



UFC

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ FACULDADE DE ECONOMIA,
ADMINISTRAÇÃO, ATUÁRIA E CONTABILIDADE
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO
PROGRAMA DE GRADUAÇÃO ADMINISTRAÇÃO**

VANESSA FARIAS DE SOUSA

**USO DOS SERVIÇOS DAS FINTECHS E ASPECTOS DE PLANEJAMENTO,
CONTROLE FINANCEIRO E ENDIVIDAMENTO**

**FORTALEZA
2024**

VANESSA FARIAS DE SOUSA

USO DOS SERVIÇOS DAS FINTECHS E ASPECTOS DE PLANEJAMENTO,
CONTROLE FINANCEIRO E ENDIVIDAMENTO

Trabalho de conclusão de curso apresentado
ao Programa de Graduação em
Administração da Universidade Federal do
Ceará, como requisito parcial à obtenção do
título de Bacharel em Administração. Área de
concentração: Finanças.

Orientador: Prof. Dr. Jocildo
Figueiredo Correia Neto

FORTALEZA
2024

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)

D1r DE SOUSA, VANESSA FARIAS.
USO DOS SERVIÇOS DAS FINTECHS E ASPECTOS DE PLANEJAMENTO,
CONTROLE FINANCEIRO E ENDIVIDAMENTO / VANESSA FARIAS DE SOUSA. –
2024.
71 f. : il. color.

Trabalho de Conclusão de Curso (graduação) – Universidade Federal do Ceará, Faculdade de
Economia, Administração, Atuária e Contabilidade, Curso de Administração, Fortaleza, 2024.
Orientação: Prof. Dr. Jocildo Figueiredo Correia Neto .

1. Gestão financeira. I. Título.

CDD 658

VANESSA FARIAS DE SOUSA

USO DOS SERVIÇOS DAS FINTECHS E ASPECTOS DE PLANEJAMENTO,
CONTROLE FINANCEIRO E ENDIVIDAMENTO

Trabalho de conclusão de curso apresentado ao Curso de Graduação em Administração da Universidade Federal do Ceará, como requisito parcial à obtenção do título de Bacharel em Administração. Área de concentração: Finanças.

Aprovada em: 26/08/2024.

BANCA EXAMINADORA

Prof. Dr. Jocildo Figueiredo Correia Neto (Orientador)
Universidade Federal do Ceará(UFC)

Prof. Dr. Bruno Chaves Correia Lima
Universidade Federal do Ceará (UFC)

Prof. Dr. Paulo Henrique Nobre Parente
Universidade Federal do Ceará (UFC)

A Deus.

Aos meus pais, Amigos e professores.

AGRADECIMENTOS

À Instituição Universidade Federal do Ceará, pelo apoio financeiro com a manutenção da bolsa de auxílio.

Ao Prof. Dr. Jocildo Figueiredo Correia Neto, pela excelente orientação. Aos professores participantes da banca examinadora Prof. Dr. Bruno Chaves Correia Lima e Prof. Dr. Paulo Henrique Nobre Parente pelo tempo, pelas valiosas colaborações e sugestões.

E, de forma especial, a minha família e amigos, em especial meus pais Antonio Adalberto e Maria da conceição, e meu irmão Dionnes pelo apoio contínuo nessa jornada.

Aos colegas respondentes da pesquisa aplicada, pelo tempo concedido e colegas da turmade graduação, pelas reflexões, críticas e sugestões recebidas.

“A educação financeira é o processo mediante o qual os indivíduos e as sociedades melhoram a sua compreensão em relação aos conceitos e produtos financeiros, de maneira que, com informação, formação e orientação, possam desenvolver os valores e as competências necessários para se tornarem mais conscientes das oportunidades e riscos neles envolvidos e, então, poderem fazer escolhas bem informadas, saber onde procurar ajuda e adotar outras ações que melhorem o seu bem-estar.”
(OCDE, 2005)

RESUMO

Diante das transformações tecnológicas se presenciou o surgimento e a ascensão das *Fintechs* que combinam serviços financeiros com tecnologia. Logo, essa pesquisa busca contribuir para a compreensão sobre a relação entre o uso dos serviços das *Fintechs* e os aspectos de planejamento, controle financeiro e endividamento, agregando ao debate social e levantando uma reflexão sobre a relevância da temática financeira. O objetivo desse estudo é examinar como os serviços oferecidos por essas empresas se relacionam aos aspectos de planejamento citados. Para alcançar esse objetivo realizou-se uma pesquisa descritiva através do levantamento de referencial teórico e da aplicação de um formulário para coleta de dados, informações e percepções gerais sobre os construtos da pesquisa, e posterior análise desses dados através de tabulação de dados em excel, gráficos comparativos entre os clientes/usuários e os não clientes/usuários, tabelas de comparação de escala likert e uso conceitos estatísticos descritivos como frequência relativa e absoluta para assim chegar ao resultado. Os resultados revelaram o nubank como principal *Fintech*, com tempo de cliente de 2 a 5 anos entre os respondentes e o serviço de conta bancária digital como o principal recurso utilizado pelos clientes/usuários. A diversificação das formas de pagamento, o diagnóstico financeiro, os investimentos/aplicações e gerenciamento de gastos foram as principais ferramentas ofertadas para auxílio no planejamento e controle financeiro. Além disso, os informativos de rendimentos e os relatórios de custos, despesas e receitas são os principais instrumentos oferecidos no sentido de disponibilizar informações financeiras. Pode-se pontuar diante dos resultados, desconhecimento e baixo uso por parte dos clientes/usuários relacionado à oferta de serviços de assessoria/suporte e uso mediano das ferramentas e instrumentos citados. Os clientes/usuários apresentaram uma maior tendência a comprar por impulso/necessidade de consumo, a terem mais eficiência no controle financeiro e a terem uma situação financeira mais adimplente. Ademais, a pesquisa reflete uma relação desfavorável entre os serviços oferecidos pelas *Fintechs* em termo de planejamento financeiro, contudo favorável em termo de controle financeiro e endividamento.

Palavras-chave: Planejamento financeiro. Controle financeiro. Endividamento. *Fintechs*

ABSTRACT

In the face of technological transformations, we have witnessed the emergence and rise of Fintechs that combine financial services with technology. Thus, this research aims to contribute to the understanding of the relationship between the use of Fintech services and aspects of financial planning, financial control, and indebtedness, adding to the social debate and raising reflections on the relevance of financial themes. The objective of this study is to understand how the services offered by these companies relate to the aforementioned aspects of planning. To achieve this goal, a descriptive research was conducted through a review of the theoretical framework and the application of a questionnaire to collect data, information, and general perceptions about the research constructs, followed by the analysis of this data through data tabulation in Excel, comparative graphs between clients/users and non-clients/users, Likert scale comparison tables, and the use of descriptive statistical concepts such as relative and absolute frequency to reach the results. The findings revealed Nubank as the leading Fintech, with client tenure ranging from 2 to 5 years among respondents, and the digital bank account service as the primary resource used by clients/users. Diversified payment methods, financial diagnostics, investments/applications, and expense management were the main tools offered to assist in financial planning and control. Additionally, earnings statements and reports on costs, expenses, and revenues are the primary instruments provided to offer financial information. It can be noted from the results that there is a lack of awareness and low usage by clients/users related to the provision of advisory/support services and a moderate use of the mentioned tools and instruments. Clients/users showed a higher tendency to make impulsive purchases/consumption needs, perceived greater efficiency in financial control, and had a more solvent financial situation. Furthermore, the research reflects an unfavorable relationship between the services offered by Fintechs in terms of financial planning but a favorable one in terms of financial control and indebtedness.

Keywords: Financial planning. Financial control. Indebtedness. Fintechs

LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Maiores Mercados de fintechs do mundo	23
---	----

LISTA DE TABELAS

Tabela 1: Percentual de inadimplência por estado	35
Tabela 2: Gênero (Clientes/usuários).....	39
Tabela 3: Gênero (NÃO clientes usuários)	39
Tabela 4: Idade (Clientes/usuários)	40
Tabela 5: Idade (NÃO clientes/usuários)	40
Tabela 6: Estado civil (Clientes/usuários).....	41
Tabela 7: Estado civil (Não clientes/usuários)	41
Tabela 8: Escolaridade (Clientes/usuários)	41
Tabela 9: Escolaridade (NÃO Clientes/usuários)	42
Tabela 10: Renda (Clientes/usuários)	42
Tabela 11: Renda (NÃO clientes/usuários)	42
Tabela 12: Sobre as ferramentas ofertadas pelas Fintechs para auxílio no planejamento financeiro, você faz uso?.....	44
Tabela 13: Sobre as ferramentas ofertadas pelas Fintechs para auxílio no controle financeiro, você faz uso?	44
Tabela 14: Sobre os instrumentos oferecidos pelas Fintechs para disponibilização de informações financeiras (Relatórios, informativos, etc.), você faz uso?	45
Tabela 15: Sobre os serviços de assessoria/suporte para questões de gestão financeira no aspecto de planejamento e controle financeiro oferecido pelas Fintechs, você faz uso?	45
Tabela 16: Como você avalia seu planejamento financeiro em uma escala de 1(Péssimo) a 4 (Excelente).....	54
Tabela 17: Como você avalia seu controle financeiro em uma escala de 1(Péssimo) a 4 (Excelente).....	55
Tabela 18: Como você avalia seu Nível de endividamento em uma escala de 1(Péssimo) a 4 (Excelente).....	55

LISTA DE QUADROS

Quadro 1: Serviços financeiros.....	25
-------------------------------------	----

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Com qual finalidade você geralmente faz aquisição de produtos novos?	46
Gráfico 2: Qual é a principal fonte que você consulta antes de concluir a compra de bens duráveis?	47
Gráfico 3: Qual principal item você analisa numa compra parcelada?	47
Gráfico 4: Quem costuma pagar as contas em sua casa?	48
Gráfico 5: Qual forma de pagamento você mais costuma utilizar nas suas compras?	49
Gráfico 6: Você considera que costuma comprar por impulso frequentemente?	49
Gráfico 7: Quais os métodos de controle financeiro você utiliza?	50
Gráfico 8: Qual a eficácia do controle financeiro?	51
Gráfico 9: comprometimento de renda	52
Gráfico 10: Seus gastos mensais excedem sua renda?	52
Gráfico 11: Já teve seu nome registrado em algum órgão de controle de crédito? (Serasa, SPC, entre outros)?	53
Gráfico 12: situação financeira	53

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	15
1.1 Problema de Pesquisa	16
1.2 Objetivos do Trabalho	16
1.3 Justificativa da escolha do tema.....	16
1.4 Breve descrição metodologica	17
1.5 Estrutura do Trabalho	17
2. INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS NO BRASIL E FINTECHS	18
3. FINTECHS	21
4. GESTÃO FINANCEIRA.....	26
4.1 Planejamento financeiro	28
4.2 Controle financeiro	31
4.3 Endividamento	33
5. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	37
6. ANÁLISE DOS RESULTADOS	39
6.1 Perfil dos respondentes.....	39
6.2 Mercado de fintechs	43
6.3 Planejamento.....	45
6.4 Controle Financeiro.....	49
6.5 Endividamento	51
6.6 Autoavaliação dos Aspectos de Gestão Financeira	54
7. CONCLUSÃO.....	56
REFERÊNCIAS	58
APÊNDICE A – INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS.....	64

1. INTRODUÇÃO

Nas gerações atuais, o uso e manuseio de tecnologias é quase tão natural e instintivo como o ato de falar. Contudo, se questiona a real competência humana para uma efetiva identificação e uso dessa vasta gama de informações disponíveis (Bernheim et al., 1997).

O Aspecto financeiro da sociedade não ficou isento dessas transformações tecnológicas. Uma das mais significativas tem sido o surgimento e a ascensão das chamadas *Fintechs*, um termo que denomina empresas ou representantes de empresas que combinam serviços financeiros com tecnologias modernas e inovadoras (Dorfleitner et al., 2017).

Com a oferta e o surgimento dessas novas tecnologias e dessas novas formas de prestação de serviços financeiros, vem o questionamento sobre seu real impacto na rotina dos cidadãos. E, se de fato, há uma sociedade educada financeiramente a ponto de usufruir plenamente das vantagens que esse novo mercado tem a oferecer. Mesmo sendo uma temática com evidência recente, o aspecto financeiro se apresenta como de extrema relevância quando se busca ter uma sociedade mais preparada para lidar com questões do dia a dia (Cordeiro et al., 2018).

Nesse sentido, é essencial analisar a relação entre o uso dos serviços das *Fintechs* e os aspectos da gestão financeira, ou seja, a aplicação de conceitos financeiros nas decisões financeiras no aspecto pessoal ou familiar (Cherobim; Espejo, 2010).

Assim esse trabalho aborda os seguintes aspectos da gestão financeira: planejamento, controle financeiro e endividamento. O primeiro se trata da aplicação do planejamento relativo às finanças, à circulação e à gestão do dinheiro e de outros recursos líquidos (Lucion, 2005). O segundo, pode-se definir como um instrumento voltado a auxiliar a gestão das finanças pessoais, oferecendo direção e instruções para que se execute o planejamento (Andrade; Carraro, 2018). E, por fim, o endividamento, ou seja quando uma pessoa não consegue cumprir com seus compromissos financeiros, segundo Piccini e Pinzetta (2014). Esses aspectos estão diretamente relacionados à educação financeira e podem ser impactados pelo modelo de negócio das *Fintechs*.

Logo, esse trabalho busca contribuir para a construção de um conhecimento mais robusto sobre as temáticas de *Fintechs* e gestão financeira que são recentes fontes de

discussão e de grande impacto na vida e na formação cidadã de toda a população. Além disso, a discussão se torna ainda mais relevante do ponto de vista de sua contribuição para a construção de uma economia do país mais estável e saudável.

1.1 Problema de Pesquisa

Qual a relação entre os serviços oferecidos pelas *Fintechs* e a gestão financeira em termos de endividamento, planejamento e controle financeiro?

1.2 Objetivos do Trabalho

- **Objetivo geral:** Examinar como os serviços oferecidos pelas novas empresas de tecnologias financeiras se relacionam aos aspectos de planejamento, controle financeiro e endividamento

- **Objetivos específicos:**

- i. Analisar o uso dos serviços das *Fintechs* sobre o aspecto do planejamento financeiro;
- ii. Analisar o uso dos serviços das *Fintechs* sobre o aspecto do controle financeiro;
- iii. Analisar o uso dos serviços das *Fintechs* no sobre o aspecto de endividamento.

1.3 Justificativa da escolha do tema

A escolha do tema se dá por sua relevância em um contexto tanto individual como coletivo da sociedade. A educação e a vida financeira são aspectos extremamente importantes para a produtividade e motivação do indivíduo. Pessoas endividadas ou que não conseguem gerir bem seus recursos tendem à produzir menos, e se sentirem desmotivadas e frustradas, aspectos que refletem em suas vidas profissionais dentro das organizações e em suas vidas familiares. A relevância do tema também se estende à economia em âmbito geral, dado que para um país ter uma economia cada vez mais saudável, é essencial que seus cidadãos tomem decisões financeiras cada vez mais assertivas e tenham baixos níveis de endividamento e inadimplência. Além disso, outro fator motivador para a escolha do tema é o crescimento das empresas *Fintechs* e de sua presença cada vez mais ativa e perceptível no cotidiano social.

A presente pesquisa busca contribuir para a compreensão de qual a relação entre o uso dos serviços das *Fintechs* e os aspectos de planejamento, controle financeiro e endividamento. Logo, busca agregar ao debate social ao analisar a existência ou não de eventuais benefícios e contribuições dos serviços ofertados pelas *Fintechs*.

1.4 Breve descrição metodologica

A presente pesquisa pode ser classificada como básica quanto à sua natureza e descritiva quanto aos seus objetivos.

A coleta de dados se deu através de Pesquisa disponibilizada em formulário Google. O público escolhido são clientes e usuários de empresas *Fintechs* e não clientes/usuários, de forma a possibilitar a comparação dos dados entre os dois públicos. A pesquisa consiste na aplicação de um formulário para coleta de dados, informações e percepções gerais sobre os construtos da pesquisa, e posterior análises desses dados para assim chegar ao resultado com base nos objetivos gerais e específicos desta pesquisa.

1.5 Estrutura do Trabalho

Este trabalho encontra-se organizado em 7 seções, sendo a primeira dela uma introdução da temática escolhida para dar um panorama geral e contextualização aos leitores na qual lhe são especificados os objetivos da pesquisa, justificativa do tema e uma breve descrição da metodologia adotada. A segunda seção apresenta uma revisão da literatura como referencial teórico da pesquisa, trazendo um panorama geral sobre as instituições financeiras no Brasil, enquanto as seções seguintes abordam o referencial sobre as *Fintechs* e os aspectos da gestão financeira, especificamente o planejamento, controle e endividamento. Em seguida, se tem a metodologia da pesquisa em que se detalham os métodos adotados, público da pesquisa e ferramentas utilizadas usadas na obtenção e na análise dos dados. E, por fim, as seções finais trazem os resultados e conclusões encontradas.

2. INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS NO BRASIL E FINTECHS

A atividade bancária no Brasil tem seu principal marco de origem junto à vinda da coroa portuguesa ao país em 1808, quando D. João VI criou em ato real o Banco do Brasil (BB). Em sua origem, o BB atuava como principal instituição financeiro do País.

Costa Neto (2004) menciona ainda que, em 1888, havia 68 agências bancárias, sendo que o Rio de Janeiro concentrava 80% dos depósitos bancários, possuindo uma agência para cada 22.573 habitantes, enquanto nas demais regiões do país existia uma agência para cada 232.558 habitantes.

Outro marco importante foi a criação da lei nº 4.595, de 31 de dezembro de 1964 em que se delimita que:

Consideram-se instituições financeiras, para os efeitos da legislação em vigor, as pessoas jurídicas públicas ou privadas, que tenham como atividade principal ou acessória a coleta, intermediação ou aplicação de recursos financeiros próprios ou de terceiros, em moeda nacional ou estrangeira, e a custódia de valor de propriedade de terceiros (Brasil, 1990).

Além disso se estabeleceu que:

O sistema financeiro nacional é estruturado e regulado pela presente Lei, será constituído:

I Do Conselho Monetário Nacional;

II Do Banco Central do Brasil;

III Do Banco do Brasil S. A.;

IV Do Banco Nacional do Desenvolvimento Econômico;

V Das demais instituições financeiras públicas e privadas.(Brasil,1990).

Dentre esses, cabe destacar algumas atribuições do Conselho Monetário Nacional:

A política do Conselho Monetário Nacional objetivará:

IV - Orientar a aplicação dos recursos das instituições financeiras, quer públicas, quer privadas; tendo em vista propiciar, nas diferentes regiões do País, condições favoráveis ao desenvolvimento harmônico da economia nacional;

V - Propiciar o aperfeiçoamento das instituições e dos instrumentos financeiros, com vistas à maior eficiência do sistema de pagamentos e de mobilização de recursos;
- Zelar pela liquidez e solvência das instituições financeiras (Brasil,1990).

Assim como, o Conselho Monetário Nacional, no exercício das atribuições previstas poderá determinar que o Banco Central da República do Brasil recuse autorização para o funcionamento de novas instituições financeiras, em função de conveniências de ordem geral (Brasil,1990).

No que diz respeito às competências do Banco Central vale ressaltar que :

Compete privativamente ao Banco Central da República do Brasil:

- IX - Exercer a fiscalização das instituições financeiras e aplicar as penalidades previstas;
- X. Conceder autorização às instituições financeiras, a fim de que possam:
 - a) funcionar no País;
 - b) instalar ou transferir suas sedes, ou dependências, inclusive no exterior;
 - c) ser transformadas, fundidas, incorporadas ou encampadas;
 - d) praticar operações de câmbio, crédito real e venda habitual de títulos da dívida pública federal, estadual ou municipal, ações Debêntures, letras hipotecárias e outros títulos de crédito ou mobiliários;
 - e) ter prorrogados os prazos concedidos para funcionamento (Brasil, 1990).

Entretanto, no Brasil se pode encontrar outros tipos de instituições financeiras, que são:

- a) Banco comercial: Os bancos comerciais podem ser públicos, com o Estado como sócio majoritário, ou privados. A principal função é captar recursos por meio de depósitos à vista ou a prazo, além de intermediar a circulação de ativos financeiros entre investidores e tomadores de empréstimo. Por muitos e muitos anos, foi a única forma que a população mundial tinha para ter acesso aos serviços bancários e realizar movimentações financeiras no dia a dia;
- b) Banco de investimento: Instituição especializada em serviços de investimento, como assessoria em fusões e aquisições, emissão de títulos e valores mobiliários, administração de fundos de investimento, operações de mercado de capitais, entre outros;
- c) Banco de câmbio: são instituições financeiras dedicadas a operações de compra e venda de dinheiro de diferentes países. A regulamentação é feita pelo Banco Central para assegurar a estabilidade do poder de compra da moeda brasileira e promover um sistema financeiro sólido e eficiente;
- d) Banco De Desenvolvimento: são instituições financeiras de caráter público ou privado que têm como objetivo fomentar o desenvolvimento econômico e social em determinadas regiões. O serviço principal são linhas de crédito especiais para empresas, empreendedores e projetos específicos, cujo principal objetivo é o financiamento de longo prazo e investimento em todos os segmentos da economia. No Brasil, o banco que cumpre essa função é o BNDES (Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social), empresa pública federal;
- e) Corretoras de Valores: Instituição financeira que faz a intermediação entre investidores e o mercado financeiro. Ela permite que os clientes realizem operações de compra e venda de títulos de renda fixa e ações na Bolsa de Valores. Além disso, também oferecem serviços de assessoria em investimentos;
- f) Gestoras de recursos: são instituições responsáveis por administrar o patrimônio financeiro de pessoas físicas e jurídicas. Elas são supervisionadas pela Comissão de Valores Mobiliários (CVM) e podem constituir e gerir fundos de investimentos;
- g) Fintechs: Fintechs são as instituições financeiras, de diversas naturezas, que usam a tecnologia para facilitar e desburocratizar processos. Podem oferecer serviços mais baratos, pois substituem a estrutura de agências físicas por relacionamento 100% digital e, portanto, têm custos operacionais mais baixos. Um banco, corretora, cooperativa e qualquer outra instituição financeira pode atuar como fintech ou mesmo no modelo híbrido (online e offline), oferecer opções 100% digitais em condições distintas;
- h) Cooperativas de crédito: Instituição criada para oferecer serviços financeiros apenas aos associados, sempre aberta a novas adesões. Os membros são ao mesmo tempo proprietários e usuários dos serviços. As cooperativas de crédito não têm fins lucrativos e são autorizadas pelo Banco Central a captar depósitos dos cooperados, obter empréstimos de outras instituições financeiras, conceder crédito e realizar aplicações no mercado financeiro. As cooperativas também oferecem serviços similares como contas correntes, cartões de crédito, investimentos, entre outros;
- i) Instituições de microcrédito: Sociedades de crédito ou financeiras são instituições especializadas em concessão de crédito e financiamento, principalmente

para aquisição de bens de consumo duráveis, como veículos e eletrodomésticos. Também oferecem serviços de empréstimos pessoais e consignados. Têm como foco atender às demandas de micro e pequenos negócios, pois esses empreendimentos enfrentam maior dificuldade para ter acesso a crédito (Ortiz, 2023).

3. FINTECHS

Destacando especificamente a categoria *Fintech*, Dorfleitner et al (2017), definem o termo “*FinTech*” como a abreviação da frase tecnologia financeira, descrevendo como empresas ou representantes de empresas que combinam serviços financeiros com tecnologias modernas e inovadoras, distribuindo serviços como seguros e outros instrumentos financeiros, não se limitando apenas a oferecer produtos e serviços no setor bancário.

De forma complementar, Barbu, Florea, Dabija e Barbu (2021) definiram *Fintechs* como um campo interdisciplinar que combina finanças, gestão de tecnologia e inovação, conectando tecnologias relacionadas à internet com atividades de serviços comerciais do setor financeiro, como bancos, transações e empréstimos de dinheiro. De forma agregadora, os mesmo autores mencionam as *Fintechs* como um conjunto de serviços inovadores cujos seus serviços podem ser aplicados em uma variedade de setores, como: pagamentos móveis, comércio eletrônico, gerenciamento de portfólio, consultoria customizada, moedas virtuais, integração de sistemas, entre outros.

As empresas *Fintech* geram novo valor para os consumidores por concentrar-se na experiência do cliente, baseando-se no uso da tecnologia. Logo, os estudos nesse mercado estão voltando sua atenção para os fatores que moldam a experiência do cliente ao longo da sua jornada digital (Diniz, 2019). Algumas características dessas empresas mencionadas por Jorge et al. (2018) são: a praticidade, a simplicidade, a flexibilidade, a autonomia na gestão da conta, as soluções personalizadas e a economia nos serviços.

Dessa forma, menciona que:

A tecnologia aplicada à área financeira resultou em uma transformação da percepção do cliente para um usuário, que demanda soluções personalizadas que atendam exatamente às suas necessidades, de forma semelhante a outros dispositivos que já aplicam soluções computacionais há mais tempo (Darolles, 2016).

Segundo Santos (2022), o que gerou oportunidades para bancos e *Fintechs* foi o crescimento da penetração de tecnologia no setor bancário, alinhado à modelo de negócios mais inovativos, sem a necessidade de grandes volumes de aportes financeiros, focando na criação de produtos mais alinhados aos interesses dos clientes finais.

Para Diniz (2019), o objetivo das *Fintechs* em seu início de atividade foi facilitar os processos, humanizar o relacionamento com seus clientes e dessa forma tê-los como objeto principal que demanda satisfação. Visto que, à medida que as tecnologias digitais impactam a sociedade em geral e os clientes se tornam cada vez mais conhecedores da tecnologia, eles

podem facilmente recorrer a informações onipresentes e prontamente disponíveis.

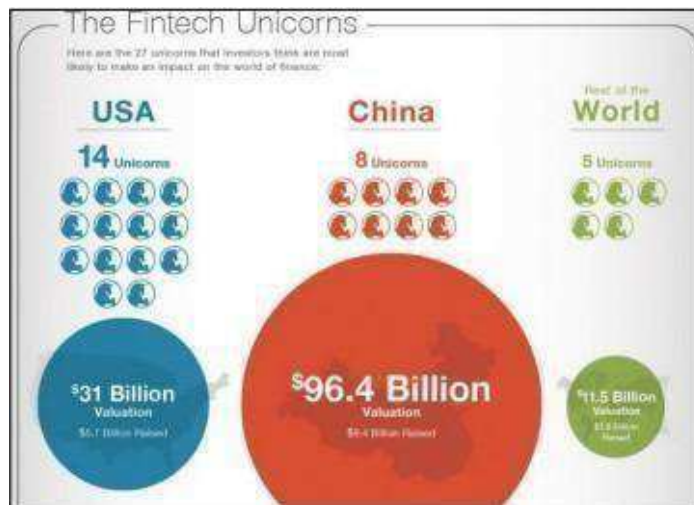
As *Fintechs* surgiram no formato que conhecemos hoje por volta de 1998 nos Estados Unidos (EUA), ganhando força depois da crise financeira global de 2008. Segundo pesquisa do DISTRITO. *FinTech* Report 2020 mencionada por Rodrigues(2021), o Sudeste é a região do Brasil que mais domina nesse setor com a participação de 70% das startups, seguido pelo Sul, que detém 20%.

Giglio (2021) em sua revisão da literatura sobre o tema concluiu que as *Fintechs* abrange cinco áreas principais: (1) finanças e investimentos, (2) operações internas e gestão de risco, (3) pagamentos e infraestrutura, (4) segurança de dados e monetização e (5) interface do cliente. A primeira envolve mecanismos alternativos de financiamento, já o segundo diz respeito à criação e desenvolvimento de sistemas com intuito de gerenciar riscos e maximizar lucros. Já a terceira área está voltada para os pagamentos pela Internet e as comunicações móveis, enquanto a quarta se relaciona a preocupação com a segurança dado e o quantitativo de dados financeiros que circulam diariamente, e o quão valioso esses dados têm se tornado. E por fim, a interface com o cliente, ponto em que novos e estabelecidos sistemas de TI competem diretamente com os serviços financeiros tradicionais, sendo assim a interface é um ponto de oportunidade nessa concorrência, abrindo chances para se lançar novos produtos e serviços financeiros.

O mercado das *Fintechs* tem ganhado cada vez mais a confiança dos clientes, tanto que em pesquisa de 2015 foi relatado que os níveis americanos de confiança nas empresas de tecnologia que gerenciam as suas finanças não só estão aumentando, como também estão ultrapassando a sua confiança nos bancos tradicionais (Giglio, 2021). O setor apresentou ainda um crescimento de 112% entre 2018 e 2021 na América Latina, cuja região possui cerca de 20% de todas as *Fintechs* globais, segundo pesquisa do Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID) e relatada pela CNN(2023).

Em países desenvolvidos como Alemanha foram identificadas 436 empresas *Fintech* das quais 349 estão ativas. Os outros 87 negócios não iniciaram suas operações anteriores a 2016 ou então não estão mais ativas, movimentando cerca de 2,2 bilhões de euros no segmento de financiamento (Dorfleitner et al, 2017). Contudo, o principal destaque desse mercado é a China sendo o maior mercado de *Fintech* do mundo, medido pelo investimento, mercado total e uso de soluções digitais, Conforme destacam os dados do site Visual capitalista e ilustra a figura a seguir:

Figura 1: Maiores Mercados de fintechs do mundo



Fonte: Visual Capitalist (2016).

No Brasil fatores como os altos níveis de reclamações e insatisfações dos consumidores com as instituições financeiras tradicionais e o grande percentual de jovens que possuem celular próprio alavancaram o crescimento das *Fintechs* no país (Diniz, 2019).

Segundo Jorge et al (2018), há no Brasil um ecossistema das *Fintechs* extenso que vai além de cartão de crédito e pagamentos, podendo dividir em 10 grandes grupos:

- Pagamentos e Transferência – referência: PagSeguro;
- Gestão Financeira Empresarial – referência: Agilize;
- Crédito – referência: Creditas e Just;
- Crowdfunding – referência: Vakinha;
- Criptomoedas: referência: Bitcointoyou;
- Seguros – referência: Youse;
- Identidade – referência: Next Code;
- Investimentos – referência: Xp e Rico;
- Banco Digital – referência: Original e Inter;
- Planejamento Finanças Pessoais – referência: Guia Bolso

No que se refere ao mercado das *Fintechs* nota-se um crescimento acelerado em números de empresas, novas subcategorias e em volume de negócios investido. De 2001 ao começo de 2022, surgiram 2500 *Fintechs* com cerca de 150 mil funcionários, em 15 categorias e 38 subcategorias. Falando de negócios foram realizados 880 negócios com um volume investido de US\$10,4 bilhões. Cabe ainda destacar, o ano de 2018 em que surgiram 337 novas empresas de forma a ser um recorde anual, seguido de 2017 com 301, 2016 com 289 e 2019

com 277 negócios (DISTRITO, 2022). Esse crescimento de mercado das *Fintechs* pode ser notado mais fortemente a partir de 2016, liderando os investimentos em startups.

O Brasil concentrou 50,5% dos investimentos em startups da área financeira na América Latina, em 2019, o que representa um volume de US\$2,49 bilhões em 222 negócios (Bank of International Settlements, 2019; IDWALL, 2021).

As principais *Fintechs* brasileiras levaram cerca de 1 ano e 11 meses para alcançarem 1 milhão de clientes e 3 anos e 9 meses para alcançarem 5 milhões, chegando a marca de 250 milhões de contas digitais até 2021 (Bacen, 2021; IDWALL, 2021).

Conforme descrição do Banco Central do Brasil(2023), no país encontram-se várias categorias de *Fintechs*: crédito, pagamento, gestão financeira, empréstimo, investimento, financiamento, seguro, negociação de dívidas, câmbio e multisserviços. No que se refere às *Fintechs* de crédito podem ser autorizadas dois tipos voltadas à intermediação entre credores e devedores através de negociações eletrônicas: a Sociedade de Crédito Direto (SCD) e a Sociedade de Empréstimo entre Pessoas (SEP), cujas operações constarão do Sistema de Informações de Créditos (SCR). Na SEP às *Fintechs* atuam como intermediadoras entre credores e devedores e o recurso utilizado é de terceiros, assim esse tipo envolve uma clássica operação de intermediação financeira pelas quais cobra tarifas. Já as do tipo SCD envolvem operações de crédito através de plataformas eletrônicas e fazendo uso de recursos próprios.

Ao se abordar as vantagens de se optar por uma *Fintechs*, os principais pontos são:

- (a) A maioria das ações realizadas pelas *Fintechs* é online, isso faz com que não seja necessário que o cliente esteja presente fisicamente em nenhuma agência, porém isso não é uma regra porque algumas áreas financeiras precisam de comprovantes para que o trabalho seja feito;
- (b) Para as *Fintechs*, a agilidade é uma prioridade. Essa é uma das grandes vantagens em optar por utilizar a modalidade online;
- (c) Apesar de estarem em alta, as *Fintechs* ainda podem ser consideradas novidades, suas soluções são relativamente novas, pois não existiam há 20 anos, o ponto positivo é que sempre irá buscar solucionar os problemas de forma simples e prática;
- (d) Os serviços por serem online possuem um preço mais baixo, essa é uma das grandes vantagens para os clientes sobre a forma tradicional dos grandes bancos, apesar de serem mais econômicas as *Fintechs* atendem muito bem seus clientes e qualidade do serviço não deixa a desejar. (Rodrigues, 2021).

A autora menciona ainda que *Fintechs* trouxeram importantes mudanças ao mercado financeiro que podem ser explicadas em três fundamentos:

- (1) Soluções baseadas em necessidades: negócios digitais e tecnologia permitem a oferta de produtos e serviços que correspondam com maior precisão às suas necessidades e requisitos específicos;
- (2) APIs – *Application Program Interface* – ecossistema: os bancos têm operado historicamente com estruturas de relacionamento fechadas, como redes privadas de dados e comunicação;

- (3) Experiência do usuário aprimorada: utilizando dispositivos portáteis, autenticação por biometria, pagamento mobile com um clique e outros métodos.

As *Fintechs* oferecem atualmente uma variedade de serviços financeiros que podem ser sintetizados no quadro abaixo:

Quadro 1: Serviços financeiros

Serviços	Descrição
Conta bancária digital	Todos os serviços oferecidos por bancos tradicionais, com recursos extras.
Cartão de crédito	Sem tarifas e sem anuidade para compras à vista e a prazo.
Microseguros	Para automóveis, motocicletas, empresas, residências, seguro de vida e de viagem.
Empréstimos	Para pessoas físicas e jurídicas, com taxas de juros mais baixas.
Investimentos	Como aplicar seu dinheiro com segurança e rentabilidade.
Gestão de benefícios	Pagamentos de alimentação, refeição e combustível.
Soluções em recebimentos para empresas	Cobranças em cartões de crédito, débito online e boleto.
Máquina de cartão de crédito	Com conexão à internet e gerenciamento por aplicativo.
Controle financeiro pessoal	O aplicativo organiza as finanças e fica conectado à conta corrente e ao cartão de crédito.

Fonte: Oliveira et al. (2019).

Conforme pesquisa realizada pela investidor em 2018 e citada por Lopes (2023), dentre as 10 Startups que mais se destacam no Brasil com base no critério de atratividade para trabalhadores no mercado de trabalho, as 3 principais são *Fintechs*, são elas: Nubank, Creditas e Guia de Bolso, reforçando assim a importância crescente dessas empresas na economia mundial e nacional.

Dada a relevância e presente crescente das *Fintechs* no mercado financeiro e na rotina dos cidadãos, faz-se necessário examinar de que forma esse tipo de inovação impactar na vida financeira de cada indivíduo partindo de uma perspectiva baseada no planejamento, controle financeiro e endividamento, visto que são aspectos primordiais ao se abordar a gestão financeira.

4. GESTÃO FINANCEIRA

Antes de se abordar diretamente os aspectos da gestão financeira mencionados anteriormente é preciso compreender algumas nuances, e entender que cada país e região possui características históricas, culturais, demográficas e níveis de desenvolvimento econômico particulares. Com essa ressalva em mente, a gestão financeira pode ser tida como um aspecto de relevância comum dentre cenários de altas desigualdades (Messy; Monticone, 2016).

Uma visão sobre a temática também é levantada pela Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico que descreve a educação financeira como:

O processo mediante o qual os indivíduos e as sociedades melhoram a sua compreensão em relação aos conceitos e produtos financeiros, de maneira que, com informação, formação e orientação, possam desenvolver os valores e as competências necessários para se tornarem mais conscientes das oportunidades e riscos neles envolvidos e, então, poderem fazer escolhas bem informadas, saber onde procurar ajuda e adotar outras ações que melhorem o seu bem-estar (OCDE, 2005).

De forma adicional, o aspecto educacional financeiro se sustenta em três pilares, são eles:

- (1) conhecimento, é um tipo particular de capital humano adquirido por meio do aprendizado ao longo da vida sobre como gerir de forma eficaz receitas/despesas e poupanças;
- (2) comportamento é considerado o mais importante, resultados positivos provêm do comportamento do consumidor que planeja conscientemente ou ao contrário como uso excessivo de crédito;
- (3) atitude, esta é movida pelas crenças econômicas e não econômicas sobre o resultado do comportamento pessoal (Silva, 2021).

Muitos países ainda possuem lacunas de dados no que se refere a esse aspecto educacional financeiro e a gestão financeira, limitando os comparativos entre países. Tal lacuna deve ser um ponto de considerável atenção internacional, visto que esses cidadãos tomam decisões financeiras cada vez mais complexas.

No Brasil, a temática da gestão financeira e a preocupação com a capacidade de planejamento financeiro de seu cidadão vem se tornando cada vez mais enfática. Como reflexo disso em 2010 foi criado por meio do decreto nº 7.397 a Estratégia Nacional de Educação Financeira (ENEF), objetivando promover a educação financeira e previdenciária e cooperar para o fortalecimento da cidadania, para a eficiência e para a solidez do sistema financeiro nacional. Assim se decretou os seguintes objetivos da ENEF:

- I - Promover e fomentar a cultura de educação financeira no país;
- II - Ampliar o nível de compreensão do cidadão para efetuar escolhas conscientes relativas à administração de seus recursos;

III - contribuir para a eficiência e a solidez dos mercados financeiro, de capitais, de seguros, de previdência e capitalização (BRASIL, 2008).

Contudo, na última aplicação do Programa Internacional de Avaliação de alunos (PISA), o Brasil apresentou o pior desempenho em alfabetização financeira dentre os países da OECD participantes da avaliação. Apenas 3% dos estudantes brasileiros com 15 anos apresentaram proficiência no nível máximo em comparação com 12%, em média, dos estudantes dos demais países (OECD, 2018).

Pode-se então observar que:

É evidente que, no Brasil, as autoridades não exercem a função de capacitar a população adequadamente para a tomada de decisões no âmbito financeiro. Organizações privadas, como a Bovespa, e algumas empresas e bancos desenvolvem práticas para minorar essa lacuna e orientar os clientes e usuários dos seus produtos. No entanto, tais ações meritórias são insuficientes para alterar a situação vigente da população, com os produtos destinados às pessoas físicas em franca expansão (Savoia et al, 2007).

Em seu estudo Miotto e Parente (2015) reforçou com resultados que se tem a carência de educar os consumidores para coordenar de forma mais prudente as suas receitas e despesas e planejar os seus orçamentos.

No que se refere ao comportamento financeiro, Pereira (2003) define que existem estilos pessoais na forma de lidar com o dinheiro, diretamente associados ao comportamento. Conforme ilustra também Olivieri (2013):

Gastador ou consumista: É aquele que vive intensamente o presente, sem planejamento. Aquele que joga as dívidas para o futuro. A própria pessoa sente que gasta mais do que gostaria, que compra por impulso coisas que nem queria comprar;
Entesourador ou poupador: É aquele que guarda para o futuro todo o dinheiro que ganha no presente. Geralmente têm a sensação de que se gastarem algo, aquele valor vai lhes fazer falta no futuro, independentemente da quantia guardada;

Desligado do dinheiro: As pessoas desligadas do dinheiro geralmente não sabem muito bem quanto recebem, nem o valor das coisas.

Escravo do dinheiro: É reconhecido facilmente, porque, para ele, o dinheiro passa a ser um fim em si mesmo, não uma energia em movimento ou um meio de troca. Geralmente é uma pessoa infeliz, porque não tem um objetivo maior na vida ou para o uso do dinheiro;

Quem tem raiva do dinheiro: Há muitas pessoas que ficam irritadas só de ouvir falar em dinheiro e não suportam falar nisso. Elas têm raiva de quem trata de dinheiro. Segundo a autora, a maior parte dessas pessoas possui nível universitário e não sabe ganhar dinheiro, principalmente porque ganham menos do que gostariam;

Confuso entre amor e dinheiro: Todas as formas de amor, diz ela, envolve relações com a energia do dinheiro, seja materno-filial, paterno-filial, fraternal, conjugal, entre amigos, entre sócios ou entre profissional-cliente/paciente.

Esse é um assunto que ocupa um grande espaço na vida, principalmente na conta bancária de cada indivíduo, levando em conta os aspectos particulares e analisando a situação de cada pessoa para assim poder planejar e tomar as diversas decisões necessárias (Cruz, 2012).

Logo, podemos inferir que no que se refere à gestão financeira existem alguns aspectos

que são essenciais de se analisar para que se possa chegar a uma perspectiva ampla sobre a forma que se dar essa gestão financeira em aspectos práticos no dia-a-dia e de que forma ela vem a contribuir com uma vida financeira saudável, são eles : planejamento, controle financeiro e endividamento.

4.1 Planejamento financeiro

No que tange ao primeiro aspecto de planejamento financeiro é essencial compreender a importância e relação direta entre gestão financeira e educação, e que indivíduos com baixo nível educacional financeiro gerem mal suas finanças consequentemente, sendo ausente de um planejamento em sua rotina e com comportamento nocivos a sua saúde financeira.

Logo, se percebe a presença das finanças pessoais na administração dos eventos financeiros de cada um de forma individual, como por exemplo orçamentos domésticos, gerenciamento da conta corrente e acompanhamento de gastos (Olivieri, 2013). Cabe ainda reforçar que as Finanças pessoais se referem a área dentro do campo das finanças que estuda a aplicação de conceitos financeiros nas decisões financeiras no aspecto pessoal e/ou familiar (Cherobim; Espejo, 2010).

Além disso, as finanças pessoais estuda também problemas como o orçamento familiar, as formas de utilização de créditos no mercado financeiro, as aplicações vantajosas, além da diversificação das fontes de renda pessoal, como destaca Sandroni (2008).

O Planejamento propriamente dito significa o ato ou efeito de planejar, de se preparar com base em roteiro e métodos determinados. Logo, é um processo que leva ao estabelecimento de um conjunto coordenado de ações, já o termo financeiro significa a aplicação desse planejamento relativo às finanças, à circulação e à gestão do dinheiro e de outros recursos líquidos (Lucion, 2005).

O planejamento organizado do consumo ou de despesas pessoais e da família é premissa básica para a melhoria econômica e cultural do cidadão. Dado a restrição do orçamento familiar brasileiro pode se apontar fatores determinantes como: o consumismo excessivo e a contração de dívidas que comprometem sua renda mensal e leva ao não cumprimento de seus compromissos financeiros (Piccini; Pinzetta, 2014).

O simples fato de organizar a vida financeira, ou de fazer anotações, já são passos importantes para tomar as rédeas do orçamento, conforme define Macedo Junior (2010, p. 36). Comportamentos simples como evitar juros, abusos, valorizar pequenas somas e fazer atividades que não têm custo, geram economia e futuras poupança, garantindo segurança e

tranquilidade financeira (Piccini; Pinzetta, 2014).

Assim como as organizações precisam ter planejamento e objetivos financeiros, as pessoas também precisam ter, contudo isso ainda é pouco abordado nas universidades e menos ainda no próprio ambiente doméstico familiar. Logo, é importante frisar que esse planejamento não se refere somente a gastar menos, mas inclui a necessidade de definir objetivos financeiros, conforme destaca Olipio e Marleni (2014).

Em seu estudo López, Fernández e Valencia (2017) ressaltam que:

Nas definições de finanças pessoais são extraídos elementos comuns: conhecimentos, conceitos, habilidades, práticas, regras, normas, informações, conjunto de atividades e conscientização, necessária para resolver problemas financeiros, administrar produtos financeiros, adquirir, desenvolver e alocar recursos monetários para atendimento às necessidades financeiras, tomada de decisões e acumulação de riqueza.

Segundo Oliveira (2023) a necessidade de se ter esse planejamento financeiro pode ser originada em alguns eventos, são eles:

- a) Compra ou venda de negócios de família;
- b) Crise financeira;
- c) Herança ou repartição de bens;
- d) Mudanças na carreira profissional;
- e) Planejamento para filhos (nascimento, adoção, educação);
- f) Planejamento para aposentadoria;
- g) Preparação para casamento, separação;
- h) Recebimento de grande soma de dinheiro ou inesperada queda financeira.

Contudo, existem passos para se chegar a um eficiente planejamento financeiro que podem ser aplicados tanto no âmbito empresarial como pessoal, são eles:

- a) Diagnóstico financeiro: entender como de fato está a situação financeira, reunindo informações sobre as principais entradas e saídas de dinheiro;
- b) Entender gastos e despesas: Analisar um a um e identifique quais são realmente necessários e quais podem ser reduzidos;
- c) Fazer previsões: fazer uma previsão tanto das receitas quanto das despesas para auxiliar na tomada de decisões financeiras, na alocação de recursos e eventuais ajustes de orçamento se necessário;
- d) Definir metas: Estipular metas e objetivos para orientar as decisões financeiras e alocação dos recursos. Então, defina objetivos realistas e bem específicos;
- e) Criar um Orçamento: Definir um limite para cada categoria de custos e despesas, garantindo que as necessidades sejam atendidas sem ultrapassar o teto estabelecido;
- f) Elaborar planos de ação: elaborar planos de ação, que consiste em fazer um mapeamento completo e detalhado descrevendo todas as ações que deverão ser tomadas para atingir determinado objetivo;
- g) Monitorar resultados: Depois de colocar o planejamento financeiro em prática,

é essencial acompanhar os resultados para entender se as ações estão gerando os resultados esperados. Para isso, é importante comparar os resultados com os objetivos;

h) Revisar e adaptar o planejamento: Mesmo monitorando, é preciso revisar constantemente o planejamento. Pois, pode ser necessário fazer ajustes, como nas projeções ou mesmo nos objetivos (Sebrae, 2024).

Nunes (2006) observa em seu estudo que a população muitas vezes compra novos produtos pelo desejo de possuir produtos de última geração e por estarem em alta e não por necessidade, comprometendo a renda pessoal e reduzindo sua capacidade financeira, induzindo a aquisição de crédito. Conforme Gliglio (2002), a população é influenciada por diversos fatores externos como mídias, crenças, tendências de moda, entre outros.

O processo de consumo que afeta diretamente o planejamento financeiro começa a partir de influências, passando pelo processo de decisão de compra, que envolve o reconhecimento do problema, busca de informações, avaliação de alternativas, decisão de compra e comportamento pós-compra, em modelo mencionado em Kotler e Keller (2012). De acordo com Soares (2018) no segundo estágio, busca de informações, o indivíduo pode ficar mais receptivo a informações relacionadas ao produto desejado ou buscar informações na internet, lojas e dicas de amigos e familiares.

Outro ponto essencial em um planejamento financeiro é a decisão da forma em que pagará uma compra. As principais formas de pagamento segundo Santos e Silva (2020) são:

- a) Débito em conta: O débito em conta é uma modalidade de pagamento que nasce de um contrato de depósito bancário entre um cliente e um banco. Logo, quando o cliente faz uma operação o sistema efetua um lançamento a débito na conta deste cliente mediante uma espécie de ordem de pagamento;
- b) Boleto bancário: Modalidade de pagamento que requer uma conta junto a uma instituição financeira, podendo ser efetuado em dinheiro junto à rede bancária física, lotéricas, Correios, etc. Outro ponto importante sobre essa modalidade é que o fornecedor, em sua maioria, só liberará o produto ou prestará o serviço após a confirmação do pagamento;
- c) Cartão de Crédito: Conforme Bulgarelli (1993, p. 647 e 654-657) na operação de cartão de crédito há três relações que se estabelecem: a primeira entre a administradora do cartão e o cliente em que se disponibiliza uma linha de crédito para este e que pode ser utilizada na rede afiliada da administradora; a segunda entre a administradora do cartão e o fornecedor na qual aquela efetua o pagamento a este em razão de negócios realizados pelo cliente. Já a terceira relação é entre o cliente e o fornecedor através de um contrato de compra e venda, prestação de serviços ou locação. (apud TEIXEIRA, 2015, p. 50 – 51).

Assim, se reforça a importância de estudar, debater, e principalmente de se trabalhar esse planejamento financeiro na rotina humana, pois observa-se sua ligação direta com importantes âmbitos da vida, seja profissional, pessoal ou familiar. Contudo, o planejamento financeiro sozinho não é capaz trazer benefícios a vida financeira dos indivíduos. Um bom planejamento financeiro precisa vir acompanhado de um controle financeiro que ofereça direções

e instruções para a sua execução.

4.2 Controle financeiro

Dado a constatação da necessidade de se ter um planejamento acompanhado de um efetivo controle financeiro, cabe reforçar que segundo Andrade e Carraro (2018), o controle financeiro pode ser definido como instrumento voltado à auxiliar na gestão das finanças pessoais, oferecendo direção e instruções para que se execute o planejamento, possibilitando comparar o que foi planejado e o que foi realizado. Logo, o planejamento financeiro está estritamente ligado ao controle, pois com o planejamento se pode fixar padrões e metas, enquanto o controle possibilita obter informações e comparar os planos com os desempenhos reais, conforme reforça o pensamento de Lucion (2005).

Além disso, esse controle não se resume à decisão sobre o quanto ou onde se deve gastar, visto que exige ponderação dos gastos, escolhas sobre investimentos e crédito, além de controle do fluxo de caixa pessoal, com o objetivo de alcançar o padrão de vida desejado (Eidjunior; Garcia, 2001). Conforme reforça Lucke et al. (2014), um instrumento facilitador ao controle das entradas e desembolsos é o fluxo de caixa que pode ser tanto utilizado na gestão financeira empresarial como no controle das finanças pessoais.

O fluxo de caixa pode ser compreendido como:

Os registros e os controles existentes da movimentação do caixa, compreendendo assim as entradas e saídas dos recursos financeiros que tenham ocorrido em um determinado intervalo de tempo. Logo, o fluxo de caixa é uma prática dinâmica, que deverá ser revista e atualizada constantemente, com vistas a ser útil na tomada de decisões (Friedrich; Brondani, 2005).

Os hábitos referentes ao controle financeiro são essenciais, visto que o principal é manter o status financeiro permanente e estável, e é na preservação e gestão eficaz dos recursos financeiros que os maiores benefícios do planejamento são notados (Cerbasi, 2004). Um ponto importante nesses hábitos é o controle das contas a pagar, que permite uma melhor visão dos compromissos assumidos e acompanhamento dos pagamentos a serem efetuados em determinado período, segundo Lucke et al. (2014).

Huf (2007) observa que:

Há uma dificuldade em fazer um planejamento e controle financeiro. Isso se dá pelo fato de que desde criança não se ensina a poupar. Isso é uma questão cultural. Não está inserido no cotidiano e nem no currículo escolar, conseqüentemente, quando as crianças crescem e começam a receber salários, não se tem a noção de quanto elas podem gastar e quanto deve poupar para o futuro, evitando gastar e comprar por impulso do momento.

Vanderlinde e Godoy (2013) destacam que é essencial organizar os gastos antes mesmo de uma eventual crise financeira, visto que a maioria somente nota a relevância do controle financeiro quando se veem em condições financeiras críticas. Pois, no controle financeiro os planos financeiros passam por uma análise mais criteriosa, através de troca de informações, objetivando o cumprimento dos planos e levando em conta as modificações necessárias (Lucion;2005). Ademais, uma das principais ferramentas para esse controle de gastos segundo publicação de Moreira (2022) é o orçamento pessoal ou familiar que leva em consideração variáveis como: ganhos, estilo de vida e objetivos de curto, médio e longo prazo.

Nunes (2006) chegou à conclusão que não existem demonstrações específicas para as pessoas físicas. Contudo, os controles pessoais não se diferem tanto assim dos controles empresariais e ressalta que os efeitos positivos dessas ferramentas estão atrelados aos hábitos de consumo, a eliminação de vícios e de desperdícios.

Uma característica necessária para o controle financeiro é a capacidade de leitura e interpretação dos números. Assim como, pode-se mencionar como principais dificuldades: a falta de conhecimento da liquidez das aplicações, elaboração de lista de compras, planejamento financeiro e taxa do cheque especial (Fachini, Stupp, Faveri; 2020).

No contexto familiar, o planejamento e controle financeiro, além de contribuir para a formação de indivíduos críticos e socialmente livres e independentes, auxilia a família para organizar e estabelecer metas de consumo realistas, o que oferece possibilidades de investimento na qualidade de vida e bem-estar do indivíduo (Vanderlinde; Godoy, 2013).

No Brasil, a necessidade de se trabalhar e desenvolver esse aspecto da gestão financeira fica ainda mais evidente quando se toma consciência que 6 em cada 10 brasileiros (58%) admitem que nunca, ou somente às vezes, empregam algum tempo a ações de controle da vida financeira, e 17% dos consumidores, sempre ou frequentemente, precisam usar cartão de crédito, cheque especial ou até mesmo pedir dinheiro emprestado para conseguir cumprir com as obrigações financeiras do mês, conforme dados de pesquisa realizada pelo Serviço de Proteção ao Crédito (SPC Brasil) e pela Confederação Nacional de Dirigentes Lojistas (CNDL) citada pelo site Agência Brasil (2018).

Todo levantamento trazido até aqui reforça que o dinheiro quando administrado de forma eficiente gera satisfação, realiza desejos e permite realizar sonhos, sendo preciso compreender o que ele representa e qual a sua utilidade e importância para garantir a própria sobrevivência (Viana Filho, 2003).

Contudo, o cenário inverso de uma má gestão financeira e de uma situação financeira de endividamento pode trazer efeitos negativos para a vida e saúde do indivíduo, sendo essencial o planejamento e controle para se evitar um cenário de comprometimento de renda e endividamento que pode ter como consequência reclusão social, depressão, baixa auto estima e produtividade.

4.3 Endividamento

Tendo sido reforçado a importância de se fazer uso do planejamento e controle financeiro como forma de evitar cenários de endividamento cabendo defini-lo como o ato de assumir ou contrair dívidas na visão de Ferreira (2006). De acordo com dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE, 2018), 72,4% das famílias brasileiras vivem com alguma dificuldade para pagar despesas mensais como contas de consumo, alimentos e aluguéis.

No aspecto social, o Banco Central do Brasil (BCB) desenvolveu o Programa Cidadania Financeira de forma a trabalhar em 3 áreas de atuação: a inclusão financeira, a proteção do consumidor e a educação financeira. Pois, há necessidade de aprender a viver com todos os tipos de turbilhões econômicos, hiperinflação, congelamento da poupança, o que tornou o mundo das finanças um pouco confuso e conflitante para os brasileiros, afirma Piccini e Pinzetta (2014).

Piccini e Pinzetta (2014) destacam que:

Uma pessoa é considerada endividada quando não consegue cumprir com seus compromissos financeiros. Além disso, conforme aumenta conhecimento sobre finanças, passam a buscar outras alternativas, visto que compreendem o real valor do dinheiro e o impacto dos juros em seu patrimônio, começando a financiar menos e a poupar mais.

O percentual de famílias que se encaixam nessa definição no país saiu de 77,4% para 75,4% em 2022, apresentando uma queda percentual (CNN, 2024). Contudo, esse percentual ainda é alto e digno de atenção, visto que o endividamento impacta diretamente no aspecto emocional das pessoas. Tanto que, de acordo com pesquisa realizada pelo Sistema de proteção ao crédito (SPC), oito em cada dez inadimplentes (82,2%) afirmaram ter sofrido com algum tipo de sentimento negativo ao descobrir que estavam endividados, sendo a ansiedade o principal deles.

De forma complementar, Silva et al. (2020) enfatiza em suas pesquisas que no que se refere às interferências afetivas, o endividamento é um reflexo de insatisfações e sofrimentos, traduzidos pelo consumo desenfreado.

Em seu trabalho Fachini, Stupp e Faveri (2020) citam alguns fatores que tem por reflexo os altos níveis de endividamento da população brasileira, são eles: a facilidade de crédito com instituições bancárias, a negligência com as contas e o bombardeamento de propagandas que influenciam no consumo exagerado e impulsivo, atrelando ainda ao fato de que se tem um baixo conhecimento e planejamento das finanças pessoais.

O serviço financeiro que lidera no aspecto de endividamento é o cartão de crédito, contudo serviços financeiros, como cheque pré-datado, cheque especial e carnês do comércio, também representam parcelas importantes do endividamento (Ribeiro; Lara, 2016). Silva et al. (2020) cita que fatores que facilitam o crédito como longos parcelamentos, o uso do cartão de crédito e o acesso à internet podem acarretar endividamento, reforçando ainda que as facilidades de crédito influenciam o consumo exagerado nos dias atuais, trazendo problemas como a contração de dívidas, e por vezes o comprometimento de grande parcela de sua renda.

Logo, se deduz a importância do planejamento e controle financeiro, especialmente no que se refere a compras parceladas, levando em consideração variáveis como as taxas de juros, valor das parcelas, prazo e valor total da dívida.

Vieira, Kilimni e Santos Neto (2016) em seu estudo concluíram que o endividamento quase sempre é causado pelo descontrole mensal dos gastos e pelo fato de frequentemente gastar a mais do que se ganha, e muitas vezes em itens supérfluos, como vestuário, salão de beleza etc, não estando o endividamento atrelado necessariamente a um fato isolado como falência ou doença, por exemplo.

De forma adicional, Vieira, Kilimni e Santos Neto (2016) definem o endividamento como uma consequência do consumo de bens e serviços, tornando-se crônico quando compromete a renda do devedor, sendo nesse ponto denominado superendividamento ou sobreendividamento. O endividamento ou subreendividamento afeta não somente os consumidores, mas também os comerciantes e prestadores de serviços (Marques, Cavallazzi; 2006).

Diante do exposto, algumas ações podem ser um diferencial na busca por fugir do endividamento como: não gastar mais do que se ganha, ter olhar crítico em relação à apelos comerciais, não utilizar cheque especial, pagar o cartão de crédito integral e fazer uma reserva são algumas delas, e podem tornar as próximas compras mais vantajosas e lucrativas (Tolotti; 2007).

Contudo, muitas vezes essas atitudes só surgem após passaram por um problema ou já estarem em situação de endividamento, tanto que 93,9% que já tiveram o nome inserido em

entidades de proteção ao crédito mudaram ao menos uma atitude no que se refere ao uso do dinheiro, entre elas a de começar a controlar todos os gastos, pensar muito antes de comprar e a de evitar o uso do cartão de crédito, aponta a pesquisa de levantamento do SPC (2016).

De acordo com Moreira (2023) o endividamento é atualmente composto por algumas dívidas principais, são elas:

- a) Cartão de crédito;
- b) Empréstimo pessoal;
- c) Financiamento (imobiliário ou de veículo)
- d) Empréstimo consignado;
- e) Impostos e taxas.

No Brasi, o Serasa (2024) traz um mapeamento dos estados com população mais inadimplentes em porcentagem populacional, conforme listagem abaixo:

Tabela 1: Percentual de inadimplencia por estado - continua

Estado	Percentual de Inadimplência
RJ	53,46%
MT	52,60%
DF	52,41%
AP	52,12%
AM	52,00%
RR	49,42%
MS	49,33%
SP	46,25%
TO	45,68%
PE	45,15%
RO	45,02%
CE	44,92%
RN	44,14%
AC	44,03%
GO	43,91%
SE	42,47%
PR	42,26%
AL	41,33%

Fonte: Serasa (2024).

Tabela 2: Percentual de inadimplencia por estado - Conclusão

Estado	Percentual de Inadimplência
BA	41,04%
MG	40,29%
PA	40,15%
RS	40,11%
ES	39,28%
PB	39,11%
MA	39,05%
SC	38,93%
PI	37,01%

Fonte: Serasa (2024).

No que se refere a gênero, o mesmo mapeamento mostrou que o perfil dos inadimplentes no Brasil é de maioria feminina (50,4%) e faixa de idade mais significativa foi entre 26 a 40 anos com 34,2%. Logo, a problemática do endividamento no país não é algo restrito a determinada região, gênero ou faixa de idade, mas sim um ponto de atenção em âmbito generalista e nacional.

Por finalidade, podemos diante das seções expostas nesse trabalho até aqui chegarmos a visão de que a harmonia entre os aspectos de planejamento e controle financeiro acabam impactando fortemente no último aspecto que é endividamento, e assim consequente podemos ter esses três aspectos como métricas para delimitar uma boa gestão financeira.

5. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A presente pesquisa, no que se refere à sua classificação, pode ser enquadrada como básica quanto à sua natureza e descritiva quanto aos seus objetivos.

Em um primeiro momento a pesquisa faz uso do levantamento bibliográfico para construção de referencial sobre os construtos da pesquisa e em um segundo momento faz uso do método de questionário estruturado para o levantamento de dados. A pesquisa foi realizada mediante formulário online tendo sido feito uso da plataforma google forms para sua criação. A presente pesquisa foi estruturada com objetivo captar dados sobre os hábitos e perspectivas do público-alvo no que se refere ao construto da pesquisa de forma mais individual e pessoal, indo ao encontro da visão de Vergara (2004).

Além disso, pode ser classificada como básica quanto à sua natureza, visto que busca trazer novos conhecimentos para a ciência, conforme classificam Ramos, Ramos e Busnello, (2005) e como descritiva por fazer uso de um levantamento de dados e o porquê destes dados, conforme classificação de Boente e Braga (2004).

O público escolhido foi o de jovens e adultos entre 18 a 59 anos que fazem uso dos serviços e os que não fazem uso do serviço de *Fintechs*, buscando abranger as faixas de idades em que geralmente se inicia a independência financeira, se tem as conquistas das primeiras fontes de renda e as primeiras experiências profissionais, assim como também abrange aqueles em uma faixa etária já mais avançada, com responsabilidades já mais maturadas e maior experiência em gerir e prover os próprios recursos financeiros.

Para a coleta de dados, foi utilizado o instrumento de questionário para levantamento de dados e aprofundamento durante o período de 25/04/2024 a 01/07/2024, totalizando 135 respostas. O formulário foi previamente formulado com o objetivo de realizar um levantamento de dados entre o público citado anteriormente. Cabe destacar a realização de um pré-teste do formulário de pesquisa com 5 respondentes, em que os mesmos fizeram apontamentos e sugestões melhoria nas questões aplicadas, alternativas disponibilizadas como respostas e levantaram pontos que julgaram importantes serem questionados na pesquisa. Assim, se busca compreender mais detalhadamente o perfil do respondente, seus hábitos financeiros e uma autoavaliação sobre seus aspectos de endividamento, planejamento e controle financeiro, e a forma como os serviços das *Fintechs* contribuem ou não com esses aspectos.

O formulário está dividido em sete seções, filtrando inicialmente aqueles que são ou não

clientes/usuários dos serviços das *Fintechs*. Aqueles que são clientes/usuários são direcionados a sessão que trata especificamente de seus hábitos e uso desses serviços, além de ferramentas, instrumentos e assessoria ligados exclusivamente às *Fintechs* e aos aspectos de planejamento e controle financeiro. Nas seções seguintes, são abordadas questões de hábito financeiro, como comportamentos de compra, venda, pagamentos sempre alinhados aos aspectos de gestão financeira. As duas últimas seções do formulário trazem três questões de autoavaliação, visando compreender como os respondentes avaliam seus aspectos de gestão financeira em uma escala likert. A escala foi usada para coletar e medir a percepção dos indivíduos dentro de determinado contexto. Por fim, foi adicionada uma questão referente ao seu perfil de consumo predominante, conforme referencial teórico mencionado anteriormente. No que se refere ao perfil do respondente, foram levantadas perguntas sobre idade, sexo, grau de escolaridade, etc. E no que diz respeito à divulgação, foram utilizadas ferramentas como whatsapp, e-mail e instagram para se compartilhar o formulário online.

Para a análise desses dados, foi utilizado a ferramenta do excel para sua tabulação e apresentação em forma de gráficos, permitindo assim comparar o perfil, hábitos e comportamentos daqueles que são clientes/usuários dos serviços das *Fintechs* e aqueles que não são, e assim interferir qual a relação entre os serviços oferecidos pelas *Fintechs* e a gestão financeira em termos de endividamento, planejamento e controle financeiro. Assim como, foi utilizado conceitos estatísticos descritivos como frequência relativa e absoluta para análise dos dados.

Por fim, objetivo é compreender e captar mais suas percepções no que se refere aos seus hábitos financeiros, aspectos de gestão financeira, e principalmente qual o seu olhar sobre os serviços de *Fintechs*, e se os mesmo enxergam algum tipo de contribuição ou não desses serviços em seu nível de endividamento, planejamento e controle financeiro.

6. ANÁLISE DOS RESULTADOS

6.1 Perfil dos respondentes

Para início dos resultados é preciso compreender o perfil dos respondentes, abordado em uma das seções da pesquisa que tem por objeto mapear suas características demográficas, como gênero, idade, estado civil, nível de escolaridade e renda. Tanto entre os clientes/usuários quanto entre aqueles que não são clientes/usuários dos serviços das *Fintechs* o perfil predominante foi de mulheres com idade de até 25 anos, em sua maioria solteira com faixa de renda de R\$1.412 a R\$2.862. No aspecto de nível de escolaridade se tem em maioria um perfil de nível superior incompleto, exemplificado nas tabelas a seguir:

Tabela 3: Gênero (Clientes/usuários) - A

Gênero	Freq. .absoluta	Freq. .absoluta acum	Freq. Relativa	Freq. Relativa acum
Feminino	68	68	70%	70%
Masculino	28	96	29%	99%
Prefiro não identificar	1	97	1%	100%
Total	97	-	100%	-

Fonte: elaborado pelo autor (2024).

Tabela 4: Gênero (NÃO clientes usuários)

Gênero	Freq. .absoluta	Freq. .absoluta acum	Freq. Relativa	Freq. Relativa acum
Feminino	21	21	55%	55%
Masculino	17	38	45%	100%
Prefiro não identificar	0	38	0%	100%
Total	38	-	100%	-

Fonte: elaborado pelo autor (2024).

Podendo-se inferir das tabelas acima que o público das *Fintechs* é majoritariamente feminino, refletindo uma mudança social em que as mulheres tentem a possuir e a buscar cada vez maior autonomia e controle sobre suas finanças.

Tabela 5: Idade (Clientes/usuários)

Idade	Freq. absoluta	Freq. absoluta acum	Freq. Relativa	Freq. Relativa acum
Até 25 anos	77	77	79%	79%
De 26 a 30 anos	9	86	9%	89%
De 31 a 40 anos	9	95	9%	98%
De 41 a 45 anos	0	95	0%	98%
Acima de 45 anos	2	97	2%	100%
Total	97	-	100%	-

Fonte: elaborado pelo autor (2024).

Tabela 6: Idade (NÃO clientes/usuários)

Idade	Freq. absoluta	Freq. absoluta acum	Freq. Relativa	Freq. Relativa acum
Até 25 anos	24	24	63%	63%
De 26 a 30 anos	4	28	11%	74%
De 31 a 40 anos	5	33	13%	87%
De 41 a 45 anos	4	37	11%	97%
Acima de 45 anos	1	38	3%	100%
Total	38	-	100%	-

Fonte: elaborado pelo autor (2024).

Com base nos resultados acima se apresenta um público mais jovem entre aqueles que são clientes/usuários, muito em decorrência de uma geração em que o acesso as tecnologias é algo mais natural e rotineiro, indo de encontro ao modelo de negócio das fintechs que tem por base a tecnologia para a oferta de soluções financeira. Por outro lado, gerações anteriores ainda demonstram certa resistência em aderir e ter confiança na tecnologia, principalmente quando se trata da alocação de seus recursos financeiros.

Quando analisados os resultados do estado civil apresentados abaixo, pode-se discutir uma tendência de um público com vida pessoal e financeira muito mais individualista, tanto que em sua maioria de declararam como solteiras. Enquanto, em gerações anteriores as finanças estavam mais atreladas a um senso familiar, em que os vínculos afetivos como casamento impactavam mais fortemente no funcionamento e no controle dos recursos financeiros nos lares.

Tabela 7: Estado civil (Clientes/usuários)

Estado civil	Freq. .absoluta	Freq. .absoluta acum	Freq. Relativa	Freq. Relativa acum
Solteiro(a)	81	81	83,5%	83,5%
União estável	4	85	4,1%	87,6%
Casado(a)	12	97	12,4%	100,0%
divorciado	0	97	0,0%	100,0%
viúvo (a)	0	97	0,0%	100,0%
Total	97	-	100%	-

Fonte: elaborado pelo autor (2024).

Tabela 8: Estado civil (Não clientes/usuários)

Estado civil	Freq. .absoluta	Freq. absoluta acum	Freq. Relativa	Freq. Relativa acum
Solteiro(a)	26	26	68%	68%
União estável	4	30	11%	79%
Casado(a)	7	37	18%	97%
divorciado	0	37	0%	97%
viúvo (a)	1	38	3%	100%
Total	38	-	100%	-

Fonte: elaborado pelo autor (2024).

Cabe destacar dos resultados o maior acesso do público que é cliente/suário das fintechs à educação, em especial ao nível superior como mostra os resultados nas tabelas abaixo. Enquanto isso, se observa um paridade maior entre um público com nível de superior incompleto e com nível de ensino medio entre os não clientes/usuários.

Tabela 9: Escolaridade (Clientes/usuários)

Nível de escolaridade	Freq. absoluta	Freq. .absoluta acum	Freq. Relativa	Freq. Relativa acum
Ensino fundamental completo	0	0	0%	0%
Ensino Médio incompleto	2	2	2%	2%
Ensino Médio completo	18	20	19%	21%
Ensino Superior incompleto	52	72	54%	74%
Ensino Superior completo	18	90	19%	93%
Pós Graduando ou acima	7	97	7%	100%
Total	97	-	100%	-

Fonte: elaborado pelo autor (2024).

Tabela 10: Escolaridade (NÃO Clientes/usuários)

Nível de escolaridade	Freq. .absoluta	Freq. absoluta acum	Freq. Relativa	Freq. Relativa acum
Ensino fundamental completo	3	3	8%	8%
Ensino Médio incompleto	0	3	0%	8%
Ensino Médio completo	11	14	29%	37%
Ensino Superior incompleto	16	30	42%	79%
Ensino Superior completo	3	33	8%	87%
Pós Graduando ou acima	5	38	13%	100%
Total	38	-	100%	-

Fonte: elaborado pelo autor (2024).

E por finalidade, outro ponto nos resultados encontrados é um renda levemente maior entre o público usuário/cliente dos serviços das *Fintechs* como mostra as tabelas abaixo. Diante desse resultado, se pode discutir um cenário em que quanto maior a renda mais fácil o acesso a esses serviços, pois itens como *smartphones* e *Internet* são itens de valor econômico significativo, e que no caso do acesso à internet se tem um nível de democratização aindaq insuficiente de forma que se possa discutir um acesso igual para todos.

Tabela 11: Renda (Clientes/usuários)

Renda (R\$)	Freq. .absoluta	Freq. absoluta acum	Freq. Relativa	Freq. Relativa acum
Até 1.412	15	15	15%	15%
De 1.412 a 2.862	29	44	30%	45%
De 2.863 a 3.816	28	72	29%	74%
De 3.817 a 4.770	7	79	7%	81%
Acima de 4.771	18	97	19%	100%
Total	97	-	100%	-

Fonte: elaborado pelo autor (2024).

Tabela 12: Renda (NÃO clientes/usuários)

Renda (R\$)	Freq. .absoluta	Freq. absoluta acum	Freq. Relativa	Freq. Relativa acum
Até 1.412	8	8	21%	21%
De 1.412 a 2.862	11	19	29%	50%
De 2.863 a 3.816	5	24	13%	63%
De 3.817 a 4.770	5	29	13%	76%
Acima de 4.771	9	38	24%	100%
Total	38	-	100%	-

Fonte: elaborado pelo autor (2024).

Assim se chegar a um perfil detalhado, de forma a permitir uma compreensão mais clara da fase de vida em que se encontram, do seu nível educacional e do padrão de renda e recurso

que possuem disponíveis, traçando um perfil sociodemográfico que fundamente o contexto social em que estão inseridos.

6.2 Mercado de fintechs

O mercado de *Fintechs* tem ganhado cada vez mais destaque no cenário econômico e financeiro, tanto que dos 135 respondentes consultados 71,9% (97) disseram ser clientes/usuários de serviços oferecidos por alguma *Fintech* e apenas 28,1% (38) afirmaram não ser clientes/usuários. Dentre aqueles que são clientes/usuários, coube destacar as seguintes instituições:

- 1) Nubank (82,5%);
- 2) Banco Inter (36,1%)
- 3) Picpay (34%);
- 4) XP investimentos (5,2%).

As demais instituições mencionadas como: guia de bolso, Toro investimento, Inter, C6 Bank, Pagseguro e Mercado Pago apresentaram igualmente 1% dentre os respondentes.

No que se refere ao tempo de cliente como indicador de fidelização, a maioria afirmou ser cliente no período de 2 a 5 anos de alguma *Fintech*, fazendo uso principalmente de serviços de conta bancária digital, cartão de crédito, investimento e de controle financeiro pessoal.

As ferramentas oferecidas são elementos essenciais na oferta de serviços, principalmente se tratando de serviços financeiros. Dentre aquelas oferecidas como auxílio no aspectos de planejamento financeiro se destacou entre os respondentes a diversificação das formas de pagamento apontada por 57,7% como a principal ferramenta, seguida do diagnóstico financeiro - informações sobre as principais entradas e saídas de dinheiro - com 56,7% e gerenciamento de conta corrente com 34%. No que se refere às ferramentas para auxílio no aspecto de controle financeiro se sobressaiu entre os respondentes as opções de investimento/aplicações (51,5%), seguido pelo gerenciamento de gastos e despesas realizadas (49,5%) e o controle de fluxo de caixa pessoal (28,9%).

No que se refere aos instrumentos oferecidos pelas *Fintechs* no sentido de disponibilizar informações financeiras aos seus usuários e clientes, os principais percebidos pelo público pesquisado foram os informativos de rendimentos (64,9%), os relatórios de custos, despesa e

receitas (51,5%) e informativos de mercado - bolsa de valores, taxas de juros, inflação, entre outros- (23,7%). Cabe destacar que 17,5% afirmaram que as *Fintechs* das quais são clientes/usuários não oferecem nenhuma ferramenta de auxílio no que se refere ao aspecto de controle financeiro e nenhum instrumento no sentido de informações financeiras. Enquanto, 12,4% afirmaram que as *Fintechs* das quais são clientes/usuários não oferecem nenhuma ferramenta de auxílio no que se refere ao aspecto de planejamento financeiro.

Outro ponto essencial na prestação de serviços é a assessoria/suporte aos clientes/usuários, 47,4% dos respondentes afirmaram desconhecer que as *Fintechs* das quais são clientes/usuários oferecem esses serviços (Assessoria/suporte) e 47,4% afirmaram que oferecem e 5% que não oferecem.

Contudo, ainda mais importante do que compreender se as *Fintechs* ofertam ou não essas ferramentas, instrumentos e suporte/assessoria é o fato dos usuários/clientes fazerem uso ou não, como mostra as tabelas abaixo:

Tabela 13: Sobre as ferramentas ofertadas pelas *Fintechs* para auxílio no planejamento financeiro, você faz uso?

	Freq. absoluta	Freq. absoluta acum	Freq. Relativa	Freq. Relativa acum
Sim	39	39	40%	40%
Não	58	97	60%	100%
Total	97	-	100%	-

Fonte: elaborado pelo autor (2024).

Tabela 14: Sobre as ferramentas ofertadas pelas *Fintechs* para auxílio no controle financeiro, você faz uso?

	Freq. absoluta	Freq. absoluta acum	Freq. Relativa	Freq. Relativa acum
Sim	44	44	45%	45%
Não	53	97	55%	100%
Total	97	-	100%	-

Fonte: elaborado pelo autor (2024).

No que se refere ao resultado apresentado na tabela abaixo sobre a disponibilização de informações financeiras em que se sobre saiu os informativos de rendimento como principal instrumento ofertado e tento observado que esse foi o instrumento com maior uso por parte dos clientes/usuários, cabe então levantar a discussão se esse uso mais efetivo foi movido de fato pela nível de conhecimento e boa gestão financeiro ou por força legal que torna obrigatório a declaração de imposto de renda anualmente, levando a consequente obrigatoriedade do uso desse instrumento.

Tabela 15: Sobre os instrumentos oferecidos pelas Fintechs para disponibilização de informações financeiras (Relatórios, informativos, etc.), você faz uso?

	Freq. absoluta	Freq. absoluta acum	Freq. Relativa	Freq. Relativa acum
Sim	61	61	63%	63%
Não	36	97	37%	100%
Total	97	-	100%	-

Fonte: elaborado pelo autor (2024).

Os serviços de assessoria/suporte se apresentou com o mais baixo uso entre os clientes, sendo relevante dicutir que esse resultado reflete a baixa percepção desse serviço por parte dos clientes/usuários já apresentada inicialmente nessa seção. Pois, se o público cliente/usuário não possui a ciência de que tem esse serviço disponível e dos benefícios que pode trazê-los consequentemente haverá um uso mínimo desse serviço por parte da cartela de clientes/usuários das *Fintechs*.

Tabela 16: Sobre os serviços de assessoria/suporte para questões de gestão financeira no aspecto de planejamento e controle financeiro oferecido pelas Fintechs, você faz uso?

	Freq. absoluta	Freq. absoluta acum	Freq. Relativa	Freq. Relativa acum
Sim	30	30	31%	31%
Não	67	97	69%	100%
Total	97	-	100%	-

Fonte: elaborado pelo autor (2024).

Diante desses resultados se pode observar que por se tratar de um mercado em ascensão ainda se tem pontos de evolução no que se refere aos seus serviços ofertas e na forma que seus clientes percebem esses serviços.

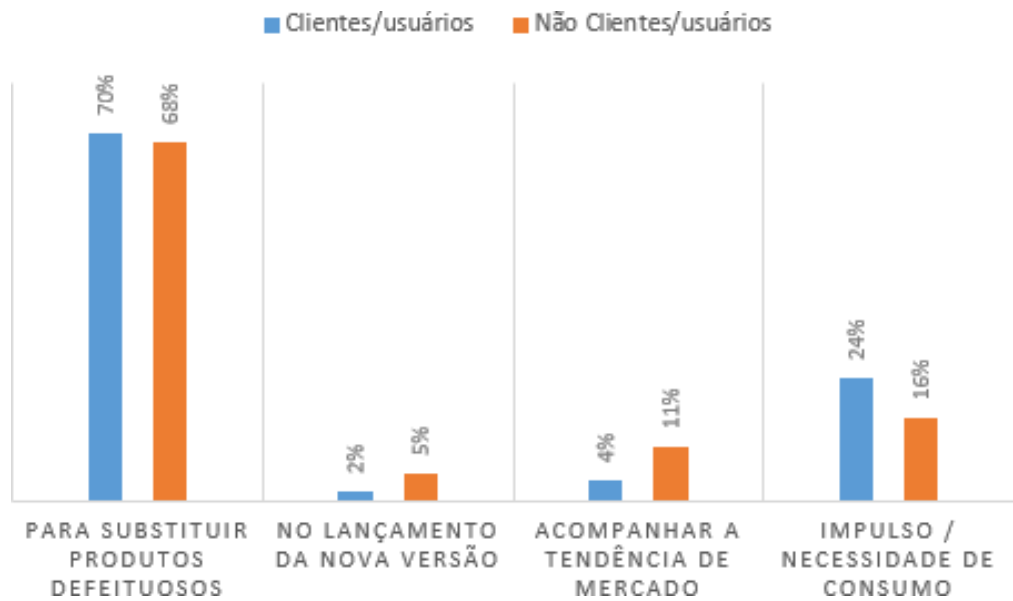
6.3 Planejamento

Uma sessão de pesquisa voltada para o aspecto de planejamento financeiro foi aplicada tanto para os respondentes que afirmaram ser cliente/usuário dos serviços de alguma *Fintech* como para aqueles que afirmaram não ser. Dentre os clientes/usuários, 70% afirmaram que geralmente faz a aquisição de produtos novos para substituir produtos defeituosos e 24% adquirem por impulso/necessidade de consumo, 2% e 4% dos respondentes afirmaram que por

são motivados por conta do lançamento da nova versão e para acompanhar a tendência de mercado, respectivamente.

Já entre aqueles que afirmaram não ser cliente/usuário, 68% afirmaram que geralmente fazem a aquisição de produtos novos para substituir produtos defeituosos e 16% por impulso/necessidade de consumo. Por outro lado, 5% e 11% dos respondentes afirmaram que adquirem por conta do lançamento da nova versão e para acompanhar a tendência de mercado, respectivamente. Conforme mostra gráfico a seguir:

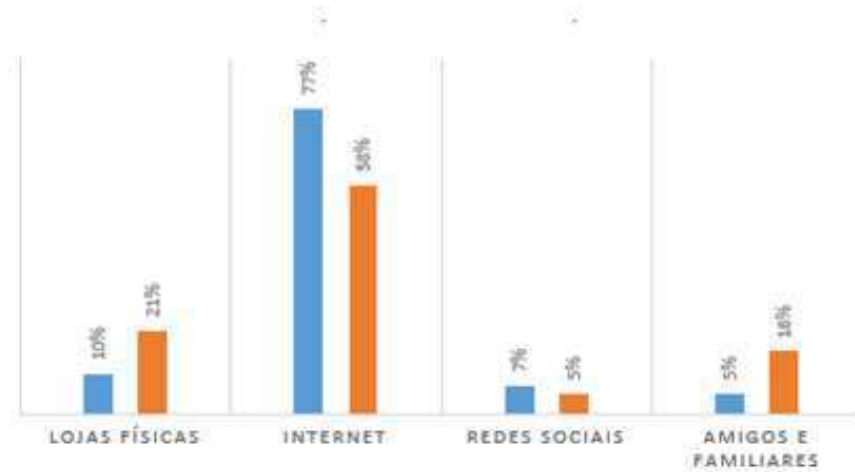
Gráfico 1: Com qual finalidade você geralmente faz aquisição de produtos novos?



Fonte: elaborado pelo autor (2024).

Em ambos os públicos pesquisados a internet se sobressaiu a internet como fonte de consulta antes de um compra, como mostra a tabela abaixo. Logo, se faz relevante discutir que esse resultado exprimi de acesso a internet e suas tecnologias cada vez mais crescente e democratizado, indo por tanto de encontro as proposta de soluções ofertadas pelo negócio das *Fintechs*.

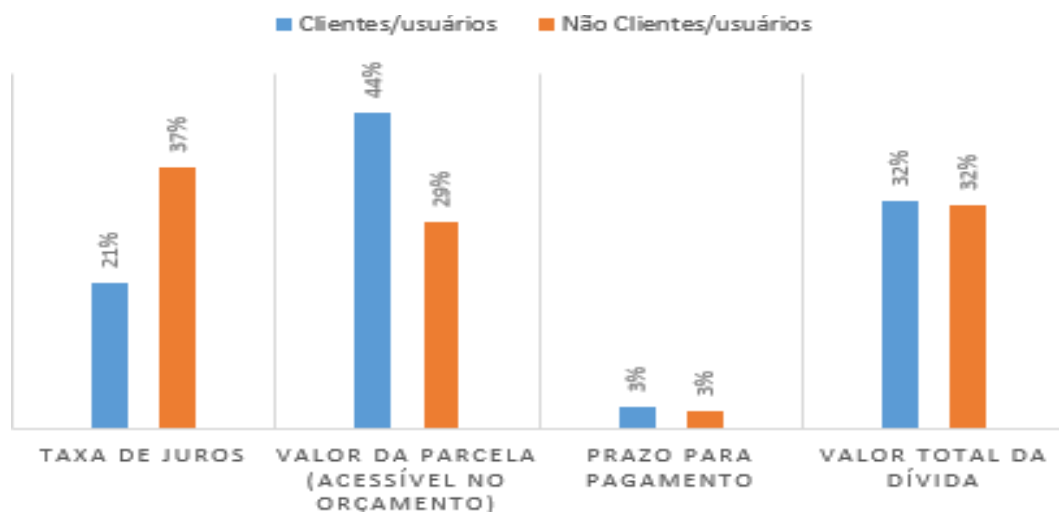
Gráfico 2: Qual é a principal fonte que você consulta antes de concluir a compra de bens duráveis?



Fonte: elaborado pelo autor (2024).

Em consequente, os respondentes foram questionados sobre o principal item que analisam numa compra parcelada. Dentre os clientes/usuários, 44% afirmou que analisam o valor da parcela (acessível no orçamento) e 32% o valor total da dívida. 21% e 3% afirmaram analisar a taxa de juros e o prazo de pagamento, respectivamente. Ao passo que dentre os não clientes/usuários, 37% afirmaram analisar a taxa de juros e 32% o valor total da dívida. 29% e 3% afirmaram analisar o valor da parcela (acessível no orçamento) e o prazo para pagamento, respectivamente, conforme mostra gráfico a seguir:

Gráfico 3: Qual principal item você analisa numa compra parcelada?



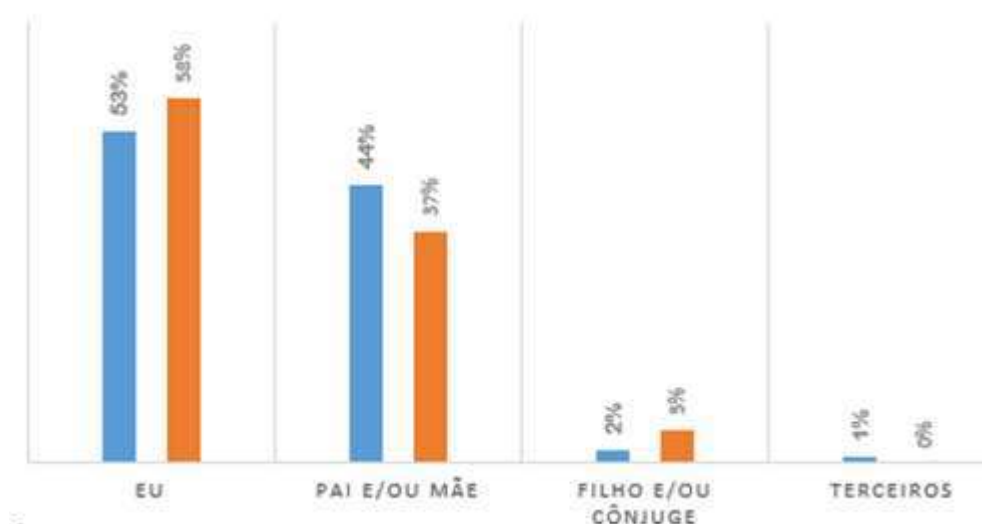
Fonte: elaborado pelo autor (2024).

Esse resultado mostra uma maior criticidade de compra por parte dos clientes/usuários e levanta a discussão de que o fato dos clientes/usuários analisarem mais o item de valor da

parcela é reflexo do uso mais frequente da modalidade de cartão de crédito, um dos principais serviços das *Fintechs*.

A responsabilidade sobre as finanças da residência e da rotina de uma pessoa também foi levantada para se compreender seus hábitos e planejamento financeiro. Os clientes/usuários de *Fintechs* afirmam em maioria serem eles mesmo que costumam pagar as contas em suas casas com 53%, já 44% afirmaram ser o pai e/ou mãe que costumam pagar, 2% e 1% afirmaram ser o filho e/ou cônjuge e terceiros, respectivamente. Já entre aqueles que não são clientes/usuários, 58% afirmaram ser eles mesmos que costumam pagar as contas em suas casas e 37% disseram ser o pai e/ou mãe que costumam pagar, 5% declararam ser o filho e/ou cônjuge. Conforme mostra gráfico abaixo:

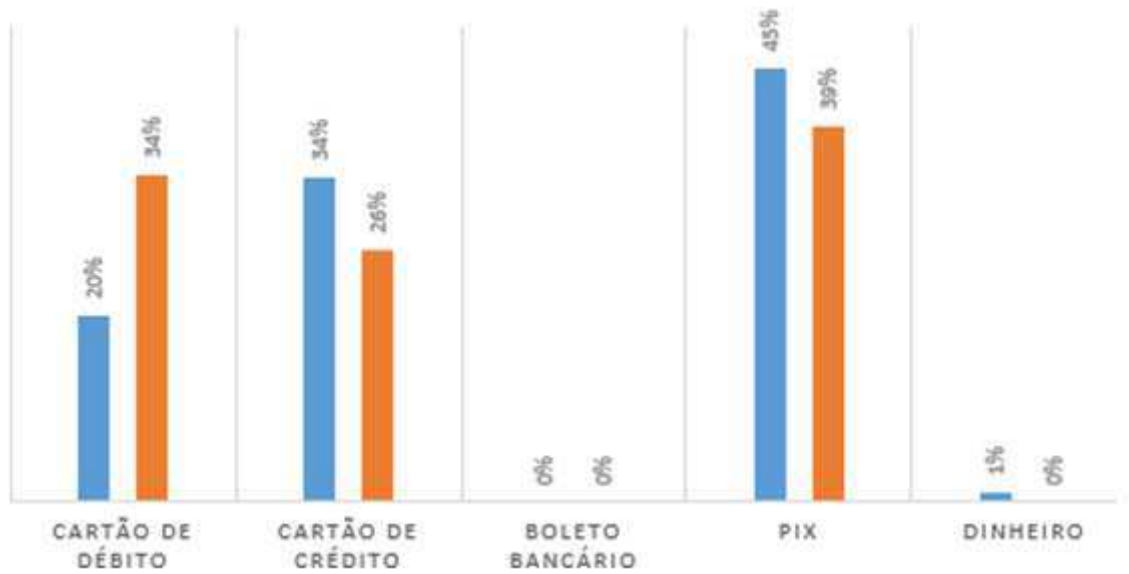
Gráfico 4: Quem costuma pagar as contas em sua casa?



Fonte: elaborado pelo autor (2024).

Dentre as formas de pagamento, os clientes/usuários usam com maior frequência o Pix com 45%, seguido do cartão de crédito de crédito com 34% e do cartão de débito com 20%, e apenas 1% afirmaram usar mais frequentemente o dinheiro físico. Ao passo que, dentre aqueles que não usam e não são clientes de nenhuma *Fintech*, 39% declaram usar mais o pix como forma de pagamento, seguido pelo cartão de débito com 34% e do cartão de crédito com 26%. Conforme, gráficos abaixo:

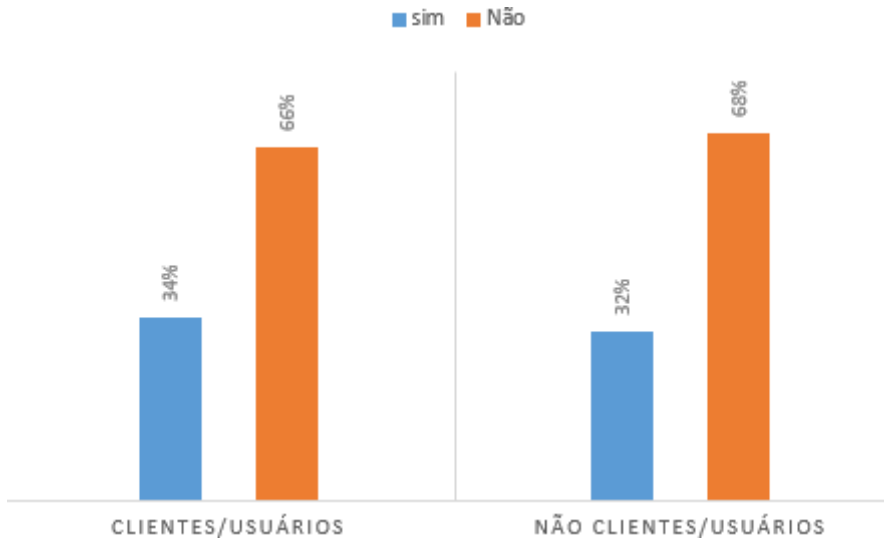
Gráfico 5: Qual forma de pagamento você mais costuma utilizar nas suas compras?



Fonte: elaborado pelo autor (2024).

Por finalidade da sessão sobre planejamento financeiro, os respondentes foram questionados se costuma comprar por impulso frequentemente. Dentre os clientes/usuários dos serviços de *Fintechs*, 66% consideram que não compram por impulso e 34% que sim costuma comprar por impulso, essa porcentagem foi 32% entre aqueles que não são cliente/usuários e 68% para opção que afirma que não compram por impulso, como mostra o gráfico a seguir:

Gráfico 6: Você considera que costuma comprar por impulso frequentemente?



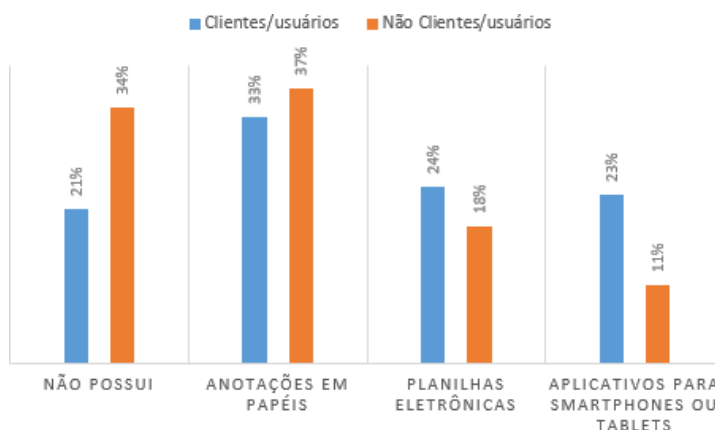
Fonte: elaborado pelo autor (2024).

6.4 Controle Financeiro

Uma sessão de pesquisa voltada para o aspecto de controle financeiro foi aplicada tanto para os respondentes que afirmaram ser cliente/usuário dos serviços de alguma *Fintech* como para aqueles que afirmaram não ser. Inicialmente, foi questionado sobre os métodos de controle financeiro que utilizavam e 33% daqueles que são clientes/usuários de alguma *Fintech* afirmaram usar anotações em papéis e 24% planilhas eletrônicas e 23% responderam que usam aplicativos para smartphones ou tablets como método de controle financeiro, já 21% disseram não possuir nenhum método de controle financeiro.

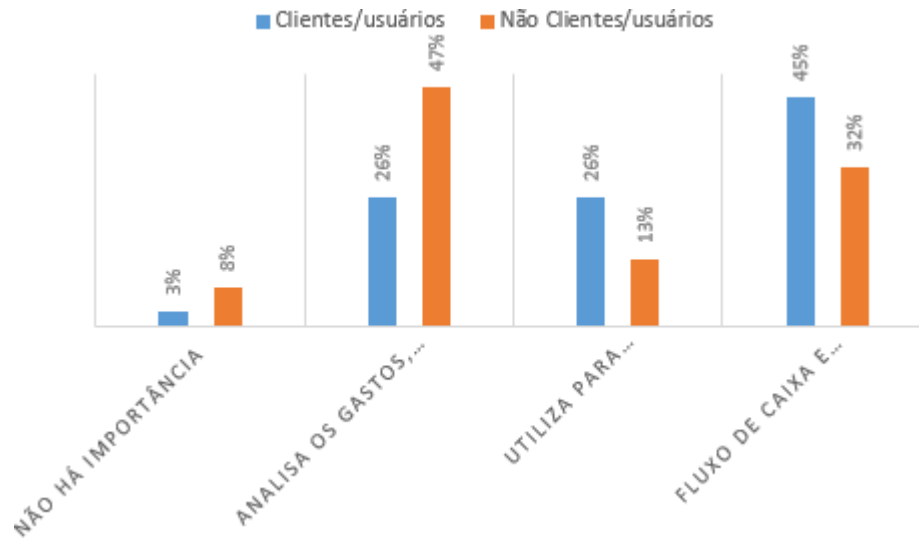
Todavia, aqueles que não são clientes e usuários 37% usam anotações em papéis, 18% planilhas eletrônicas e 11% usam aplicativos para smartphones ou tablets como método de controle financeiro, e 34% disseram não possuir nenhum método de controle financeiro, como mostra o gráfico comparativo a seguir:

Gráfico 7: Quais os métodos de controle financeiro você utiliza?



Fonte: elaborado pelo autor (2024).

Em seguida foi questionado sobre a eficiência do controle financeiro, entre os clientes/usuários em que 45% veem que a eficácia está no fluxo de caixa e planejamento comparativo orçado/realizado, e 26% em analisar os gastos, mas que não interfere nos hábitos de consumo. Igual porcentagem utiliza para controle do fluxo de caixa, e 3% declaram que não há importância nesse controle em sua perspectiva. Já entre aquele que não são clientes/usuários, 47% veem que a eficácia está em analisar os gastos, mas que não interfere nos hábitos de consumo e 32% que está no fluxo de caixa e planejamento comparativo orçado/realizado, já 13% utiliza para controle do fluxo de caixa e 8% declara que não há importância nesse controle em sua perspectiva, como mostra o gráfico comparativo a seguir:

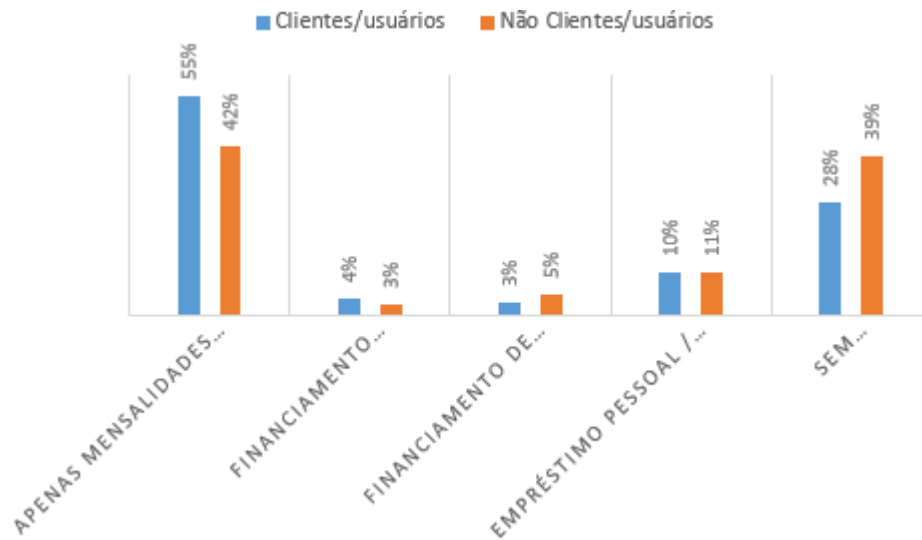
Gráfico 8: Qual a eficácia do controle financeiro?

Fonte: elaborado pelo autor (2024).

Em frente aos resultados apresentados, cabe discutir o controle financeiro como ponto de atenção entre os não clientes/usuários, pois o fato de uma parcela significativa não possuir métodos de controle e sinalizar que apesar da eficiência em analisar os gastos não há interferência nos hábitos de consumo representam um déficit em sua gestão financeira.

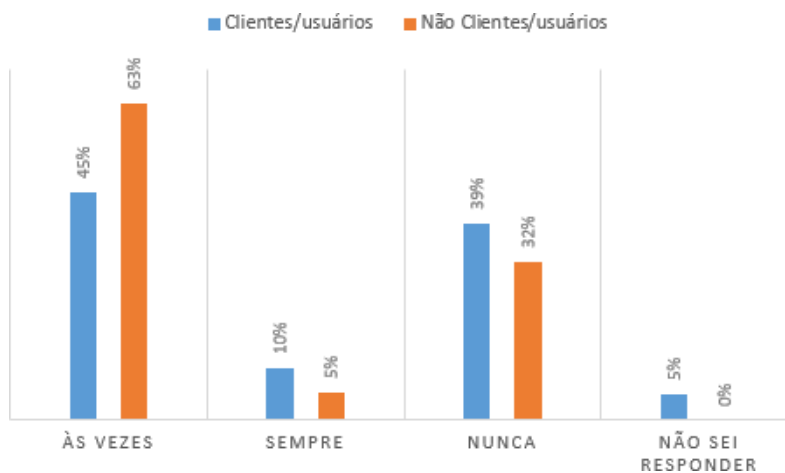
6.5 Endividamento

Uma sessão de pesquisa voltada para o aspecto de endividamento foi aplicada tanto para os respondentes que afirmaram ser cliente/usuário dos serviços de alguma *Fintech* como para aqueles que afirmaram não ser. Em que 55% dos clientes/usuários afirmaram ter suas rendas comprometidas apenas mensalidades (sem financiamentos/empréstimos), 28% declaram não ter suas rendas comprometidas (quando o orçamento mensal não está comprometido com o pagamento de contas fixas assumidas anteriormente), e 10% sinalizaram o comprometimento de suas rendas com empréstimo pessoal / cheque especial /cartão. 4% e 3% afirmaram que suas rendas estão comprometidas com financiamentos habitacionais e de veículos, respectivamente. Por outro lado, entre os não clientes e usuários 42% afirmaram que suas rendas estão comprometidas apenas mensalidades (sem financiamentos/empréstimos), 39% declaram não ter suas rendas comprometidas, 11% sinalizaram o comprometimento de suas rendas com empréstimo pessoal/ cheque especial /cartão. Já 3% e 5% afirmaram que suas rendas estão comprometidas com financiamentos habitacionais e de veículos, respectivamente. Conforme mostra gráfico abaixo:

Gráfico 9: comprometimento de renda

Fonte: elaborado pelo autor (2024).

Quando questionados sobre o cenário em que seus gastos excederem sua renda, 45% responderam que às vezes e 39% que nunca excede, entre os clientes/usuários. Enquanto 10% afirmou que sempre seus gastos acabam excedendo sua renda e 5% não soube responder. Já entre aqueles que não são clientes/usuários dos serviços de *Fintechs*, 63% afirmaram que às vezes excedem e 32% que nunca seus gastos excedem sua renda, já 5% declaram que sempre excedem, como mostra o gráfico comparativo a seguir:

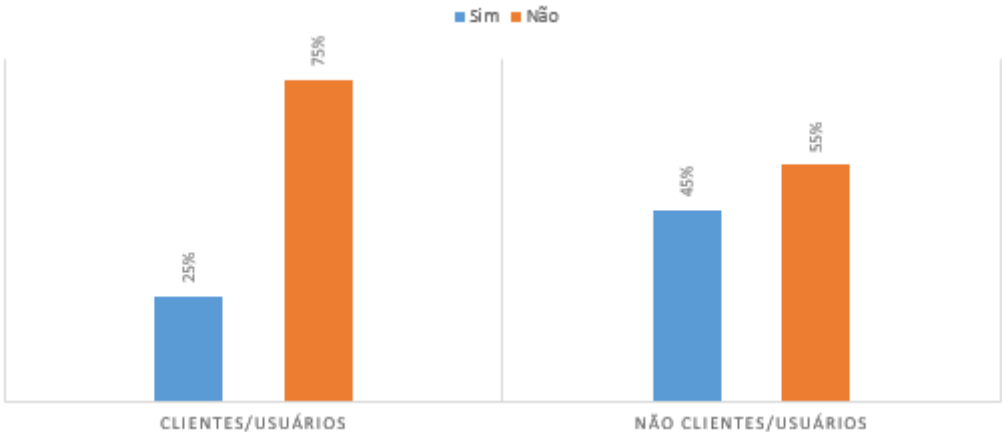
Gráfico 10: Seus gastos mensais excedem sua renda?

Fonte: elaborado pelo autor (2024).

Outro importante indicador de endividamento analisado foi o registro em órgão de

controle de crédito como Serasa e SPC, em que 75% dos clientes/usuários declaram que não tiveram seu nome registrado em algum órgão de controle de crédito e 25% afirmaram que sim. Por outro lado, 45% dos não clientes consultados já tiveram seu nome registrado em algum órgão de controle de crédito e 55% afirmaram que não, conforme mostra o gráfico a seguir:

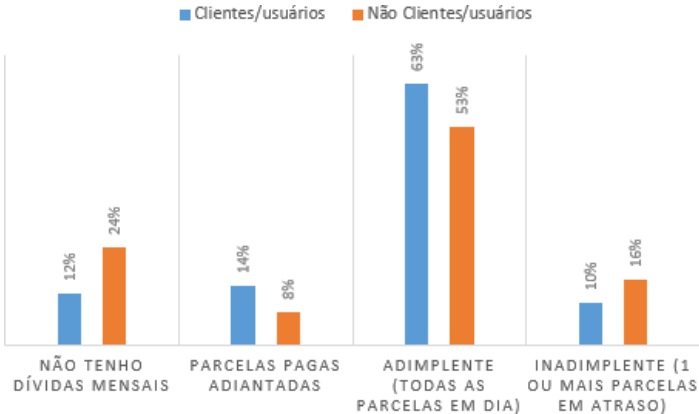
Gráfico 11: Já teve seu nome registrado em algum órgão de controle de crédito? (Serasa, SPC, entre outros)?



Fonte: elaborado pelo autor (2024).

E por finalidade, foi questionado como consideravam sua situação financeira levando em conta suas despesas mensais (financiamentos, parcelas, entre outros). 63% dos clientes e usuários dos serviços das *Fintechs* afirmaram que estão adimplente (todas as parcelas em dia), já 14% com as parcelas pagas adiantadas, 12% não tem dívidas mensais e 10% declararam está inadimplente (uma ou mais parcelas em atraso). Já entre os não usuários a adimplência é de 53% e a inadimplência foi de 16%, em que 24% declararam não ter dívidas mensais e 8% uma situação de parcelas pagas adiantadas.

Gráfico 12: situação financeira



Fonte: elaborado pelo autor (2024).

Por finalidade, nos resultados do aspecto de endividamento convém debater uma eventual correlação entre o cenário de mais significativo endividamento entre os clientes/usuários e um controle financeiro deficitário por parte desse público, citado anteriormente .

6.6 Autoavaliação dos Aspectos de Gestão Financeira

Como mencionado anteriormente na seção de metodologia, foram aplicadas 3 questões de autoavaliação em uma escala likert de 1(péssimo) a 4 (excelente), objetivando coletar e medir a percepção dos indivíduos sobre seus aspectos de endividamento, planejamento e controle financeiro. Dentre os clientes/usuários dos serviços das *Fintechs* em sua maioria avaliou seu planejamento como 3 e 2 em uma escala de 1 a 4 com sobreposição do nível 3. Assim como, os não clientes que avaliaram em maioria nos níveis 3 e 2 o seu planejamento financeiro, contudo de forma mais distribuída entre os dois níveis, como mostra tabela abaixo:

Tabela 17: Como você avalia seu planejamento financeiro em uma escala de 1(Péssimo) a 4 (Excelente)

PLANEJAMENTO FINANCEIRO		
Escala Likert	Clientes/usuários	Não Clientes/usuários
1	8	3
2	22	11
3	51	21
4	16	3
Total	97	38

Fonte: elaborado pelo autor (2024).

Na autoavaliação do aspecto de controle financeiro, os clientes/usuários se autoavaliaram em maioria em níveis 3 e 2 em uma escala de 1 a 4, já o não clientes/usuários, autoavaliaram seu aspecto de controle financeiro em níveis 3 e 2 contudo de forma mais distribuída entre os dois níveis com menor percentual auto avaliado em nível de excelente (4), como mostra a tabela a seguir:

Tabela 18: Como você avalia seu controle financeiro em uma escala de 1(Péssimo) a 4 (Excelente)

CONTROLE FINANCEIRO		
Escala Likert	Clientes/usuários	Não Clientes/usuários
1	6	5
2	23	13
3	50	18
4	18	2
Total	97	38

Fonte: elaborado pelo autor (2024).

No aspecto de endividamento, os níveis que se sobressaíram na escala de 1 a 4 entre os clientes/usuários foram os 3 e 4, já entre os não clientes/usuários a maioria veio a autoavaliar seu aspecto de endividamento em níveis 2 e 3, como mostra a tabela abaixo:

Tabela 19: Como você avalia seu Nível de endividamento em uma escala de 1(Péssimo) a 4 (Excelente)

ENDIVIDAMENTO		
Escala Likert	Clientes/usuários	Não Clientes/usuários
1	12	4
2	21	13
3	31	11
4	33	10
Total	97	38

Fonte: elaborado pelo autor (2024).

Ao abordar o perfil de consumo dos respondentes, o perfil predominante foi o “entesourador ou poupador: aquele que guarda para o futuro todo o dinheiro que ganha no presente”, tanto entre os clientes/usuários como entre aqueles que não são. Contudo, no último grupo se observou maior equidade com o perfil “gastador ou consumista”, entre os respondentes.

7. CONCLUSÃO

Inicialmente, vale ressaltar que esta pesquisa buscou compreender a seguinte questão: qual é a relação entre os serviços oferecidos pelas *Fintechs* e a gestão financeira em termos de endividamento, planejamento e controle financeiro?

Para respondê-la, estabeleceu-se o objetivo geral de compreender como os serviços oferecidos pelas novas empresas de tecnologias financeiras se relacionam aos aspectos de endividamento, planejamento e controle financeiro. Com esse finalidade, desdobrou-se o objetivo central em objetivos específicos, que englobaram: a) analisar o uso dos serviços das *Fintechs* sobre o aspecto do planejamento financeiro; b) analisar o uso dos serviços das *Fintechs* sobre o aspecto do controle financeiro; c) Mensurar o uso dos serviços das *Fintechs* sobre o aspecto de endividamento.

Partindo da delimitação dos objetivos específicos, este estudo ofereceu sua contribuição sobre o mercado de *Fintechs* ao identificar o serviço de conta bancária digital como o principal recurso utilizado pelos clientes/usuários. Também apontou a diversificação das formas de pagamento e o diagnóstico financeiro como as principais ferramentas ofertadas para auxílio no planejamento financeiro, bem como os investimento/aplicações e gerenciamento de gastos no aspecto de controle financeiro. Além disso, pode-se concluir de que os informativos de rendimentos e os relatórios de custos, despesas e receitas são os principais instrumentos oferecidos no sentido de disponibilizar informações financeiras aos seus usuários e clientes. Assim como, se pode pontuar certo desconhecimento dos clientes/usuários relacionado à oferta de serviços de assessoria/suporte para questões de gestão financeira, observando-se um baixo uso desses serviços de assessoria/suporte ofertados.

Em seguida as contribuições da pesquisa se deu sobre o planejamento financeiro, observou-se que os clientes/usuários dos serviços de *Fintechs* costumam adquirir novos produtos tendo por finalidade impulso/necessidade de consumo quando comparado a aqueles que não são clientes/usuários. Além disso, se constata que a internet é a principal fonte de consulta antes de concluir uma compra, além da conclusão de que os clientes/usuários dos serviços de *Fintechs* tendem a analisar mais o valor da parcela (acessível no orçamento) na decisão de uma compra. Visto que, também costumam fazer mais uso do cartão de crédito como forma de pagamento.

Por outro lado, nas contribuições sobre o controle financeiro se chegou ao fato de que aqueles que não são clientes/usuários dos serviços das *Fintechs* têm maior propensão a não

possuir métodos de controle financeiro e não enfatizá-lo com tanta relevância.

Por finalidade, as contribuições no aspecto de endividamento, se deduziu uma maior propensão dos clientes/usuários dos serviços de *Fintechs* de terem suas rendas comprometidas com mensalidades e a terem seus gastos maiores que sua renda quando comparados aos não clientes/usuários. Contudo, os clientes/usuários costumam ter uma situação financeira mais adimplentes com suas parcelas em dias. Enquanto, os não clientes usuáios/clientes costumam ter seu nome registrado de forma mais frequente em órgão de proteção ao crédito, demonstrando terem maior dificuldade em arcar com suas obrigações financeiras.

Ademais, a pesquisa reflete uma relação desfavorável entre os serviços oferecidos pelas *Fintechs* em termo de planejamento financeiro. Contudo, favorável em termo de controle financeiro e endividamento. Cabe ressaltar como ponto de atenção a esse mercado, a necessidade de ampliação dos serviços de assessoria/suporte como aponta a pesquisa.

Dessa forma, essa pesquisa atingiu seus objetivos gerais e específicos, respondendo ao problema de pesquisa. Espera-se que o desenvolvimento desta pesquisa contribuir para o aprimoramento da compreensão não somente do impacto significativo e do poder exercido pelas *Fintechs* sobre a gestão financeira, mas também para demonstrar sua aplicabilidade no contexto pessoal e social.

Entretanto, vale destacar que a pesquisa apresentada, como qualquer investigação científica, possui limitações que devem ser reconhecidas para uma melhor compreensão de seus resultados e contribuições. As limitações iniciam nos procedimentos metodológicos, uma vez que a pesquisa não incorporou variáveis no levantamento teórico. Ademais, o quantitativo da amostra pode trazer pequenos enviesamentos dado o pequeno número de respondentes quando comparada ao público total de clientes/usuários dos serviços de *Fintechs*.

Diante das limitações, surgem sugestões para trabalhos futuros: sugere-se a realização de pesquisas aprofundadas para uma compreensão, adicionando-se outros aspectos de gestão financeira como análise e investimento, por exemplo. Além disso, ampliar o público estudado e analisar de que forma o mercado de *Fintechs* pode contribuir e/ou impactar na vida financeira de públicos mais idoso de 60 anos ou mais, por exemplo, seria uma segunda sugestão para pesquisa futuras.

REFERÊNCIAS

- AGÊNCIA BRASIL (org.). **Pesquisa revela que 58% dos brasileiros não se dedicam às próprias finanças.** 2018. Disponível em: <https://agenciabrasil.ebc.com.br/economia/noticia/2018-03/pesquisa-revela-que-58-dos-brasileiros-nao-se-dedicam-proprias-financas>. Acesso em: 02 mar. 2024.
- ANDRADE, Lucia Medeiros de; CARRARO, Wendy Haddad. Mudanças nos hábitos do controle financeiro pessoal com educação financeira sustentável. **Saber Humano**, S.L, v. 8, n. 13, p. 134- 151, dez. 2018.
- BARBU, Cătălin Mihail; FLOREA, Dorian Lauren iu; DABIJA, Dan-Cristian; BARBU, Mihai Constantin Răzvan. Customer Experience in Fintech. **Fintech. J. Theor. Appl. Electron. Commer. Res.** Desconhecido, p. 1415-1433. abr. 2021.
- BRASIL. BANCO CENTRAL DO BRASIL. (Org.). **Fintechs.** Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/fintechs>. Acesso em: 19 fev. 2024.
- BRASIL. [Constituição (1988)]. **Constituição da República Federativa do Brasil: promulgada em 5 de outubro de 1988.** 4. ed. São Paulo: Saraiva, 1990.
- BCB. Jornada da cidadania Financeira no Brasil. Ano 2018. Disponível em: https://www.bcb.gov.br/content/cidadaniafinanceira/Documents/Jornada%20Educa%C3%A%C3%A3o%20Financeira/jornada_educacao_financeira.pdf > [Acesso em 23 de set. De 2023]
- BERNHEIM, B Douglas et al. EDUCATION AND SAVING: the long-term effects of high school financial curriculum mandates. **National Bureau of Economic Research**, Cambridge, v. 6085, n. 2138, p. 1-33, Jul. 1997.
- BOENTE, Alfredo; BRAGA, Gláucia. **Metodologia científica contemporânea.** Rio de Janeiro: Brasport, 2004.
- CAPITALIST, Visual. **27 unicórnios Fintech e onde nasceram.** 2016. Disponível em: <https://www.visualcapitalist.com/27-fintech-unicorns-where-born/#:~:text=Amazingly%2C%20the%2027%20fintech%20unicorns,while%20the%20UK%20has%20two..> Acesso em: 05 set. 2023.
- CERBASI, Gustavo. **Casais inteligentes enriquecem juntos: Finanças para casais.** São Paulo: Gente, 2004.
- CHEROBIM A. P. M. S; ESPEJO M.M.S.B. **Finanças pessoais: conhecer para enriquecer!** São Paulo: Atlas, 2010. 147 p.
- CNN. **Fintechs:** entenda o que são, onde atuam e impactos no mercado, entenda o que são,

onde atuam e os impactos no mercado. Disponível em: <https://www.cnnbrasil.com.br/economia/fintechs-o-que-sao-e-onde-atuam/>. Acesso em: 19 fev. 2024.

CNN. Inadimplência das famílias tem a oitava alta consecutiva. Ano 2023. Disponível em: < [CORDEIRO, Nilton José Neves et al. EDUCAÇÃO FINANCEIRA NO BRASIL: uma perspectiva panorâmica. **Ensino da Matemática em Debate**, São Paulo, v. 5, n. 1, p. 69-84, 2018.](https://www.cnnbrasil.com.br/economia/inadimplencia-atinge-30-dos-consumidores-no-brasil-maior-Proporcao-desde-novembro-de-2022-diz-cnc/#:~:text=CNC%20%7C%20CNN%20Brasil-,Inadimpl%3%AAncia%20atinge%2030%25%20dos%20consumidores%20no%20Brasil%2C%20maior%20propor%3%A7%3%A3o%20desde,novembro%20de%202022%2C%20diz%20CNC&text=%3%A0s%2014%3A58-,O%20porcentual%20de%20fam%3Adlas%20que%20relataram%20ter%20d%3ADvidas%20a%20vencer,Servi%3A7os%20e%20Turismo%20(CNC).> [Acesso em 23 de Jun. De 2024]</p>
</div>
<div data-bbox=)

COSTA NETO, Yttrio Corrêa da. **Bancos oficiais no Brasil**: origem e aspectos de seu desenvolvimento, Brasília: Banco Central do Brasil, 2004.

CRUZ, Bruna Heloísa da et al. **Gestão financeira pessoal**: uma aplicação prática. In: simpósio de excelência em gestão e tecnologia, 9, 2012, Desconhecido. Simpósio. Des: Desconhecido, 2012. p. 1-17.

DAROLLES, S. A ascensão das fintechs e sua regulamentação, **Financial Stability Review**, Banque de France, v 20, p 85-92, abril, 2016.

Deliberação no 5, de 26 de junho de 2008. Estabelece diretrizes e objetivos para a Estratégia Nacional de Educação Financeira e prorroga o prazo para o Grupo de Trabalho, constituído pela Deliberação Coremec nº. 3, de 31 de maio de 2007. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Ministério da Fazenda, Brasília, DF, 08 jul. 2008. Seção 1, p. 32.

DINIZ, Bruno. **O Fenômeno Fintech: tudo sobre o movimento que está transformando o mercado financeiro no Brasil e no mundo**, Rio de Janeiro: Alta Books, 2019.

DISTRITO. **Distrito Fintech Mining Report**. 2021. Acesso em 07, abr. 2024.

DORFLEITNER, Gregor; HORNUF, Lars; SCHMITT, Matthias; WEBER, Martina. **FinTech in Germany**. Alemanha: Springer, 2017.

EID JUNIOR, W.; GARCIA, F. **Como fazer o orçamento familiar**. 2. ed. São Paulo: Publifolha, 2001.

FACHINI, Carlos Alberto; STUPP, Diego Rafael; FAVERI, Dinorá Baldo de. Análise do controle financeiro pessoal e familiar nas decisões de consumo. **Revista de Auditoria Governança e Contabilidade (Ragc)**, Santa Catarina, v. 8, n. 35, p. 44-56, jan. 2020.

FERREIRA, R. **Como planejar, organizar e controlar seu dinheiro**. São Paulo: Thomson IOB, 2006

FRIEDRICH, João; BRONDANI, Gilberto. Fluxo de caixa: sua importância e aplicação nas empresas. **Revista Eletrônica de Contabilidade**, Santa Maria, v. 2, n. 2, p. 1-21, jun. 2005.

GIGLIO, Ferdinando. Fintech: a literature review. **European Research Studies**. Desconhecido, p. 600-627. jun. 2021.

HUF, Eloá; ZDANOWICZ, José Eduardo. A importância do planejamento financeiro pessoal: estudo de caso com as formandas 2016 do curso de administração das faculdades integradas de taquara. **Revista de Administração de Empresas Eletrônica**, S.L, v., n. 7, p. 102-124, 2007. Disponível em: <https://seer.faccat.br/index.php/administracao/article/view/678#:~:text=A%20import%C3%A2ncia%20do%20planejamento%20financeiro%20pessoal%3A%20estudo%20de,em%20realizar%20um%20planejamento%20e%20controle%20financeiro%20pessoal>. Acesso em: 07 out. 2023.

IDWALL. **Comparativo dos Bancos Digitais**, 2021. Disponível em: <https://idwall.co/analise-de-mercado-bancos-digitais2021-S1.pdf>. Acesso em: 07, abr. 2024.

IDWALL. **KYC Brasil | tudo sobre Know Your Customer para sua instituição financeira**, 2019. Disponível em: <https://kycbrasil.com/conceito/>. Acesso em: 07, abr. 2024.

JORGE, Ricardo Reolon et al. O ecossistema de fintechs no Brasil. **Revista de Casos e Consultoria**, desconhecido, v. 5, n. 3, p. 1-12, ago. 2018.

KOTLER, Philip; KELLER, Kevin Lane. **Administração de Marketing**. 14. ed. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2012. 796 p.

LOPES, Lindvan Kennedy Leite. **Importância das fintechs brasileiras para a economia do estado de são paulo**. 2023. 51 f. Monografia (Especialização) - Curso de Ciências Econômicas, Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Atuária, São Paulo, 2023.

LOPEZ, Miguel David Rojas; FERNÁNDEZ, Lina Marcela Maya; VALENCIA, María Elena. Definición de un modelo para la planeación financiera personal aplicado al caso colombiano. **Revista Ingenierías Universidad de Medellín**, [S.L.], v. 16, n. 31, p. 155-171, dez. 2017. Universidad de Medellin. <http://dx.doi.org/10.22395/rium.v16n31a8>.

LUCION, Carlos Eduardo Rosa. PLANEJAMENTO FINANCEIRO. **Revista Eletrônica de Contabilidade**, desconhecido, v. 3, n. 1, p. 143-160, maio 2005. Disponível em: <https://periodicos.ufsm.br/contabilidade/article/view/142#:~:text=Este%20trabalho%20resalta%20a%20import%C3%A2ncia%20do%20processo%20de,contribuindo%20significativamente%20paraque%20o%20planejamento%20estrat%C3%A9gico%20obtenha%20%C3%A4xito>. Acesso em: 17 set. 2023.

LUCKE, Viviane Aparecida Caneppele et al. Comportamento financeiro pessoal: um

comparativo entre jovens e adultos de uma cidade da região noroeste do estado do rs. In: seminários em administração, 17., 2014, S.L. **Seminários**. S.L: Desconhecido, 2014. p. 1-16.

MACEDO JUNIOR, Jurandir Sell. **A árvore do dinheiro**: Guia para cultivar a sua independência financeira. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.

MARQUES, C. L.; CAVALLAZZI, R. L. **Direitos do consumidor Endividado**: superendividamento e crédito. São Paulo, RT, 2006.

MESSY, F.; MONTICONE, C. Políticas de Educação Financeira na Ásia e no Pacífico, **OCDE Working Papers on Finance, Insurance and Private Pensions**, Paris, OCDE Publishing (2016).

MIOTTO, Ana Paula S. C.; PARENTE, Juracy. Antecedents and consequences of household financial management in brazilian lower-middle-class. **Rae-Revista de Administração de Empresas**, São Paulo, v. /, n. /, p. 1-15, 2015.

MOREIRA, Sara. **Composição do endividamento**: tipos de dívidas e cuidados. Tipos de dívidas e cuidados. 2023. Disponível em: <https://www.serasa.com.br/limpa-nome-online/blog/composicao-do-endividamento/>. Acesso em: 03 mar. 2024.

MOREIRA, Sara. **O que é orçamento pessoal e familiar e como organizá-lo**. 2022. Disponível em: <https://www.serasa.com.br/score/blog/o-que-e-orcamento-pessoal-e-familiar-e-como-organiza-Lo/>. Acesso em: 02 mar. 2024

NUNES, P. Utilização da Contabilidade no planejamento e controle das finanças **Pessoais**. **Revista Catarinense da Ciência Contábil – CRCSC**, v. 5, n. 15, p. 59-72, 2006.

OLÍPIO, Claudir; MARLENI. Planejamento financeiro: fugindo das dívidas. **Revista da Universidade Vale do Rio Verde**, Três Corações, v. 11, n. 2, p. 183-191, jan. 2014.

OLIVEIRA, Donizete Cosme. A importância do planejamento financeiro. **Intellectus**, S.L, v. 8,n. 20, p. 75-83, não é um mês valido! 2023. Disponível em: <http://www.revistaintellectus.com.br/artigos/20.210.pdf>. Acesso em: 15 out. 2023.

OLIVEIRA, Gabriela Sterzi et al. fintech serviços financeiros: uma abordagem de serviços 4.0. In: encontro da anpad, não use números Romanos ou letras, use somente números Arábicos., 2019, São Paulo. **Encontro**. São Paulo: Anpad, 2019. p. 1-16. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/336345696_FINTECH_SERVICOS_FINANCEIROS_UMA_ABORDAGEM_DE_SERVICOS_40. Acesso em: 23 mar. 2024.

OLIVIERI, Maria de Fátima Abud. EDUCAÇÃO FINANCEIRA. **Eniac Pesquisa**, Guarulhos, v. 2, n. 1, p. 43-51, jun. 2013.

ORGANISATION FOR ECONOMIC CO-OPERATION AND DEVELOPMENT (OECD). PISA 2015. **Results in Focus**. **OECD Publishing**, 2018. Disponível em: <<http://www.oecd.org/pisa/pisa-2015-results-in-focus.pdf>>. Acesso em: 20 out 2023.

ORGANIZAÇÃO DE COOPERAÇÃO E DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO-

OCDE. **Recommendation on Principles and Good Practices for Financial Education and Awareness. OCDE, 2005.** Disponível em: <<http://www.oecd.org/finance/financial-education/35108560.pdf>> Acesso em: 24. Out. 2023.

ORTIZ, Elaine. **O que é instituição financeira e quais tipos existem?** 2023. Disponível em: <https://www.serasa.com.br/credito/blog/instituicao-financeira-tipos/>. Acesso em: 17 mar. 2023.

PEREIRA, Glória Maria Garcia. **A energia do dinheiro.** Como fazer dinheiro e desfrutar dele. 2. ed. Rio de Janeiro: Campus, 2003.

PICCINI, Ruberlan, Alex Bilha; PINZETTA, Gilberto. Planejamento financeiro pessoal e familiar. **Unoesc & Ciência - Acsa**, Joaçaba, v. 5, n. 1, p. 95-101, jun. 2014.

RAMOS, Paulo; RAMOS, Magda Maria; BUSNELLO, Saul José. **Manual prático de metodologia da pesquisa:** artigo, resenha, projeto, TCC, monografia, dissertação e tese.

RIBEIRO, Rodrigo Fernandes; LARA, Ricardo. O endividamento da classe trabalhadora no Brasil e o capitalismo manipulatório. **Serviço Social & Sociedade**, [S.L.], n. 126, p. 340-359, jun. 2016. FapUNIFESP (SciELO). <http://dx.doi.org/10.1590/0101-6628.072.>

RODRIGUES, Fernanda Dutra. **Fenômeno fintech no brasil:** um panorama do período da pandemia de 2020. Um panorama do período da pandemia de 2020. 2021. Disponível em: http://observatoriodigital.sites.uff.br/wp-content/uploads/sites/430/2021/06/Panorama-Digital_21_6_Fernanda-Dutra-Rodrigues.pdf. Acesso em: 19 mar. 2024.

SANDRONI, P. **Dicionário de administração e finanças.** Rio de Janeiro: Record, 2008. p.527

SANTOS, Cícero Felipe dos; SILVA, José Weseles Alves da. **O Comércio Eletrônico, as Formas de Pagamentos e as Dicas de Segurança da Informação.** 2020. 63 f. TCC (Graduação) - Curso de Sistemas de Informação, Universidade Federal de Alagoas, Maceió, 2020.

SANTOS, Matheus Ferreira dos. **Uma análise sobre a evolução das instituições financeiras e o papel das fintechs no período de 2015 - 2021.** 2022. 81 f. Monografia (Especialização) - Curso de Ciências Econômicas, Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2022.

SAVOIA, José Roberto Ferreira et al. Paradigmas da educação financeira no Brasil. **Revista de Administração Pública**, Rio de Janeiro, v. 6, n. 41, p. 1121-1141, nov. 2007.

SILVA, Adriana Cristina et al. **Qualidade de vida e endividamento.** Desafio, S.L, v. 8, n. 2, p. 353- 377, ago. 2020. Disponível em: https://www.bing.com/search?q=QUALIDADE+DE+VIDA+E+ENDIVIDAMENTO+QUALITY+OF+LIFE+AND+DEBT+Adriana+Cristina+Silva&cvid=62df8e7034dc47abb925a3fede806bb5&gs_lcrp=EgZjaHJvbWUyBggAEEUYOTIHCAEQRRj8VdIBBzU5NmowajmoAgCwAgA&FORM=ANAB01&PC=U531. Acesso em: 25 abr. 2024.

SEBRAE. **9 passos para elaborar o seu planejamento financeiro empresarial.** Disponível em: <https://blog.sebraealagoas.com.br/gestao/passos-para-elaborar-o-planejamento-financeiro-empresarial/>. Acesso em: 01 mar. 2024

SERASA. **Mapa da Inadimplência e Negociação de Dívidas no Brasil.** 2024. Disponível em: <https://www.serasa.com.br/limpa-nome-online/blog/mapa-da-inadimplencia-e-renegociacao-de-dividas-no-brasil/>. Acesso em: 03 mar. 2024.

SILVA, Carolina Lelis et al. Educação financeira e o comportamento do consumidor: um estudo com jovens de Ituiutaba/mg. **Revista de Administração Unimep**, desconhecido, v. 19, n. 5, p. 314-334, set. 2021. Trimestral.

SOARES, Alice Souto. **Análise do Comportamento do Consumidor dos Serviços do Nubank.** 2018. 30 f. TCC (Graduação) - Curso de Administração, Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2018.

SPC (Brasil). **8 em cada 10 inadimplentes sofreram impacto emocional negativo por conta das dívidas, revela pesquisa CNDL/SPC Brasil.** Disponível em: <https://www.spcbrasil.org.br/pesquisas/pesquisa/7266>. Acesso em: 26 out. 2023.

SPC. **O conceito do endividamento e as consequências da inadimplência.** S.L: Desconhecido, 2016. Disponível em: https://www.spcbrasil.org.br/uploads/st_imprensa/analise_educacao_financeira_dividas.pdf. Acesso em: 03 mar. 2024.

TOLOTTI, Márcia. **As armadilhas do consumo: acabe com o endividamento.** Rio de Janeiro: Elsevier, 2007.

VANDERLINDE, Anair; GODOY, Nádia Nara de. Planejamento financeiro e seus benefícios. **Maiêutica - Curso de Ciências Contábeis**, S.L, v., n., p. 11-16, maio 2013.

VERGARA, Sylvia Constant. **Projetos e Relatórios de Pesquisa em Administração.** 5. ed. São Paulo: Atlas, 2004.

VIANA FILHO, Hernani Velloso. Opa, meu dinheiro não é capim. Salvador: Ideia Livre, 2003.

VIEIRA, E. G. F. KILIMNIK, Z. M.; SANTOS NETO, S. P. D. **Qualidade de Vida e Endividamento:** Estilos de Vida Associados ao Descontrole Financeiro e Consequências na Vida Pessoal E Profissional. *Reuna*, v. 21, n. 2, p. 23-62, 2016.

APÊNDICE A – INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

QUESTIONÁRIO

- **Você é cliente/usuário de serviços oferecidos por alguma empresa Fintech?**

☐ Sim

☐ não

SEÇÃO FINTECHS (APLICADA APENAS AOS QUE SINALIZARAM COMO “SIM” A PERGUNTA ANTERIOR)

- **Qual dessas Fintechs você é cliente/usuário?**

☐ Nubank

☐ Guia de bolso

☐ Creditas

☐ Pic Pay

☐ Banco Inter

☐ Toro Investimento

☐ Xp investimentos

☐ Outros

- **Por quanto tempo você é cliente/usuário?**

☐ Menos de 1 ano

☐ De 2 a 5 anos

☐ Mais de 5 anos

- **Quais são os principais serviços que você utiliza dessa empresa?**

☐ Conta bancária digital - Todos os serviços oferecidos por bancos tradicionais, com recursos extras

☐ Cartão de crédito - Sem tarifas e sem anuidade para compras à vista e a prazo

- ☐ Microseguros - Para automóveis, motocicletas, empresas, residências, seguro de vida, etc.
- ☐ Empréstimos - Para pessoas físicas e jurídicas, com taxas de juros mais baixas
- ☐ Investimentos - Como aplicar seu dinheiro com segurança e rentabilidade
- ☐ Gestão de benefícios - Pagamentos de alimentação, refeição e combustível
- ☐ Soluções em recebimentos para empresas - Cobranças em cartões de crédito, débito e boleto
- ☐ Máquina de cartão de crédito - Com conexão à internet e gerenciamento por aplicativo
- ☐ Controle financeiro pessoal - O App organiza as finanças, conectado à conta corrente e ao cartão de crédito

- Quais são as principais ferramentas que as Fintechs das quais você é usuário/cliente oferecem para auxiliar no seu planejamento financeiro?

- ☐ Diagnóstico financeiro (informações sobre as principais entradas e saídas de dinheiro) ☐ Projeção de Gastos, Despesas e Receitas
- ☐ Formulação de Orçamento
- ☐ Gerenciamento de conta corrente
- ☐ Diversificação das Formas de Pagamento
- ☐ Não oferta nenhuma ferramenta ou não conheço as ferramentas oferecidas

- Quais são as principais ferramentas que as Fintechs das quais você é usuário/cliente oferecem para lhe auxiliá-lo no Controle financeiro?

- ☐ Gerenciamento de gastos e Despesas realizados
- ☐ Indicadores e comparativos entre formas de Investimento ☐ Indicadores e comparativos entre formas de crédito
- ☐ Controle de Fluxo de Caixa pessoal
- ☐ Opções de Investimento/Aplicações (Renda fixa, variável, etc.)
- ☐ Não oferta nenhuma ferramenta ou não conheço as ferramentas oferecidas

- Quais são os principais Instrumentos que as Fintechs das quais você é usuário/cliente oferecem no sentido de Informações Financeiras?

- ☐ Relatórios de Custos, Despesa e Receitas

- ☐ Informativos de Rendimentos
- ☐ Informativos de Mercado (Bolsa de valores, taxas de Juros, inflação)
- ☐ Workshops/Cursos sobre a temática de Gestão financeira Pessoal e mercado
- ☐ Não oferta nenhum instrumento

- As Fintechs que você é usuário/cliente ofertam serviços de assessoria/suporte para questões de gestão financeira no aspecto de planejamento e controle financeiro?

- ☐ Sim
- ☐ Não

- Sobre as ferramentas ofertadas pelas Fintechs para auxílio no planejamento financeiro, você faz uso?

- ☐ Sim
- ☐ Não

- Sobre as ferramentas ofertadas pelas Fintechs para auxílio no controle financeiro, você faz uso?

- ☐ Sim
- ☐ Não

- Sobre os instrumentos oferecidos pelas Fintechs para disponibilização de informações financeiras (Relatórios, informativos, etc.), você faz uso?

- ☐ Sim
- ☐ Não

- Sobre os serviços de assessoria/suporte para questões de gestão financeira no aspecto de planejamento e controle financeiro oferecido pelas Fintechs, você faz uso?

- ☐ Sim
- ☐ Não

SEÇÃO PLANEJAMENTO FINANCEIRO (APLICADA A TODOS OS RESPONDENTES)

- **Com qual finalidade você geralmente faz a aquisição de produtos novos?**

- ☐ para substituir produtos defeituosos
- ☐ no lançamento da nova versão
- ☐ acompanhar a tendência de mercado
- ☐ Impulso / necessidade de consumo

- **Qual é a principal fonte que você consulta antes de concluir a compra de bens duráveis?**

- ☐ Lojas físicas
- ☐ Internet
- ☐ Redes sociais
- ☐ amigos e familiares

- **Qual principal item você analisa numa compra parcelada?**

- ☐ Taxa de juros
- ☐ Valor da parcela (acessível no orçamento)
- ☐ Prazo para pagamento
- ☐ Valor total da dívida

- **Quem costuma pagar as contas em sua casa?**

- ☐ eu
- ☐ Pai e/ou mãe
- ☐ Filho e/ou cônjuge
- ☐ Terceiros

- **Qual forma de pagamento você mais costuma utilizar nas suas compras?**

- ☐ Dinheiro
- ☐ cartão de débito
- ☐ Cartão de Crédito
- ☐ Boleto Bancário
- ☐ Pix

- **Você considera que costuma comprar por impulso frequentemente?**

- ☐ Sim
- ☐ não

SEÇÃO CONTROLE FINANCEIRO (APLICADA A TODOS OS RESPONDENTES)

- **Quais os métodos de controle financeiro você utiliza?**

- ☐ Não possui
- ☐ Anotações em papéis
- ☐ Planilhas eletrônicas
- ☐ Aplicativos para smartphones ou tablets

- **Qual a eficácia do controle financeiro?**

- ☐ Não há importância
- ☐ Analisa os gastos, mas não interfere nos hábitos de consumo
- ☐ Utiliza para controle do fluxo de caixa
- ☐ Fluxo de caixa e planejamento comparativo orçado/realizado

SEÇÃO ENDIVIDAMENTO (APLICADA A TODOS OS RESPONDENTES)

- **Assinale a alternativa que corresponde ao seu comprometimento de renda:**

- ☐ Apenas mensalidades (sem financiamentos/empréstimos)
- ☐ Financiamento Habitacional
- ☐ Financiamento de veículo
- ☐ Empréstimo pessoal / cheque especial / cartão
- ☐ Sem comprometimento de Renda/Endividamento (quanto do orçamento mensal já está comprometido com o pagamento de contas fixas assumidas anteriormente)

- **Seus gastos mensais excedem sua renda?**

- ☐ Às vezes
- ☐ Sempre
- ☐ Nunca
- ☐ Não sei responder

- **Já teve seu nome registrado em algum órgão de controle de crédito? (Serasa, SPC, entre outros)?**

- ☐ Sim
- ☐ Não

- **Considerando suas despesas mensais (financiamentos, parcelas, entre outros), qual sua situação?**

- ☐ Não tenho dívidas mensais
- ☐ Parcelas pagas adiantadas
- ☐ Adimplente (todas as parcelas em dia)
- ☐ Inadimplente (1 ou mais parcelas em atraso)

AUTOAVALIAÇÃO DOS ASPECTOS DE GESTÃO FINANCEIRA E PERFIL DE CONSUMO

- **Como você avalia seu planejamento financeiro em uma escala de 1(Péssimo) a 4 (Excelente)**

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4

- **Como você avalia seu controle financeiro em uma escala de 1(Péssimo) a 4 (Excelente)**

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4

- **Como você avalia seu Nível de endividamento em uma escala de 1(Péssimo) a 4 (Excelente)**

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4

- **Conforme suas respostas e Reflexão ao responder os itens acima, Como você avalia que seria seu perfil de consumo predominante:**

- ☐ Gastador ou consumista: É aquele que vive intensamente o presente, sem planejamento
- ☐ Entesourador ou poupador: Aquele que guarda para o futuro todo o dinheiro que ganha no presente
- ☐ Desligado do dinheiro: Não sabem muito bem quanto recebem, nem o valor das coisas.
- ☐ Escravo do dinheiro: O dinheiro passa a ser um fim em si mesmo e não um meio de troca
- ☐ Quem tem raiva do dinheiro: Fica irritada só de ouvir falar em dinheiro e não suportam falar nisso
- ☐ Confuso entre amor e dinheiro: As formas de amor, envolve relações com a energia do dinheiro

PERFIL DO RESPONDENTE

- **Gênero:**

- ☐ Fem
- ☐ Mas
- ☐ Prefiro não identificar

- **Idade:**

- ☐ Até 25 anos
- ☐ 26 a 30 anos
- ☐ 31 a 40 anos
- ☐ 41 a 45 anos
- ☐ Acima de 45 anos

- **Estado civil:**

- ☐ Solteiro(a)
- ☐ União estável (a)
- ☐ Casado(a)]
- ☐ Divorciado(a)
- ☐ Viúvo (a)

- **Escolaridade:**

- ☐ Fundamental Incompleto
- ☐ Fundamental completo
- ☐ Ensino médio incompleto
- ☐ Ensino médio completo
- ☐ Superior incompleto
- ☐ Superior completo
- ☐ Pós-Graduação e Graus acima

- **Renda familiar:**

- ☐ Até R\$ 1.412
- ☐ De R\$1.412 a R\$2.862
- ☐ De R\$2.863 a R\$3.816
- ☐ De R\$3.817 a R\$4.770
- ☐ Maior de R\$4.77