possível, por exemplo, desenvolver um projeto com a História, visando ao estudo do dinheiro e sua função na sociedade, da relação entre dinheiro e tempo, dos impostos em sociedades diversas, do consumo em diferentes momentos históricos, incluindo estratégias atuais de marketing. Essas questões, além de promover o desenvolvimento de competências pessoais e sociais dos alunos, podem se constituir em excelentes contextos para as aplicações dos conceitos da Matemática Financeira e, também, proporcionar contextos para ampliar e aprofundar esses conceitos (Brasil, BNCC, 2017, p.267).

Além de saber reconhecer, comparar e ordenar números reais na reta numérica, espera-se nos anos finais do Ensino Fundamental, que os alunos aprendam sobre porcentagem, juros, descontos e acréscimos, com inclusão de tecnologias digitais. Visando o conhecimento de economia e finanças, inclui-se também assuntos como taxas de juros e inflação, fora o entendimento sobre aplicações financeiras, sendo a matemática financeira essencial para mostrar o comportamento do dinheiro no tempo.

Ou seja, com essa nova metodologia, a finalidade de desenvolver o pensamento numérico por meio do conhecimento de maneiras de quantificar atributos de objetos e de julgar e interpretar argumentos baseados em quantidades vai muito além. Por meio do conhecimento sobre inflação, por exemplo, é possível entender qual o impacto do aumento persistente e generalizado dos preços no poder de compra do consumidor, assim como os benefícios da taxa de juros para quem recebe e malefícios para quem paga, entre outros.

“Portanto, essa unidade temática favorece um estudo interdisciplinar das dimensões culturais, sociais, políticas, psicológicas e econômicas, sobre consumo, trabalho e dinheiro. Tais questões, promovem o desenvolvimento de competências pessoais e sociais dos alunos, constituem situações para as aplicações dos conceitos da Matemática Financeira e proporcionam contextos para ampliação e aprofundamento desses mesmos conceitos.” (RODRIGUES, M., 2019, p.14)

### **Associação de Educação Financeira do Brasil (AEF-Brasil)**

A Associação de Educação Financeira do Brasil (AEF-Brasil) é uma instituição sem fins lucrativos, qualificada como OSCIP (organização da sociedade civil de interesse público). Criada em 2011, a AEF-Brasil tem como missão promover o desenvolvimento social e econômico por meio do estímulo da Educação Financeira no Brasil.

O conhecimento sobre educação financeira tanto auxilia na compreensão de termos e produtos financeiros quanto na utilização e otimização da renda. Por meio de um bom planejamento e controle financeiro é possível organizar a vida financeira para conquistar objetivos e metas, além de garantir uma melhor qualidade de vida, garantindo o acesso adequado a itens e serviços essenciais para o dia a dia. Com a informação correta, consegue-se ainda aproveitar melhor as oportunidades e minimizar os riscos das escolhas financeiras.

No contexto da AEF-Brasil e o propósito de criar um guia para o Programa Educação Financeira nas Escolas, surge também o Grupo de Apoio Pedagógico (GAP). Em conjunto com a ENEF, o mesmo passou a contar com a presidência do Ministério da Educação (MEC). Participam do GAP representantes dos setores educacional, financeiro e de instituições da sociedade civil. Pois, acredita-se no potencial de contribuição da educação financeira para que os estudantes enfrentem os desafios sociais e econômicos da sociedade, além do exercício da cidadania.

Com auxílio do documento “Orientações para Educação Financeira nas Escolas” foi possível a produção de materiais didáticos com foco no Ensino Médio, os quais contaram com a consultoria de educadoras da Linha Mestre e Didak Consultoria, sob a coordenação do Instituto Unibanco. Entre 2010 e 2011, foi implementado o projeto piloto em 891 escolas públicas de Ensino Médio, em seis Unidades da Federação.

Vale ressaltar que todo o conteúdo desses materiais foi disponibilizado de forma gratuita em uma plataforma virtual aberta, favorecendo ainda a difusão de conhecimentos adquiridos pelos jovens a seus familiares. Para construir a plataforma no formato digital e acessível, a AEF-Brasil reuniu educadoras participantes da experiência piloto do Programa e profissionais especialistas em educação na cultura digital.

### **Programa de Educação Financeira do Banco Central (PEF-BC)**

O Programa de Educação Financeira do Banco Central (PEF-BC) engloba ações que têm como visão orientar a sociedade com relação a assuntos financeiros, destacando o papel do Banco Central como agente promotor da estabilidade econômica. Como propósito, o programa busca contribuir para que as pessoas entendam o que influencia suas vidas quando o assunto é economia e finanças. Assim, esse programa sintoniza as tendências de bancos centrais de outros países, entre outras instituições financeiras modernas, que vêm aderindo a essa nova forma de contato com a população, independentemente do seu segmento social.

Isso posto, o PEF-BC tem como objetivo propagar conhecimentos sobre assuntos do âmbito econômico e financeiro para a sociedade, possibilitando a reflexão de cada pessoa acerca do planejamento e administração econômica, e mostrando o papel do Banco Central e dos agentes financeiros, de forma a gerar uma consciência financeira que resulte em práticas para a melhoria da qualidade de vida. Assim, o PEF-BC se propõe a:

- Assegurar uma base de educação financeira tendo em vista o favorecimento da população por meio do entendimento dos aspectos econômico-financeiros que afetam seu cotidiano. Ou seja, através desse entendimento torna-se possível uma administração responsável e consciente dos próprios rendimentos e bens;
- Ampliar o entendimento da população sobre as ações e formas de atuação do Banco Central;
- Apresentar noções sobre os órgãos integrantes do Sistema Financeiro Nacional (SFN) e o seu funcionamento;

- Fornecer noções sobre as causas e as consequências da inflação, além do modo como a sociedade pode contribuir para evitá-la;
- Propiciar à população acesso aos serviços oferecidos pelos agentes financeiros;
- Sensibilizar e valorizar os servidores do Banco Central, objetivando um maior envolvimento e participação nas ações do PEF-BC, visando transformá-los em potenciais multiplicadores dessas ações.

Mas, o cidadão brasileiro está aprendendo o que o Banco Central está ensinando?

“Os programas de EF devem auxiliar os consumidores a encontrar soluções adequadas às suas necessidades, concomitantemente com a ampliação da compreensão sobre os riscos inerentes ao mercado financeiro. Esse conhecimento deve permitir que os clientes tenham visão integrada das suas decisões de crédito, poupança, investimento e consumo, compatível com sua realidade financeira.” (Oliveira, A., 2012, p.4).

Apesar do objetivo original de agregar conhecimento à população quanto à educação financeira, levanta-se esse questionamento devido, em especial, ao conflito de interesses entre o consumidor, tomador de crédito, e os bancos. “Desconfiança é o principal sentimento gerado nos alunos ao se debater sobre o envolvimento dos bancos privados em EF. Um dos argumentos poderá ser: para os grandes bancos privados, quanto maior a “deseducação financeira” maior será o nível de endividamento das famílias e o lucro dos banqueiros. O alto *spread* bancário é um dos principais fatores encarecedores do crédito no Brasil. Se os bancos privados quisessem realmente incentivar a EF, trabalhariam formas de diminuição desse *spread*.” (VINICIUS, M., 2012, p.14)

As taxas de juros no Brasil são umas das maiores do mundo, principalmente quando o assunto é crédito rotativo. A exemplo, segundo informações divulgadas pelo Banco Central do Brasil, a taxa do cartão de crédito rotativo regular da financeira OMNI SA CFI, no período de 02 a 06 de agosto de 2021, foi de 884,18%. E, mesmo se compararmos com as taxas de juros mais baixas de alguns bancos, é inegável o quanto as mesmas podem impactar o bolso dos tomadores de crédito.

**Tabela 1** - Taxas de juros praticadas por alguns bancos

Instituição	Taxa de juros % ao mês	% ao ano
-------------	------------------------	----------

CCB Brasil S.A. - CFI	0,68	8,47
Banco XP S.A.	3,89	58,01
Banco Daycoval S.A.	4,74	74,27
Banco Mercantil do Brasil S.A.	5,11	81,80
Banco Inter	5,55	91,17

Fonte: Banco central do Brasil, cartão de crédito rotativo regular (02 a 06 de agosto de 2021)

Nesse caso, ampliar o entendimento da população sobre as ações e formas de atuação do Banco Central, apresentar noções sobre o SNF e as consequências da inflação, tão pouco irá refletir positivamente na vida daqueles que precisam de crédito no mercado financeiro. Faz-se necessário também o ensino sobre o poder dos juros compostos ao longo do tempo, a importância da organização financeira e de manter o balanço financeiro (diferença entre as receitas e despesas) sempre positivo, além, é claro, do crédito não apenas acessível, mas também com condições mais favoráveis para quem necessita dessa alternativa.

## 2.2 Endividamento

A falta de educação financeira tem levado muitas famílias brasileiras ao endividamento. Com base nos dados do Serviço de Proteção ao Crédito (SPC), iniciamos o ano de 2021 com mais de 61 milhões de pessoas endividadas.

Além disso, na edição de maio de 2021 do Mapa da Inadimplência no Brasil divulgado pela Serasa, os brasileiros têm dívidas acumuladas no valor total de R\$249,6 bilhões, com um valor médio de R\$3.937,98 por pessoa. Já quando olhamos para o valor médio de cada dívida dos brasileiros, o mesmo atingiu a marca de R\$1.162,43, superando o salário mínimo, considerando o salário mínimo no valor de R\$1.100,00 desde o dia 1º de janeiro de 2021. Dentre as principais dívidas, 29,7% estão atreladas a um banco ou cartão, 22,3% com *utilities* (serviços de utilidade pública), e 13% com varejo.

No ranking dos cinco estados mais inadimplentes, temos São Paulo, Rio de Janeiro, Minas Gerais, Bahia e Paraná. E, quando olhamos para o perfil da população endividada, há uma diferença apenas de 0,2 pontos percentuais entre homens e mulheres, sendo o público feminino mais endividado e uma faixa etária mais inadimplente entre 26 e 40 anos.

Com base nesse levantamento, as mulheres negociaram mais dívidas por meio da plataforma da Serasa, empresa privada de referência em análises e informações para decisões de crédito a qual possui uma área exclusiva para ajudar as pessoas, o SerasaConsumidor, e a população de 31 a 40 anos foi a que mais renegociou.

### **2.3 Qualidade de vida**

Para a OMS, qualidade de vida é a “percepção do indivíduo sobre sua posição na vida, no contexto da cultura e sistemas de valores nos quais ela vive e em relação aos seus objetivos, expectativas, padrões e preocupações”. Sabendo que a falta de planejamento é uma das principais causas do endividamento, o qual causa preocupações e estresse, entre outras dores de cabeça, temos que a educação financeira é capaz de contribuir para a qualidade de vida dos indivíduos.

Uma pesquisa realizada em conjunto pela Confederação Nacional de Dirigentes Lojistas (CNDL) e pelo Serviço de Proteção ao Crédito (SPC) ouviu 600 consumidores brasileiros de diferentes classes sociais, raças, sexos, e regiões com contas em atraso por pelo menos três meses.

Esse levantamento divulgado em março de 2020 mostrou que mais de 75% dos participantes da pesquisa tiveram o padrão de vida comprometido, seja parcial ou totalmente devido à inadimplência. Os entrevistados relataram impactos na saúde mental e, quanto à qualidade de vida, os inadimplentes relataram: ansiedade, estresse e irritação, tristeza e desânimo, angústia. A vergonha foi mais citada pelas mulheres do que pelos homens. Não bastasse isso, insônia ou sono excessivo, além de perda ou aumento do apetite, foram citados como impacto das contas atrasadas.

Para “esquecer” as consequências da inadimplência, mais de 40% citaram que buscaram alívio em algum vício, como cigarro, bebida e comida, e 24,7% confessaram que perderam o controle do consumo. Ou seja, além de ocasionar o endividamento e redução da qualidade de vida, a falta de organização financeira pode causar ainda mais descontrole financeiro para o consumidor.

A falta de dinheiro pode ser vista como ameaça à própria segurança do indivíduo e pode vir a contribuir para o desenvolvimento de depressão e sensação de tristeza (ABRAHAM, 1965).

Para sair das dívidas e melhorar a qualidade de vida, nesse cenário, é preciso tomar o controle da vida financeira. Investir na educação, fazer um diagnóstico das finanças pessoais,

definir objetivos e um plano de ação, controlar a entrada e saída de dinheiro, bem como fazer o controle de gastos. E, para otimizar a renda, economizar e buscar formas de ganhar mais dinheiro é necessário.

### **3. METODOLOGIA**

#### **3.1 Tipologia da pesquisa**

A pesquisa utilizada neste trabalho é de abordagem quantitativa, pois utiliza métodos quantitativos. Como fonte de dados, foi utilizado uma amostra de mais de 88 mil usuários do Mobills, um sistema de controle financeiro pessoal online descomplicado que tem como missão transformar a vida financeira de seus usuários para melhor.

#### **3.2 Dados**

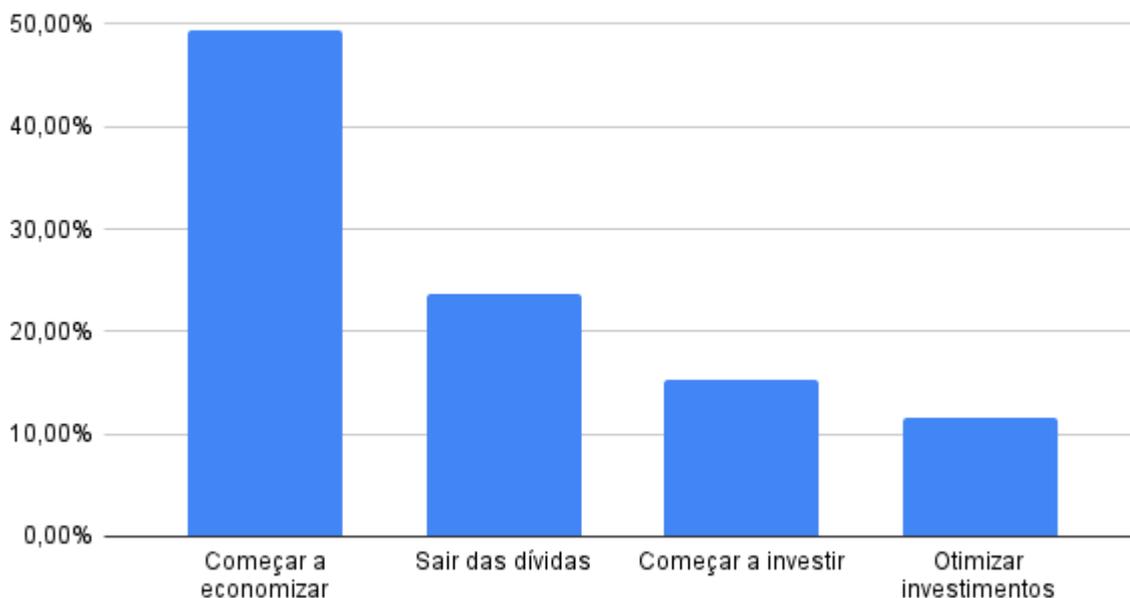
Os dados da pesquisa são secundários. Como fonte de dados, foi utilizado uma amostra de mais de 88 mil usuários do Mobills, sistema de controle financeiro pessoal online que conta com mais de 10 milhões de *downloads* somando as lojas de aplicativos Google Play e App Store. Essa análise considera os gastos totais com educação e filtrados por profissão, renda e objetivos financeiros dos usuários da amostra. Vale ressaltar que esse sistema pode ser acessado via computador, tablet ou smartphone.

#### **3.3 Sobre a Mobills**

A Mobills é uma startup de gestão financeira pessoal que tem como missão transformar a vida financeira dos seus clientes para melhor. Com mais de dez milhões de *downloads* e avaliado por mais de 320 mil usuários com nota 4,6 na loja da Google Play e 4,7 na App Store, a plataforma (disponível para ser acessada via computador, tablet ou smartphone) contribui não apenas para o controle financeiro pessoal, mas também para a educação financeira. Em 7 anos de existência, a plataforma possui clientes espalhados por todo o Brasil, sendo a maior parte da faixa etária de 24 a 45 anos, adeptos da tecnologia e economicamente ativos, incluindo autônomos, tendo como principais objetivos começar a economizar e sair das dívidas.

Gráfico 1 – Objetivos financeiros dos usuários Mobills

## Objetivos financeiros dos usuários Mobills



Fonte: Mobills

Por meio da plataforma de controle financeiro é possível fazer o gerenciamento da entrada e saída de dinheiro, definir e acompanhar objetivos financeiros, criar planejamentos financeiros mensais e personalizados, controlar os gastos no cartão de crédito, analisar a vida financeira por meio de gráficos e relatórios personalizados, e muito mais. Na vertente de educação financeira, seu canal alcança milhões de pessoas mensalmente por meio do Blog Mobills<sup>1</sup>, redes sociais, cursos, e-books, comparadores e calculadoras automatizadas, e etc.

Durante a pandemia de Covid-19, por exemplo, somente com o Xô Crise, um conjunto de ações para ajudar os MBs (usuários do Mobills) a superarem a crise financeira, em 11 dias de treinamento por meio de lives, alcançaram aproximadamente 50 mil MBs no Instagram. Em síntese, esses treinamentos online e gratuitos, ajudaram essas pessoas a aprenderem sobre planejamento financeiro, desenvolvimento pessoal, tecnologia, empreendedorismo, saúde e educação. Com a ação Mobills MEI, que fez parte também do Xô Crise, 266 Microempreendedores Individuais garantiram 2 meses de Mobills Premium grátis.

Em 2019, o perfil do MobillsEdu no Instagram alcançou mais de 112 milhões de contas únicas por meio de suas publicações. Atualmente suas redes sociais já contam com mais de 150 mil seguidores no Instagram, 15 mil inscritos no Telegram e 94 mil inscritos no canal do Mobills no YouTube. Além disso, com o curso Planejamento Financeiro na Prática,

<sup>1</sup> Blog Mobills disponível em: <<https://www.mobills.com.br/blog/>> Acesso em 19 ago, 2021.

uma iniciativa Mobills, já somam mais de 600 alunos que buscam aprender sobre como organizar a vida financeira, economizar e investir para conquistar a independência financeira.

A missão desse canal de educação financeira, mais conhecido como MobillsEdu, é organizar e entregar conteúdos de educação financeira com qualidade. Ou seja, por meio das soluções da Mobills é possível aprender como lidar com o dinheiro de forma simples, intuitiva e descomplicada. Sediada em Fortaleza<sup>2</sup> (CE), a startup foi fundada em 2014 por Carlos Terceiro, atual CEO da empresa.

---

<sup>2</sup> Site disponível em: <<https://www.mobills.com.br/>> Acesso em 19 ago, 2021. Empresa localizada na Rua Monsenhor Bruno, 1153 - Sala 11 - Andar 50 - Aldeota, Fortaleza - CE, 60115-191 - Scopa Platinum Corporate.

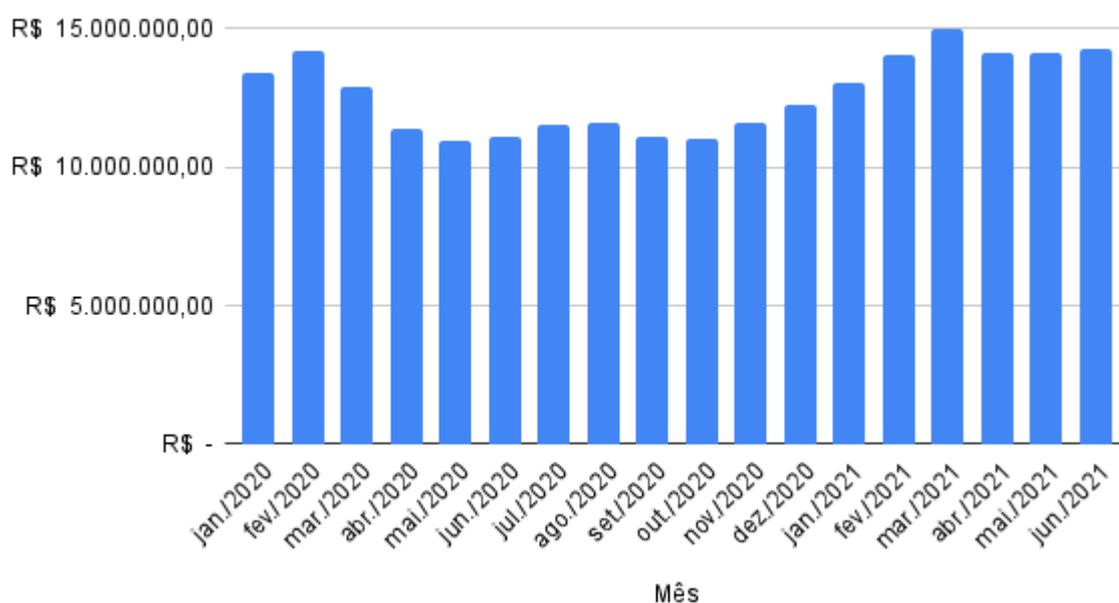
#### 4. ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

A Mobills, startup de gestão de finanças pessoais, analisou dados de mais de 88 mil usuários da sua plataforma entre os meses de janeiro de 2020 e junho de 2021, e constatou que os gastos com educação no Brasil cresceram 28% em junho deste ano, em comparação com o mesmo período no ano anterior. Com relação a janeiro do ano passado, esse crescimento foi de 6,3%. Mas, ao comparar com o mês de março de 2021, verifica-se um crescimento de 16,25% em relação ao mesmo mês do ano anterior.

A pandemia da Covid-19 levou ao isolamento social e fechamento do comércio em boa parte do país, sendo as medidas restritivas iniciadas em março de 2020. Observe pelo Gráfico 2 que no cenário mais intenso da pandemia, os gastos com educação dos brasileiros reduziram de forma significativa. Entre os meses de março e abril de 2021, a queda nos gastos foi de aproximadamente 11,5%. Note que durante o ano de 2020, os gastos foram inferiores aos primeiros 3 meses do ano. Ressalta ainda a recuperação no mês de dezembro e menor nível de gasto com educação no mês de maio de 2020, cerca de R\$10.942.109,63.

Gráfico 2 – Despesa mensal dos usuários Mobills

#### Despesa mensal dos usuários



Fonte: Mobills

“Isso aconteceu porque as pessoas não podiam prever o que ia acontecer, o cenário era incerto e preocupante para muitas famílias. Algumas pessoas desmatricularam filhos de escolas particulares, outras optaram por renegociar valores, abandonaram cursos e

faculdades, até porque muita gente ficou desempregada. Em outubro, quando a economia voltou a reagir, inclusive com parcelas do auxílio emergencial chegando a mais pessoas, começamos a ver um movimento de recuperação também para o setor de educação”, explica Carlos Terceiro, CEO da Mobills.

Conforme levantado pela Secretaria Estadual de Educação de São Paulo e divulgado pelo portal G1, portal de notícias brasileiro mantido pelo Grupo Globo, o número de transferências de alunos de escolas privadas para públicas cresceu 44,4% em 2020. Além disso, de março a dezembro de 2020, 15.615 alunos deixaram as escolas particulares e se matricularam na rede pública, de acordo com governo estadual. Já a inadimplência de alunos do ensino superior subiu 29,9% em 2020 em relação a 2019, segundo o Instituto Semesp (Secretaria de Modalidades Especializadas de Educação).

Na Universidade Federal do Ceará (UFC), no semestre anterior à pandemia, havia 28.613 alunos matriculados e foram registrados 349 trancamentos, o que representa 1,2% do total de estudantes. Já no semestre de início da pandemia, foram realizadas 30.154 matrículas e um total de 2.154 trancamentos, equivalente a 7,1% dos estudantes com base nos dados divulgados pela instituição.

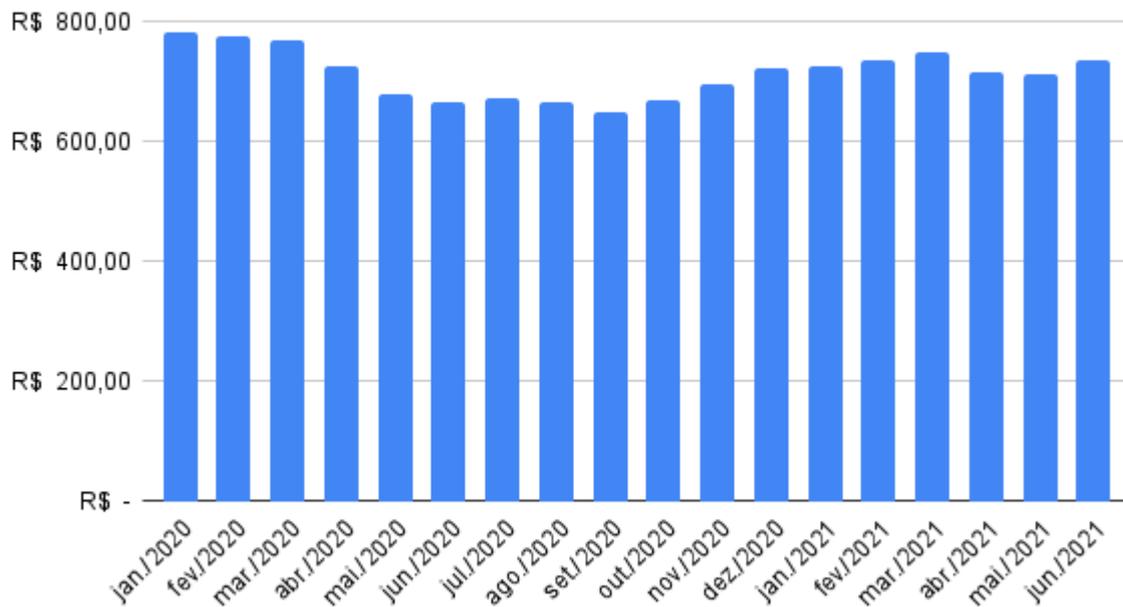
Olhando ainda para o gráfico 2 de despesa mensal com educação da amostra de usuários do Mobills, todos os meses superaram os gastos com educação quando comparado ao mês de março do ano anterior. Isso deve-se, em especial, à retomada gradual e abertura do comércio, avanço da vacinação no país e expectativa de uma recuperação econômica para os próximos meses, mesmo com o cenário de incerteza devido ao surgimento de novas variantes.

Segundo o Mapa da vacinação contra Covid-19 no Brasil divulgado pelo G1, mais de 120 milhões de brasileiros receberam ao menos uma dose, sendo São Paulo o estado do país com o maior percentual de pessoas que receberam a primeira dose (69,63%).

Apesar de não ter sido o mês com o menor valor gasto com educação pela amostra, setembro de 2020 teve o menor ticket médio do período analisado. Em 2021, assim como foi o mês com maior valor de gastos, no mês de março, o ticket médio foi o mais elevado, sendo de aproximadamente R\$750,04.

Gráfico 3 – Valor de despesa médio por usuário Mobills

## Valor de despesa médio por usuário (ticket médio)

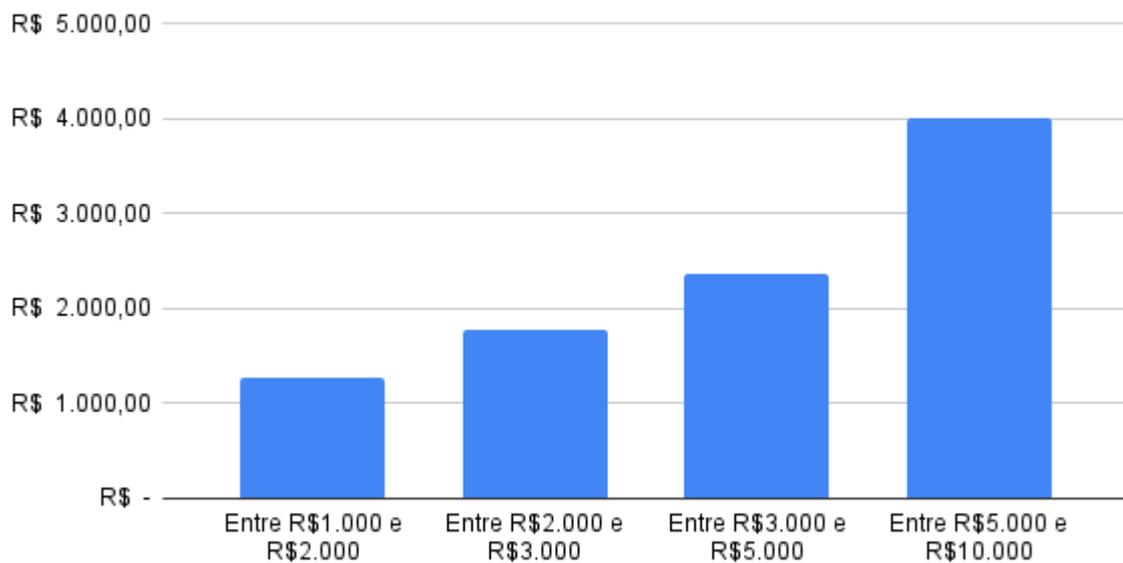


Fonte: Mobills

Considerando todo o período e os objetivos: começar a economizar, começar a investir, otimizar investimentos e sair das dívidas, vemos que quem não está inadimplente consegue investir mais na educação. Enquanto o ticket médio de gastos com educação de quem tem como objetivo otimizar investimentos foi de R\$4.485,17, quem tem como objetivo sair das dívidas gastou R\$2.398,45, uma diferença de 87%. Ou seja, como era de se esperar, a falta de controle financeiro que pode causar o endividamento impacta o investimento em educação e, conseqüentemente, com menos educação, o endividamento pode persistir ou até mesmo se agravar.

Gráfico 4 – Valor de despesa médio por usuário Mobills e faixa salarial

### Valor de despesa médio por usuário (ticket médio) | Faixa salarial

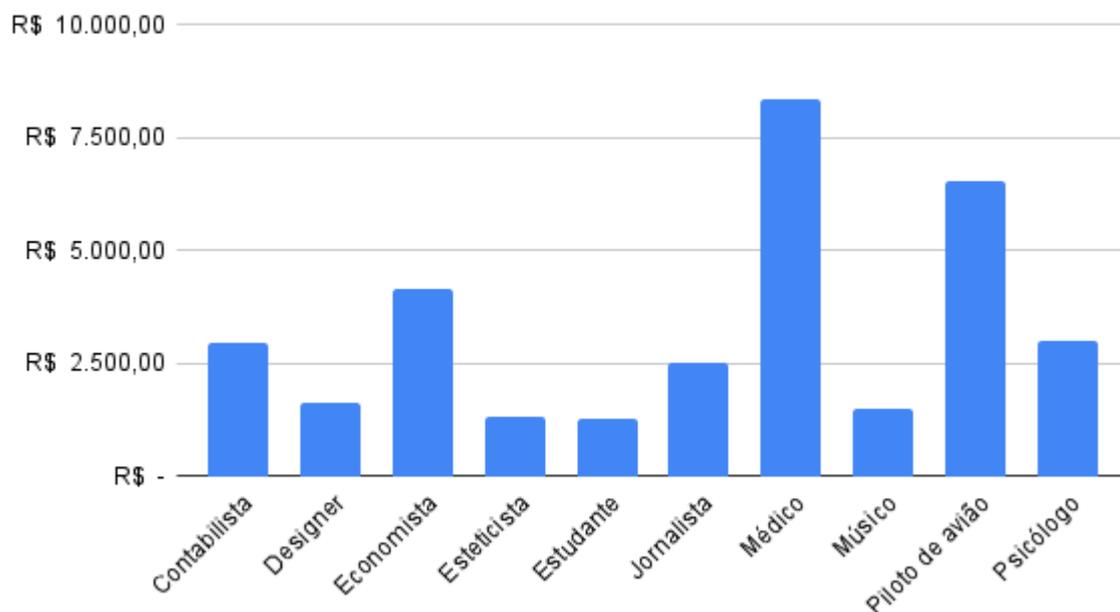


Fonte: Mobills

Observando o ticket médio por faixa salarial, pode-se inferir que o valor gasto com educação aumenta conforme o parâmetro da renda média do usuário aumenta. Enquanto o ticket médio dos usuários da amostra com renda entre R\$1.000 e R\$2.000 foi de R\$1.271,05, o valor médio de gastos dos usuários com renda entre R\$5.000 e R\$10.000 foi de R\$4.019,08, considerando todo o período da análise.

Gráfico 5 – Valor de despesa médio por usuário Mobills e profissão

## Valor de despesa médio por usuário (ticket médio) | Profissão



Fonte: Mobills

Ao compararmos o ticket médio de algumas profissões (Contabilista, Designer, Economista, Esteticista, Estudante, Jornalista, Médico, Músico, Piloto de avião e Psicólogo), considerando todo o período da análise percebemos que existe uma grande diferença de gastos entre aqueles que recebem um salário muito acima da média e outros que possuem uma renda inferior. Enquanto os Médicos gastaram em média R\$8.368,43 com educação, Economistas gastaram R\$4.144,51, Esteticistas R\$1.303,72 e Estudantes R\$1.290,00.

## 5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Por mais que o dinheiro esteja presente em nosso dia a dia, falar sobre a forma como pensamos sobre o dinheiro, ou seja, nossa mentalidade, e a forma como utilizamos esse meio de troca ainda é um desafio. Por falta de conhecimento, até mesmo sobre a importância da educação financeira, milhões de pessoas em todo o Brasil estão endividadas. Em um ano de pandemia, o rendimento do trabalho das pessoas ocupadas reduziu 7,4% e o poder de compra foi reduzido devido à inflação (Pnad Contínua).

Ao todo, são mais de 62 milhões de inadimplentes no país, com base no Mapa da Inadimplência de maio de 2021 da Serasa, e mais de 211 milhões de dívidas. Ou seja, em meio a um cenário de incertezas e insegurança com relação à saúde, milhões de pessoas

precisaram ainda se preocupar em como suprir as necessidades básicas devido a redução ou perda da renda, e até mesmo a conciliação do orçamento básico familiar e o pagamento de dívidas.

Mais do que falar sobre dinheiro, falar sobre educação financeira é também falar sobre qualidade de vida. Uma pessoa que consegue investir tempo e dinheiro em educação adquire o conhecimento necessário para organizar a vida em diferentes aspectos que têm resultado na forma como vivem, sejam eles sociais, econômicos e financeiros. Por meio de uma vida financeira organizada é possível suprir as necessidades para a manutenção da vida, além dos gastos não essenciais, formação de uma reserva para imprevistos e aposentadoria.

O recente cenário de pandemia de Covid-19 é a prova de que imprevistos podem acontecer e que devemos estar preparados, pelo menos, no âmbito financeiro para arcar com o que for preciso para ter saúde e garantir um padrão de vida digno.

Logo, faz-se necessário cada vez mais a disseminação do conhecimento acerca do assunto para que cada vez mais pessoas entendam e coloquem em prática o que é necessário para garantirem a liberdade e independência financeira.

## REFERÊNCIAS

ANGELICA, Maria et al. Stress e qualidade de vida: influência de algumas variáveis pessoais. SciELO, 2010. Disponível em: <<https://www.scielo.br/j/paideia/a/ctxdtbWNVN6FFJCFvtGKXJ/?lang=pt#>>. Acesso em: 25 ago. 2021.

BADER, M.; SAVOIA, J. R. F. Logística da distribuição bancária: tendências, oportunidades e fatores para inclusão financeira. Revista de Administração de Empresas, v. 53, n. 2, mar./abr. 2013. Disponível em: <<http://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/rae/article/view/30276>>. Acesso em: 12 jan. 2021.

CAMPARA, Jessica et al. Programa Bolsa Família x alfabetização financeira: em busca de um modelo para mulheres de baixa renda. FGV Repositório Digital, 2016. Disponível em: <<https://bibliotecadigital.fgv.br/dspace/handle/10438/18916>>. Acesso em: 23 ago. 2021.

CARDOSO, Letycia. Brasil tem taxa de juros do cartão de crédito mais alta do mundo. Extra, 2018. Disponível em: <<https://extra.globo.com/economia/brasil-tem-taxa-de-juros-do-cartao-de-credito-mais-alta-do-mundo-23005528.html>>. Acesso em: 18 ago. 2021.

Mapa da Vacinação contra Covid-19 no Brasil. G1, 2021. Disponível em: <<https://especiais.g1.globo.com/bemestar/vacina/2021/mapa-brasil-vacina-covid/>>. Acesso em: 18 ago. 2021.

MUNIZ, Bárbara. Número de alunos transferidos para a rede pública em SP cresce 44,4% e inadimplência em faculdades já é a maior da história. G1, 2021. Disponível em: <<https://g1.globo.com/sp/sao-paulo/noticia/2021/03/21/numero-de-alunos-transferidos-para-a-rede-publica-em-sp-cresce-444percent-e-inadimplencia-em-faculdades-ja-e-a-maior-da-historia.ghtml>>. Acesso em: 18 ago. 2021.

NASCIMENTO, Thatiany. Trancamento de matrículas cresce e 5,7 mil alunos de universidades públicas param cursos na pandemia. Diário do Nordeste, 2020. Disponível em: <<https://diariodonordeste.verdesmares.com.br/metro/trancamento-de-matriculas-cresce-e-57-mil-alunos-de-universidades-publicas-param-cursos-na-pandemia-1.3024688>>. Acesso em: 18 ago. 2021.

NITAHARA, Akemi. Endividamento das famílias bate novo recorde em julho. Agência Brasil, 2021. Disponível em: <<https://agenciabrasil.ebc.com.br/economia/noticia/2021-08/endividamento-das-familias-bate-novo-recorde-em-julho/>>. Acesso em: 18 ago. 2021.

Nova Escola. BNCC inclui Educação financeira em Matemática. Disponível em: <<https://novaescola.org.br/conteudo/9798/bncc-inclui-educacao-financeira-em-matematica>>. Acesso em: 18 ago. 2021.

O programa - ENEF. Vida e dinheiro. Disponível em: <<https://www.vidaedinheiro.gov.br/o-programa/>>. Acesso em: 18 ago. 2021.

País perde 7,8 mi de empregos e R\$ 17 bi em renda em um ano de pandemia. Folha de S. Paulo, 2021. Disponível em: <<https://www1.folha.uol.com.br/mercado/2021/04/pais-perde-78-mi-de-empregos-e-r-17-bi-e-m-renda-em-um-ano-de-pandemia.shtml>>. Acesso em: 18 ago. 2021.

PAULINO, J.; MENDES, K. Beneficiários do Programa Bolsa Família: relações com as finanças e impacto na satisfação global de vida. Disponível em: <<https://www.scielo.br/j/neco/a/fHK3KdxBGjPLRVQC5S9BStv/abstract/?lang=pt>>. Acesso em: 23 ago. 2021.

Pessoa Física - Cartão de crédito rotativo regular. Banco Central do Brasil, 2021. Disponível em: <<https://www.bcb.gov.br/estatisticas/reportxjuros?parametros=tipopessoa:1;modalidade:202;encargo:101>>. Acesso em: 22 ago. 2021.

Programa vai levar educação financeira a crianças e jovens até 17 anos. Rádios EBC, 2021. Disponível em: <<https://radios.ebc.com.br/revista-brasil/2021/01/programa-vai-levar-educacao-financeira-criancas-e-jovens-ate-17-anos>>. Acesso em: 23/08/2021.

Taxas de juros básicas – Histórico. BACEN, 2021. Disponível em: <<https://www.bcb.gov.br/controleinflacao/historicotaxasjuros>>. Acesso em: 18 ago. 2021.

VINICIUS, Marcus. A Corrente do bem da educação financeira: o cidadão está aprendendo o que o Banco Central está ensinando? EnANPAD, 2012. Disponível em: <[http://www.anpad.org.br/abrir\\_pdf.php?e=MTQ3MjU=](http://www.anpad.org.br/abrir_pdf.php?e=MTQ3MjU=)>. Acesso em: 18 ago. 2021.