

Alfabetização Financeira: Evidências e Percepções em uma Cooperativa de Crédito

Financial Literacy: Evidence and Perceptions in a Credit Cooperative

Marcos Roberto Kühl

Doutor em Administração pela UFPR
Professor do Programa de Pós-Graduação em Administração da UNICENTRO – PR
Rua Padre Salvatore Renna, 875 – Guarapuava, PR
CEP: 85015-430
E-mail: marcosrobertokuhl@yahoo.com.br

Tatiana Valer

Especialista em Gestão Financeira de Negócios pela UNICENTRO – PR
Rua Padre Salvatore Renna, 875 – Guarapuava, PR
CEP: 85015-430
E-mail: tatiana_valer@hotmail.com

Ivonaldo Brandani Gusmão

Mestre em Contabilidade pela UFPR
Professor do Departamento de Ciências Contábeis da UNICENTRO – PR
Rua Padre Salvatore Renna, 875 – Guarapuava, PR
CEP: 85015-430
E-mail: ivonaldobrandani@ig.com.br

Resumo

Este trabalho tem por objetivo avaliar qual a percepção dos colaboradores em uma Cooperativa de Crédito quanto a importância da alfabetização financeira dos seus cooperados, levando em consideração, as normas existentes na OCDE e do BACEN que tratam sobre a boa prática da educação financeira, buscando verificar a importância da educação financeira para os cooperados é relevante a partir da percepção dos colaboradores da cooperativa. A pesquisa é um estudo descritivo, com levantamento de dados por meio de questionário estruturado e com análise de dados com a utilização de métodos quantitativos. A amostra final ficou composta pelos 87 questionários válidos, correspondendo a 68,5% da população pesquisada. A pesquisa de campo do tipo *survey*, foi realizada no segundo semestre de 2014. Identificaram-se, por meio da Análise Fatorial Exploratória, quatro construtos a partir das 19 variáveis do estudo, denominados: conhecimento financeiro; redução de riscos; prática financeira; visibilidade externa, evidenciando empiricamente a relevância da educação financeira em uma instituição de cunho financeiro. Considerando as médias dos quatro construtos, e da maioria das variáveis que os compõem, percebe-se que o conhecimento financeiro é uma questão relevante no âmbito da instituição a partir da percepção dos colaboradores, seguido da visibilidade externa. A principal contribuição deste estudo foi buscar evidências empíricas sobre a aplicabilidade da alfabetização financeira a partir dos princípios e recomendações sobre a boa prática da educação financeira.

Palavras-chave: Finanças; Educação Financeira; Instituição Financeira; Cooperativa de Crédito.

Artigo submetido em dezembro de 2015 e aceito em fevereiro pela editora Fernanda Sauerbronn, após processo de double blind review.

Abstract

This study aims to assess the perception of employees in a Credit Cooperative in what it refers to the importance of financial literacy of its cooperative members, taking into consideration the existing standards in the OECD and the Central Bank of Brazil that deal with the good practice of financial education, in order to verify the importance of financial education of its cooperative members is relevant from the perception of the cooperative's employees. The research is a descriptive study, with data collection through structured questionnaire and data analysis with the use of quantitative methods. The final sample was composed of 87 valid questionnaires, accounting for 68.5% of the population surveyed. The survey type field research was conducted in the second half of 2014. Four constructs from 19 study variables was identified by Exploratory Factor Analysis, called: financial knowledge; risk reduction; financial practice; external visibility, empirically demonstrating the relevance of financial education in a financially driven institution. Considering the average of the four constructs, and most of the variables that make up, it is possible to realize that financial literacy is an issue within the institution from the perception of employees, followed by external visibility. The main contribution of this study was to seek empirical evidence on the importance of financial literacy on the principles and recommendations on good practice of financial education.

Key-words: Finance; Financial Education; Financial Institutions; Credit Cooperative.

1 Introdução

O Brasil é um país em desenvolvimento e, cada vez mais, as pessoas buscam instituições financeiras para transações financeiras, tais como: recebimento de suas remunerações (salário, aposentadoria, etc.); aplicações; financiamento para adquirir casa, veículos, consórcios, seguros, planos de aposentadoria; etc. Para tanto é importante que cada indivíduo tenha o mínimo de conhecimento sobre as práticas financeiras existentes nas instituições financeiras, para que possa tomar suas decisões sem haver arrependimentos e, principalmente, endividamento desnecessário. Neste contexto, a educação financeira auxiliaria a desenvolver habilidades que facilitariam aos indivíduos tomar decisões acertadas e fazer boa gestão de suas finanças pessoais, contribuindo para que houvesse maior integração entre os indivíduos na sociedade e possibilitando a ascensão em um ambiente cada vez mais competitivo e eficiente.

Segundo Anderloni e Vandone (2010, p. 13) a educação financeira é uma medida que permite que os indivíduos tenham condições de entender e gerenciar suas finanças de forma satisfatória, evitando o endividamento. Porém, educação financeira e alfabetização financeira são termos distintos, pois segundo Potrich, Vieira e Kirch (2014, p. 2) “a educação financeira pode ser entendida como um processo de desenvolvimento de habilidades que facilitam às pessoas tomarem decisões acertadas, realizando uma boa gestão de suas finanças pessoais e a alfabetização financeira é a capacidade de usar o conhecimento e as habilidades adquiridas.” Desta forma, resumidamente, a alfabetização financeira consiste na capacidade de usar o conhecimento e as habilidades adquiridas a partir, mas não somente, da educação financeira.

A Organização de Cooperação e de Desenvolvimento Econômico (OCDE, 2014, p. 19) conceitua a alfabetização financeira, a partir do que é encontrado na literatura financeira, como sendo “uma combinação de consciência, conhecimento, habilidade, atitude e

comportamento necessários para tomarem as decisões financeiras e, finalmente, alcançar o bem-estar financeiro.” Segundo Savoia, Saito e Petrini (2007, p. 2) “quando aprimoram as capacidades de educação financeira, os indivíduos tornam-se mais integrados à sociedade e mais atuantes no âmbito financeiro, ampliando o seu bem-estar.” O reconhecimento mundial da alfabetização financeira como importante elemento de estabilidade e desenvolvimento econômico e financeiro se reflete na recente aprovação dos Princípios de Alto Nível sobre Estratégias Nacionais para a Alfabetização Financeira da OCDE, endossado para o encontro do G20 (OCDE, 2014).

Assim, a alfabetização financeira é reconhecida como essencial para os indivíduos que estão inseridos em um cenário financeiro cada dia mais complexo. Por este motivo, é necessário encontrar abordagens eficazes “para melhorar o nível de alfabetização financeira dos clientes, através da criação ou aperfeiçoamento de estratégias de educação financeira, com o objetivo de oferecer oportunidades de aprendizagem nos diferentes níveis educacionais” (POTRICH; VIEIRA; KIRCH, 2014, p. 2).

Devido ao fato das pessoas necessitarem estar preparadas para compreender e lidar com situações cada vez mais complexas do mundo financeiro, a alfabetização financeira, atualmente, ganha importância e instiga debates nos meios acadêmico, governamental e empresarial. No entanto, considerando que a medição da alfabetização financeira é uma questão complexa, pois de acordo com Remund (2010, p. 276), não há um instrumento operacional validado que mensure a alfabetização financeira em sua totalidade. Nesse sentido, Lusardi e Mitchell (2011, p. 509) “defendem o argumento de que embora seja importante avaliar como as pessoas são financeiramente alfabetizadas, na prática, é difícil explorar a forma como as pessoas processam as informações financeiras e tomam suas decisões baseadas neste conhecimento”.

Desta forma, ainda não há no meio acadêmico consenso sobre os melhores instrumentos para mensuração da alfabetização financeira, sendo que na literatura é possível verificar que a alfabetização financeira é considerada um conceito multidimensional e que não é possível abarcar todas as suas dimensões em um único construto.

Partindo-se deste princípio, de que a mensuração da alfabetização financeira é complexa e que não há consenso sobre os melhores instrumentos e formas de mensurá-la, este estudo tem por objetivo avaliar qual a percepção dos colaboradores em uma cooperativa de crédito quanto à importância da alfabetização financeira aos cooperados, levando em consideração, as normas existentes na OCDE e do BACEN. Este objetivo é oriundo da seguinte questão: Como os colaboradores de uma cooperativa de crédito percebem a importância da alfabetização financeira disposta aos cooperados, levando em consideração as normas da OCDE e do BACEN?

Este estudo justifica-se devido à necessidade de compreender as medidas e as inter-relações da educação financeira considerando os programas de educação financeira formulado por entidades como o Banco Central do Brasil (BACEN) (2014) e a Organização de Cooperação e de Desenvolvimento Econômico (OCDE) (2014), a ser aplicado pelos gestores de carteiras e atendentes bancários no desenvolvimento da educação financeira de seus clientes, e para que esses tomem decisões conscientes e administrem seus recursos financeiros de forma a não incorrer em prejuízos, bem como gerir seus recursos utilizando os produtos e serviços disponibilizados pelas instituições financeiras. Além disso, a responsabilidade social das instituições vai além do simples relacionamento ético e responsável com os diversos grupos de interesse, mas também incide na preocupação com questões políticas, culturais e

sociais, dentre elas os direitos que asseguram a vida em sociedade (SPAREMBERGER; ZAMBERLAN; SAVOLDI, 2010).

2 Fundamentação Teórica

Nos últimos anos, a oferta de produtos financeiros torna-se abundante e as constantes mudanças no sistema financeiro exigem, dos indivíduos conhecimento sobre assuntos relacionados à economia e finanças. Segundo Augustinis, Costa e Barros (2012, p. 81) “o mercado financeiro do século XXI se tornou mais complexo, o que apresenta importantes desafios para os clientes de instituições financeiras.” Neste mesmo sentido, para o BACEN (2014, p. 7) a crescente sofisticação dos produtos oferecidos aos consumidores de serviços financeiros “aumenta o leque de opções à disposição do cidadão brasileiro, ao mesmo tempo em que lhe atribui maior responsabilidade pelas escolhas realizadas”. Até mesmo no âmbito da sustentabilidade a questão financeira é relevante, pois segundo Cohen (2007, p. 59 – nosso grifo) estratégias que promovam um consumo mais sustentável “devem incluir dimensões da vida cotidianas tais como a educação do consumidor no que tange à nutrição, à alimentação, à atividade física e às finanças.”.

Com o aumento da facilidade de acesso aos produtos financeiros há um crescente aumento no nível de endividamento das pessoas, o que gera um problema pessoal e, também, maiores problemas para as instituições financeiras, devido ao aumento da inadimplência. Apesar desta constatação percebe-se que a ampliação e a facilidade de acesso aos produtos financeiros, sem a devida orientação, são vistas como uma das principais causas para crescente nível de endividamento dos consumidores.

A insuficiência de informação sobre assuntos financeiros pode contribuir para a ocorrência de situações não desejadas, como, por exemplo, o endividamento além das possibilidades de comprometimento da renda das famílias. Como decorrência desta argumentação assume-se que num ambiente que interliga e que vincula tecnologicamente cada vez mais consumidores às instituições financeiras pressupõe necessariamente indivíduos financeiramente mais educados. O indivíduo precisa possuir um grau de educação financeira para se inserir no mercado financeiro, caso contrário poderá ser levado a tomar decisões equivocadas, o que poderá comprometer suas finanças.

Segundo Savoia, Saito e Petrini (2007, p. 1122) a educação financeira pode ser “entendida como um processo de transmissão de conhecimento que permite o desenvolvimento de habilidades nos indivíduos, para que eles possam tomar decisões fundamentadas e seguras, melhorando o gerenciamento de suas finanças pessoais” A educação financeira dentro do mercado financeiro tem importância tendo em vista que com o conhecimento necessário o cliente terá maior capacidade de gerir seus recursos de forma mais consciente, evitando endividamento desnecessário.

Para Lusardi e Mitchell (2010, p. 361) consumidores com maior nível de conhecimento financeiro “têm maior capacidade de realizar orçamento pessoal, poupança e planejamento para o futuro, confirmando a importância do tema educação financeira.” A educação financeira pode “qualificar os consumidores a serem melhores compradores, permitindo-os obter bens e serviços a custos menores.” (MATTA, 2007, p. 65). Ou seja, este processo efetivamente pode aumentar o poder de compra real do consumidor e prover maiores oportunidades para consumir mais, poupar e investir, além do que, pode auxiliar as pessoas a obter ganhos de conhecimentos necessários para criar orçamentos familiares, iniciar planos de

poupança, gerenciamento de débitos e formular decisões estratégicas de investimento para a sua aposentadoria ou para a educação de seus filhos.

Apesar do disposto, Willis (2009, p. 419), afirma que promover o aumento da confiança do consumidor “por meio de uma suposta educação financeira, uma vez que esta não é capaz de efetivamente instrumentalizá-lo a compreender o mercado financeiro e questões macroeconômicas, dadas as suas dinâmicas, pode levar a decisões financeiras devastadoras.” Mas, segundo Atkinson e Messy (2012, p. 9), os resultados positivos de ser financeiramente alfabetizado são movidos pelo comportamento, tais como o planejamento de despesas e a construção da segurança financeira, por outro lado, certos comportamentos, tais como o uso excessivo de crédito, podem reduzir o bem-estar financeiro. Ou seja, a própria educação financeira é um meio de prover a compreensão do mercado financeiro.

Assim, inicialmente é preciso compreender o significado de alfabetização financeira para entender a sua importância no contexto diário de cada indivíduo, com definições claras sobre o assunto. Verificam-se lacunas nos principais aspectos que envolvem a alfabetização financeira. A utilização do termo alfabetização financeira como sinônimo de educação financeira ou conhecimento financeiro, uma vez que esses dois construtos são conceitualmente diferentes pode gerar problemas, pois a alfabetização financeira vai além da educação financeira.

De acordo com OCDE (2014, p. 6) a alfabetização financeira pode ser definida como o “processo em que os indivíduos melhoram a sua compreensão sobre os produtos financeiros, seus conceitos e riscos.” Dessa maneira, com informação e recomendações claras, essas pessoas podem desenvolver as habilidades e a confiança necessária para tomarem decisões fundamentadas e com segurança, melhorando o seu bem-estar financeiro.

Este estudo se baseia na definição de alfabetização financeira da OCDE (2014, p. 19) onde ela é conceituada como “uma combinação de consciência, conhecimento, habilidade, atitude e comportamento necessários para tomar decisões financeiras sólidas e, finalmente, alcançar o bem-estar financeiro”.

A OCDE (2014, p. 5) define a alfabetização financeira a partir de três dimensões: conhecimento financeiro; comportamento financeiro e; atitude financeira.

A dimensão do conhecimento financeiro é um tipo particular de capital humano que se adquire ao longo do ciclo de vida, por meio da aprendizagem de assuntos que afetam a capacidade para gerir receitas, despesas e poupança de forma eficaz (Delavande, Rohwedder, & Willis, 2008). O comportamento financeiro é um elemento essencial da alfabetização financeira, e sem dúvida o mais importante (OECD, 2013). Segundo Atkinson e Messy (2012), os resultados positivos de ser financeiramente alfabetizado são movidos pelo comportamento, tais como o planejamento de despesas e a construção da segurança financeira, por outro lado, certos comportamentos, tais como o uso excessivo de crédito, podem reduzir o bem-estar financeiro. Já as atitudes financeiras são estabelecidas através de crenças econômicas e não econômicas possuídas por um tomador de decisão sobre o resultado de um determinado comportamento e são, portanto, um fator-chave no processo de tomada de decisão pessoal (Ajzen, 1991). (POTRICH; VIEIRA; KIRCH, 2014, p. 3).

Potrich, Vieira e Kirch (2014, p. 2) defendem o argumento de que “embora seja importante avaliar como as pessoas são financeiramente alfabetizadas, na prática, é difícil explorar a forma como as pessoas processam as informações financeiras e tomam suas

decisões baseadas neste conhecimento.” Nos últimos anos, e cada vez mais, tanto o governo de países desenvolvidos quanto de países emergentes estão preocupados com o nível de alfabetização financeira dos seus cidadãos, tendo em vista o difícil contexto financeiro e econômico da atualidade e pelo reconhecimento de que um dos fatores que contribui para decisões mal informadas e com graves repercussões negativas é a falta de alfabetização financeira. (POTRICH; VIEIRA; KIRC, 2014).

Desta forma, percebe-se que a alfabetização financeira só é alcançada a partir da educação financeira e esta deve ser promovida pelo governo e/ou instituições financeiras para evitar uso exacerbado de crédito que culmine em sérias dificuldades financeiras e até inadimplência, que prejudica não só o indivíduo, mas também as instituições, o consumo e o próprio mercado financeiro.

Neste contexto, é importante que as instituições financeiras desenvolvam programas de educação financeira aos seus clientes, para mantê-los informados sobre produtos e serviços, taxas e tarifas cobradas, e informá-los de como cada produto pode beneficiá-lo, ou prejudicá-los, dependendo da forma que for utilizado. Para adquirir os valores e as competências necessárias para que tomem consciência das oportunidades e dos riscos associados a estas é necessário informação, formação e orientação. Então as escolhas poderão ser embasadas, tenham conhecimento de onde buscar ajuda ou adotar outras ações que visem melhorar o seu bem-estar.

Alguns dos órgãos que possuem material disponível que tratam sobre este assunto são: Banco Central do Brasil (BACEN), que possui o Programa de Educação Financeira (PEF), visando orientar a sociedade sobre assuntos econômico-financeiros, e contribuindo para que a sociedade possa ter acesso à compreensão dos aspectos que influenciam suas finanças; e a Organização de Cooperação e de Desenvolvimento Econômico - OCDE.

A OCDE (2014, p. 22), dispõe que a educação financeira “sempre foi importante aos consumidores, para auxiliá-los a orçar a sua renda, a poupar e a investir, e a evitar que se tornem vítimas de fraudes.” No entanto, “sua crescente relevância nos últimos anos vem ocorrendo em decorrência do desenvolvimento dos mercados financeiros, e das mudanças demográficas, econômicas e políticas. Os mercados de capitais estão se tornando mais sofisticados, e novos produtos, cujos riscos e retornos não são de imediato discernimento, são oferecidos”. (OCDE, 2014, p. 223)

Para o BACEN (2014, p. 6), educação financeira é “o processo mediante o qual os indivíduos e as sociedades melhoram sua compreensão dos conceitos e produtos financeiros.” Ou ainda, a educação financeira é um processo que contribui de modo consistente para a formação de indivíduos e sociedades responsáveis, comprometidos com o futuro (BACEN, 2014).

A OCDE (2014, p. 63) recomenda a implementação dos programas de educação financeira, seguindo os princípios e recomendações para a boa prática da educação financeira, que estão dispostos em 26 itens, condensados em 9 tópicos que descrevem sobre a educação financeira e as Instituições Financeiras. No Quadro 1 são apresentados os 9 tópicos com os princípios e recomendações sobre educação financeira da OCDE (2014).

Quadro 1 - Princípios e recomendações de educação financeira no papel das Instituições Financeiras

- | |
|---|
| <ol style="list-style-type: none">1. O papel das instituições financeiras em educação financeira deve ser promovida e tornar-se parte da sua boa governança no que diz respeito aos seus clientes financeiros. As instituições financeiras devem prestar contas e as responsabilidades devem ser incentivadas, não só na prestação de informações e conselhos sobre |
|---|

questões financeiras, mas também na promoção de clientes com consciência financeira, especialmente para compromissos de longo prazo e compromissos que representam uma parte substancial da conta corrente e rendimentos futuros.
2. Campanhas nacionais devem ser encorajadas, para aumentar a conscientização da população sobre a necessidade para melhorar a sua compreensão dos riscos financeiros e formas de proteger contra riscos financeiros através da poupança adequados, seguros e educação financeira.
3. Requisitos para especificar os tipos de informações (incluindo onde encontrar a informação e a prestação de informações gerais comparativas e objetivas sobre os riscos e retornos de diferentes tipos de produtos) que as instituições financeiras precisam fornecer aos clientes em produtos e serviços devem ser incentivadas.
4. As instituições financeiras devem ser encorajadas a fazer uma distinção clara entre a educação financeira e informações financeiras e consultoria financeira “comercial”. Qualquer aconselhamento financeiro para fins comerciais deve ser transparente e divulgar claramente qualquer natureza comercial, onde ele também está sendo promovido como uma iniciativa de educação financeira. Para os serviços financeiros que implica compromisso de longo prazo ou ter consequências financeiras potencialmente significativas, as instituições financeiras devem ser encorajadas a verificar se as informações fornecidas aos seus clientes são lidas e compreendidas.
5. As instituições financeiras devem ser encorajadas a fornecer informações em vários níveis diferentes a fim de melhor atender às necessidades dos consumidores. Letras pequenas e documentação com palavras de difícil compreensão devem ser desencorajados.
6. A educação financeira prestada pelas instituições financeiras deve ser avaliada regularmente para garantir que ele atenda às necessidades do consumidor. Isto pode ser conseguido através de parcerias com órgãos independentes, não para lucrar órgãos consultivos financeiros que possam ter uma melhor conexão com os consumidores, em especial aqueles que enfrentam a desvantagem em sua participação nos mercados financeiros.
7. As instituições financeiras devem ser encorajadas a formar o seu pessoal em educação financeira e desenvolver códigos de conduta para a prestação de aconselhamento geral sobre investimentos e empréstimos, não relacionado com o fornecimento de um produto específico.
8. Para os indivíduos com planos de previdência privada e pessoal, as informações devem ser adequadas a disposição por instituições financeiras de informações financeiras adequadas e educação necessária para a gestão do seu futuro poupança de aposentadoria e renda deve ser promovida.
9. Programas de educação financeira que ajudam os consumidores financeiros apurar os fatos e entender os prós e contras, bem como os riscos de diferentes tipos de produtos e serviços financeiros devem ser promovidos. Mais pesquisas sobre economia comportamental devem ser promovidas.

Fonte: Adaptado a partir de OCDE (2014, p. 63).

Além de ser difícil ter acesso às informações, para cada decisão também existem a falta conhecimento para compreender as características, os riscos e as oportunidades envolvidas. Neste sentido é que surgiu uma estratégia conjunta do Estado e da Sociedade: Estratégia Nacional de Educação Financeira (ENEF), que segundo o BACEN (2014, p. 11) “foi instituída com a finalidade de promover a educação financeira e contribuir para o fortalecimento da cidadania, para a eficiência e a solidez do Sistema Financeiro Nacional (SFN) e para a tomada de decisões conscientes por parte dos consumidores”. Dentro desse programa foi criado o Guia de Excelência de Educação Financeira na Oferta de Serviços Financeiros. O Guia tem o propósito principal de divulgar práticas que, quando adotados pelas instituições financeiras, contribuem para a educação financeira do consumidor. (BACEN, 2014, p. 43).

Esse Guia visa subsidiar o processo de educação financeira do consumidor, colaborando para a melhor compreensão dos produtos e serviços contratados pelos consumidores e para decisões mais fundamentadas, contribuindo, assim, para a prevenção do endividamento excessivo para a redução de conflitos entre consumidores e instituições financeiras. O Guia pretende tornar-se um documento de referência para as instituições financeiras que queiram adotar práticas voltadas para a educação financeira dos consumidores no momento da oferta de serviços. O Guia conta com 44 dicas de como as instituições podem orientar e dispor seus produtos e serviços para os seus clientes, com o intuito de deixá-los informados sobre como suceder em cada transação financeira. Porém, a adesão às práticas contidas no Guia é voluntária, e espera-se que ocorra de modo gradual. (BACEN, 2014, p. 45).

No Quadro 2 são apresentadas as práticas voltadas a educação financeira do BACEN (2014) condensadas em 12 itens.

Quadro 2 – Itens condensados do Guia de Excelência do BACEN

1. Na publicidade de operações de crédito, focar também os aspectos informativos sobre as características, os riscos e as condições dos produtos do produto de crédito oferecido;
2. No material publicitário, utilizar linguagem de fácil entendimento;
3. Sempre apresentar ao cliente os custos e riscos associados à contratação de crédito;
4. Esclarecer que a carência para o pagamento e a suspensão temporária de pagamento, quando sugeridas pela instituição financeira como facilidade de pagamento, geram custos adicionais (mais juros) para os clientes;
5. Priorizar o Custo Efetivo Total (CET) na divulgação de custo da operação de crédito ofertada ao cliente, independentemente do canal utilizado;
6. Explicar ao cliente as características dos produtos de crédito rotativo, como cheque especial e cartão de crédito;
7. Esclarecer que o uso dos limites do cheque especial e do cartão de crédito implica constituição de dívida, com cobrança de juros;
8. Verificar a concordância do cliente quanto aos limites de crédito estabelecidos em cada produto;
9. Alertar os clientes quando o cheque especial estiver sendo utilizado e a conta encontrar-se sem movimentação por mais de noventa dias;
10. Quando o cliente explicitar dificuldade de pagamento, propor a renegociação de dívidas;
11. Após a renegociação de dívidas que envolvam o cheque especial, suspendê-lo automaticamente até a quitação total da dívida, ou, ao menos, por três meses, salvo quando o cliente optar expressamente pela não suspensão;
12. Alertar o cliente sobre as consequências de atrasos ou do pagamento parcial da fatura do cartão de crédito, inclusive no momento da contratação.

Fonte: Adaptado a partir de BACEN (2014, p. 48)

Os itens condensados nos Quadros 1 e 2 são a base para a formulação dos questionários a ser apresentado na seção destinada à Metodologia da Pesquisa.

No entanto, antes de serem apresentados os aspectos relacionados a Metodologia da Pesquisa, é importante apresentar um apanhado dos estudos relacionados a educação financeira. Estudos sobre o baixo nível de educação financeira, tanto de estudantes quanto da população em geral, e vem sendo realizados e obtiveram resultados preocupantes, dado os níveis insatisfatórios encontrados, sejam em questões de gestão financeira pessoal ou em questões mais específicas, tais como crédito, empréstimo, poupança e investimento (LUSARDI; MITCHELL, 2007; LUSARDI; TUFFANO, 2009; DISNEY; GATHERGOOD, 2010; LUSARDI; MITCHELL; CURTO, 2010; ROOIJ; LUSARDI; ALESSIE, 2011).

Dentre os estudos identificados e analisados cabe destacar àqueles que relacionam os aspectos da educação financeira com variáveis socioeconômicas, tais como: gênero; idade; grau de instrução; estado civil; tempo de serviço; e renda. Para promover o conhecimento da população faz-se necessário identificar o nível de educação financeira desses indivíduos observando-se quais os grupos que devem ser priorizados. Pesquisas têm comprovado que aspectos como gênero (OECD, 2013, 2014), idade (LUSARDI; MITCHELL, 2011), estado civil (DISNEY; GATHERGOOD, 2011; KEEZE; SCHMITZ, 2010), renda (MONTICONE, 2010), ocupação (RESEARCH, 2003) e etnia e raça (GRABLE; JOO, 2006) influenciam o nível de educação financeira dos indivíduos.

No que se refere a idade, a Comissão Europeia (2007) destaca que um nível adequado de educação financeira traz vantagens em todas as idades, independente da classe ou renda, beneficiando igualmente a economia, a sociedade e a situação financeira da família.

Quanto ao gênero, artigos científicos indicam que as mulheres apresentam menores índices de alfabetização financeira do que os homens (LUSARDI; MITCHELL, 2010, 2011; ATKINSON; MESSY, 2012; OCDE, 2014; BROWN; GRAF, 2013) e constataram que as mulheres nos EUA são significativamente menos propensas a responder às perguntas corretamente, e mais propensas a dizer que elas não sabem a resposta. Este fato é notavelmente semelhante em países financeiramente diferentes, como a Austrália, a França e a Romênia (LUSARDI; WALLACE, 2013). Chen e Volpe (1998, p. 108) ampliam as evidências de que as mulheres apresentam maior dificuldade em realizar cálculos financeiros e menor nível de conhecimento o que acaba por dificultar a habilidade de tomada de decisões financeiras responsáveis.

Quanto ao grau de instrução, Chen e Volpe (1998, p. 112) constataram que os estudantes universitários possuíam um nível de conhecimento inadequado, principalmente com relação a investimentos. Além disso, a alfabetização financeira tende a ser maior entre os adultos no meio de seu ciclo de vida, e geralmente é menor entre os jovens e os idosos (ATKINSON; MESSY, 2012, p. 12) e indivíduos com maior tempo de serviço são mais alfabetizados financeiramente (CHEN; VOLPE, 1998; RESEARCH, 2003).

Quanto ao estado civil verifica-se que apresenta relação com o nível de alfabetização financeira. De acordo com Research (2003) e Brown e Graf (2013), os solteiros têm significativamente predisposição a menores níveis de alfabetização financeira, se comparados aos indivíduos casados.

Com relação à renda, Atkinson e Messy (2012, p. 14) descobriram que os baixos níveis de renda estão associados com menores níveis de alfabetização financeira, na medida em que indivíduos de baixa renda podem enfrentar maiores dificuldades no acesso à

educação. Monticone (2010, p. 403) usa dados da Itália para mostrar que a riqueza tem um efeito positivo sobre a alfabetização financeira.

Apesar do crescente interesse e recursos destinados a iniciativas de educação financeira, no entanto, os efeitos da educação financeira nas populações de baixa renda ou em um contexto específico são relativamente pouco estudados, sendo que uma das limitações dos estudos de educação financeira existente é simplesmente a falta de um grupo de controle válido (KOZUP; HOGARTH, 2008; BERNHEIM; GARRETT, 2003; DUFLO; SAEZ, 2003; BERNHEIM; GARRETT; MAKI, 2001). Por outro lado, Collins (2013, p. 148) destaca que a combinação de eventos do mundo real e pesquisas empíricas levaram muitos observadores a promover “uma expansão da educação financeira, especialmente para os de baixa renda e/ou populações de menor escolaridade”.

Pesquisas também destacam que a importância da educação financeira é reforçada quando se analisa os efeitos adversos da falta de conhecimento sobre a gestão financeira (CHEN; VOLPE, 1998; SHIM *et al.*, 2013; MENDES-DA-SILVA *et al.* 2012). Para Norvilitis *et al.* (2006, p. 1395) e Lyons (2007), a inexperience financeira ou a posse de conhecimentos financeiros limitados ou insuficientes acarretam em maiores dificuldades na compreensão de conceitos financeiros básicos, elevando o risco de o indivíduo incorrer em problemas financeiros. Outras pesquisas têm comprovado associações e influências de variáveis socioeconômicas e demográficas nos níveis de educação financeira dos indivíduos (CHEN; VOLPE, 1998; RESEARCH, 2003; AGARWAL; DRISCOLL; GABAIX; LAIBSON, 2009; MONTICONE, 2010; FINKE; HOWE; HUSTON, 2011; HASTINGS; MITCHELL, 2011; LUSARDI; MITCHELL, 2011; ATKINSON; MESSY, 2012; BROWN; GRAF, 2013; MOTTOLA, 2013; SCHERESBERG, 2013). Nestes artigos a variáveis analisadas também incluem: o gênero; a idade; o estado civil; o grau de instrução; a renda; o tempo de serviço; a etnia; e a raça.

O Quadro 3 apresenta uma síntese dos resultados das pesquisas apresentadas nos artigos sobre educação financeira.

Quadro 3 – Síntese dos resultados encontrados nos artigos científicos pesquisados

Variável pesquisada	Vinculação à Alfabetização Financeira	Autores
Estratégias e Desafios	a) estratégias que promovam um consumo sustentável; b) desafios para os clientes de instituições financeiras; c) sofisticação dos produtos oferecidos aos consumidores de serviços financeiros; d) aprovação dos princípios de alto nível sobre estratégias para alfabetização financeira; e) não existe uma unanimidade que as ações de alfabetização financeira tenham um alto grau de aceitação e penetração em todas as classes e fatias da sociedade, porém, é indiscutível que o assunto não pode ser abandonado ou negligenciado no planejamento público e privado para a sociedade.	Cohen (2007); Savóia; Saito; Santana (2007); Augustinis; Costa; Barros (2012); BACEN (2014); OCDE (2013, 2014);
Idade	a) os indivíduos com a idade média de 30 a 40 anos está associada com os maiores índices de educação financeira;	Agarwal, Driscoll; Gabaix; Laibson (2009); Lusardi;

	<p>b) a educação financeira é baixa entre os mais jovens e mais velhos;</p> <p>c) jovens adultos têm utilizado empréstimos com altos custos.</p>	<p>Mitchell (2011); Finke; Howe; Huston (2011); Atkinson; Messy (2012); Scheresberg (2013).</p>
<p>Grau de Instrução e Escolaridade</p>	<p>a) os indivíduos com maiores níveis de educação financeira são os que possuem maiores níveis de escolaridade;</p> <p>b) os indivíduos com menor nível educacional são menos propensos a responder às perguntas corretamente e mais propensos a dizer que não sabem a resposta;</p> <p>c) a importância da educação financeira é reforçada quando se analisa os efeitos adversos da falta de conhecimento sobre a gestão financeira.</p>	<p>Chen e Volpe (1998); Lucci <i>et al.</i> (2011); Amadeu (2009); Disney; Gathergood (2011); Lusardi e Mitchell (2011); Atkinson; Messy (2012); Norvilitis <i>et al.</i> (2006); Lyons (2007)</p>
<p>Estado Civil</p>	<p>a) solteiros são significativamente mais propensos a ter menores conhecimentos financeiros do que os casados.</p>	<p>Research (2003); Brown; Graf (2013); Disney; Gathergood (2011); Keeze; Schmitz (2010)</p>
<p>Educação Financeira</p>	<p>a) aprimoramento das capacidades dos indivíduos sobre educação financeira torna-os mais integrados a sociedade;</p> <p>b) indivíduos com maior nível de conhecimento financeiro tem maior capacidade de realizar orçamento pessoal;</p> <p>c) a educação financeira qualifica os consumidores a serem melhores compradores, permitindo-os obter bens e serviços a custos menores;</p> <p>d) promover o aumento da confiança do consumidor “por meio de uma suposta educação financeira”, pode levar a decisões financeiras devastadoras.</p>	<p>Savoia (2007); Lusardi; Mitchell (2010); Matta (2007); Willis (2009); Atkinson; Messy (2012); Potrich; Vieira; Kirch (2014); Potrich <i>et al.</i> (2014); Shin; Serido; Bosch; Tang (2013); Mendes-da-Silva; Nakamura; Moraes (2012)</p>
<p>Renda</p>	<p>a) os indivíduos com baixos níveis de renda estão associados a baixos níveis de educação financeira;</p> <p>b) a educação financeira e a riqueza são conjuntamente determinadas e correlacionadas ao longo do ciclo de vida;</p> <p>c) os efeitos da educação financeira nas populações de baixa renda são relativamente pouco estudados, sendo que uma das limitações dos estudos de educação financeira existente é simplesmente a falta de um grupo de controle válido;</p> <p>d) pessoas e famílias que vivem em situação de miséria acabam apresentando necessidades tão urgentes que suas necessidades de inclusão financeira ficam em segundo plano;</p> <p>e) os indivíduos relativamente mais pobres tendem a apresentar menores níveis de utilização de quase todos os serviços financeiros, deixando claro que o grande desafio ainda é a construção de um sistema inclusivo.</p>	<p>Monticone (2010); Hastings; Mitchell (2011); Atkinson; Messy (2012); Comuniade Europeia (2007); Kozup; Hogarth (2008); Bernheim; Garrett (2003); Duflo; Saez (2003); Bernheim; Garrett; Maki, (2001); Bader; Savóia (2013); Córdova, Diniz; Gonzales (2014)</p>
<p>Trabalho</p>	<p>a) indivíduos que apresentam maior tempo de serviço são mais educados financeiramente em virtude da maior convivência com questões econômicas e financeiras, enquanto que trabalhadores com baixa qualificação ou desempregados apresentam atitudes e comportamentos menos desejáveis.</p>	<p>Grable e Joo (2006); Lusardi e Mitchell (2006); Lusardi; Mitchell (2011); Research (2003);</p>

Gênero	<p>a) as mulheres geralmente apresentam menores índices de educação financeira do que os homens;</p> <p>b) as mulheres são menos propensas a responder às perguntas corretamente e mais propensas a dizer que não sabem a resposta de questões financeiras;</p> <p>c) o comparativo entre mulheres, casadas e com renda mais alta, possuem melhores níveis de educação financeira.</p>	Chen e Volpe (1998); Lusardi; Mitchell (2010; 2011); Agarwal <i>et al.</i> (2009); Atkinson; Messy (2012); OECD (2013; 2014); Brown; Graf (2013); Lusardi; Wallace (2013).
Etnia e Raça	<p>a) estudantes brancos apresentam melhores níveis de responsabilidade financeira;</p> <p>b) negros e hispânicos são menos propensos a responder corretamente questões deste assunto.</p>	Grable; Joo (2006); Lusardi; Mitchell (2006); Lusardi; Mitchell (2011).
Crédito, Poupança e Investimento	<p>a) níveis insatisfatórios encontrados, seja em questões de gestão financeira pessoal, ou em questões mais específicas, tais como crédito, empréstimo, poupança e investimento;</p> <p>b) as decisões que envolvem opções de crédito, financiamentos, consórcio, investimentos, poupança e o desconhecimento financeiro desses produtos e suas diferenças podem levar gerações ao alto nível de endividamento.</p>	Lusardi; Mitchell (2007, 2011); Savóia; Saito; Santana (2007); Lusardi; Tuffano (2009); Disney; Gathergood, 2011; Rooij; Lusardi; Alessie, 2011); Lucci <i>et al.</i> (2011)

Fonte: Elaborado pelos autores.

Este quadro resume os aspectos que vem sendo estudados sobre o tema, sem a pretensão de ser exaustivo. No entanto, nenhum deles utiliza instrumento similar ao utilizado neste estudo.

3 Metodologia de Pesquisa

O público-alvo desta pesquisa são os colaboradores de 11 unidades de atendimento de uma Cooperativa de Crédito do Paraná. A decisão de investigar essas unidades de atendimento da cooperativa está atrelada a diversidade econômica, cultural e social encontrada na região de abrangência dessas unidades, que podem contribuir para a explicação do maior ou menor grau de educação financeira dos indivíduos. Além disso, a relação entre a cooperativa e o cliente (cooperado) é, teoricamente, mais próxima que em instituições financeiras tradicionais.

Trata-se de um estudo descritivo, com levantamento de dados por meio de questionário estruturado (*survey*) e com análise de dados com a utilização de métodos quantitativos. A coleta de dados foi realizada no período de novembro a dezembro de 2014.

O instrumento para a coleta de dados foi um questionário com 22 perguntas embasados nos princípios e recomendações da OCDE (Quadro 1), e no Guia de Excelência de Educação na Oferta de Serviços Financeiros do BACEN (Quadro 2).

Para a coleta de dados adotou-se a amostragem por adesão dos colaboradores da Cooperativa de Crédito, considerando as 11 unidades de atendimento da região. Os questionários foram destinados especificamente aos colaboradores das áreas administrativa, negocial e gerencial, segundo as descrições de função da Cooperativa. Foram distribuídos 127 questionários a todos os colaboradores nas funções descritas anteriormente, sendo que destes

retornaram 87 questionários devidamente preenchidos (68,5% da população), sem apresentarem questões não respondidas ou com erros de preenchimento, sendo então considerados todos válidos.

Para mensurar a percepção dos respondentes em relação a cada uma destas questões, utilizou-se uma escala do tipo *Likert* de 5 pontos: 1 – Discordo Totalmente; 2 Discordo Parcialmente; 3 – Nem Discordo, Nem Concordo; 4 – Concordo Parcialmente; 5 – Concordo Totalmente. Para a realização da análise dos dados utilizou-se do pacote estatístico SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*). Inicialmente foi utilizada a estatística descritiva das variáveis visando caracterizar a amostra e apresentar as questões sobre educação financeira. Para a identificação dos construtos utilizou-se da Análise Fatorial Exploratória (AFE) com o objetivo de reduzir o número de variáveis por meio da identificação ou possíveis agrupamentos dessas variáveis a partir do grau de correlação entre elas. A consistência interna dos mesmos foi verificada pelo teste do Alfa de Cronbach. O Quadro 4 apresenta a estrutura das questões incluídas no questionário embasado nos princípios e recomendações da OCDE (2014) e do BACEN (2014).

Algumas questões foram elaboradas pelos autores para abarcar aspectos que não estavam inseridos nos princípios e recomendações da OCDE (2014) e do BACEN (2014), mas que foram julgados pertinentes.

O questionário foi elaborado e encaminhado à dois especialistas no tema educação financeira. Os mesmos consideraram-no adequado tanto em termos de redação, quanto em termos de atingir o objetivo proposto.

Quadro 4 – Estrutura do questionário com a fonte de cada questão

QUESTÕES	FONTE
1. A instituição financeira tem o dever de educar seus clientes sobre as práticas financeiras aplicadas.	OCDE n° 01
2. Todos os custos que envolvem as operações financeiras são esclarecidos aos clientes com o intuito de promover uma consciência financeira adequada para a tomada de decisão.	OCDE n° 01
3. Campanhas dentro da instituição financeira são encorajadas para melhorar a compreensão sobre os riscos financeiros e formas de se proteger destes riscos, por meio de poupanças adequadas, seguros e educação financeira para os clientes.	OCDE n° 02
4. A Instituição financeira especifica de forma clara as informações sobre os riscos e retornos inerentes a cada produto.	OCDE n° 03
5. As instituições financeiras são encorajadas a fornecer informações em vários níveis a fim de atender as necessidades de seus clientes, utilizando palavras claras e de fácil compreensão.	OCDE n° 05
6. A educação financeira prestada pelas instituições financeiras deve ser avaliada regulamente para garantir que ele esteja atendendo as necessidades do consumidor, através da utilização de programas sociais.	OCDE n° 06
7. As instituições financeiras devem ser encorajadas a formar o seu pessoal em educação financeira e desenvolver um código de conduta para a prestação de aconselhamento geral sobre investimentos e empréstimos, não relacionado com o fornecimento de um produto específico.	OCDE n° 07

8. Programas de educação financeira que ajudam o consumidor a apurar os fatos e entender os prós e contras, bem como os riscos de diferentes produtos financeiros devem ser promovidos.	OCDE n° 08
9. Quanto maior for a transparência da instituição financeira em expor de forma clara e precisa para o cliente as informações transmitidas, maior será a confiança perante a instituição financeira.	BACEN n° 04
10. Na publicidade de operações de crédito, é preciso enfatizar também os aspectos informativos sobre as características, os riscos e as condições dos produtos de crédito ofertado.	BACEN n° 01
11. Explicar detalhadamente sobre a cobrança de juros na utilização do limite do cheque especial e do rotativo do cartão de crédito.	BACEN n° 06
12. Deixar claro ao cliente que a utilização do Limite do Cartão de Crédito e Limite da Conta corrente é constituição de dívida.	BACEN n° 07
13. O cliente deve estar ciente e concordando com os limites de crédito estabelecidos em cada produto.	BACEN n° 08
14. Quando o cheque especial estiver sendo utilizado e a conta encontrar-se sem movimentação por mais de noventa dias o cliente deve ser alertado.	BACEN n° 09
15. Propor ao cliente a renegociação sempre que este apresentar dificuldade de pagamento de dívida.	BACEN n° 10
16. Colaboradores com maior compreensão dos produtos e serviços a serem ofertados aos consumidores têm maior efetividade na contratação dos mesmos.	Elaborado pelos autores
17. Dentro da instituição financeira em que está inserido há um programa de educação financeira, o qual deveria ser mais divulgado e acessado pelos consumidores dos serviços financeiros.	Elaborado pelos autores
18. A educação financeira e o planejamento financeiro são eficazes na tomada de decisão e controle de gastos.	Elaborado pelos autores
19. Idade	Questão de perfil
20. A quanto tempo trabalha na instituição financeira	Questão de perfil
21. Área de atuação na instituição financeira	Questão de perfil

Fonte: Elaborado pelos autores.

Em relação as análise, inicialmente serão apresentados os dados relativos a caracterização dos respondentes. Já no que se refere às técnicas estatísticas, serão apresentados os resultados da estatística descritiva dos dados (média e desvio-padrão), os resultados da Análise Fatorial Exploratória (AFE), para identificar a composição das variáveis em fatores (construtos), o resultado do Alfa de Cronbach, que indica a consistência interna de cada construto e a Análise da Variância (ANOVA) para verificar a existência ou não de diferenças estatisticamente significativas entre os fatores (construtos) em função das características dos respondentes.

4 Resultados e Análise dos Dados

Num primeiro momento são apresentados os dados referentes à caracterização da amostra. Na sequência são apresentados os dados com os resultados da pesquisa.

Quanto a caracterização da amostra, a Tabela 1 apresenta a distribuição da amostra em função da idade dos respondentes.

Tabela 1 – Distribuição da amostra por idade

Idade	Número	%
Até 20 anos	3	3,45%
21 a 30 anos	51	58,62%
31 a 40 anos	31	35,63%
Acima de 40 anos	2	2,30%
Total	87	100,00%

Fonte: Elaborado pelos autores.

Analisando a idade dos colaboradores observa-se que 62,07% possuem menos de 30 anos. No geral a amostra apresenta uma média de 22 anos, o que representa um público jovem trabalhando em uma instituição financeira. Devido a essa média de idade, infere-se que este grupo, em grande parte, presenciou a inserção crescente e atual das tecnologias no mercado financeiro.

A Tabela 2 apresenta a distribuição da amostra em função do tempo de trabalho na instituição.

Tabela 2 – Distribuição da amostra por tempo de trabalho na instituição

Tempo de trabalho	Número	%
Até 1 ano	15	17,24%
2 a 3 anos	19	21,84%
3 a 4 anos	20	22,99%
4 a 5 anos	18	20,69%
Acima de 5 anos	15	17,24%

Total	87	100,00%
--------------	-----------	----------------

Fonte: Elaborado pelos autores.

Analisando os dados da Tabela 2, destaca-se que 60,92% dos colaboradores trabalham na instituição a mais de 3 anos. O tempo médio de atuação na instituição também é de aproximadamente 3 anos. Assim, trata-se de profissionais que em função do tempo de atividade devem possuir conhecimento financeiro adquirido pela experiência no trabalho e que, por consequência, possuem conhecimento sobre os itens abordados no questionário.

Devido ao tempo de atuação no mercado, Tabela 2, infere-se que os indivíduos deste grupo, em grande parte, presenciaram a inserção de treinamentos sobre mercado financeiro. As Tabelas 1 e 2 indicam se tratar de colaboradores jovens, com a maioria entre 25 a 35 anos, e com tempo de atividade na instituição relativamente curto, de 3 anos em média.

A Tabela 3 apresenta a distribuição da amostra em função da área de atuação dos respondentes.

Tabela 3 – Distribuição da amostra pela área de atuação

Área de atuação	Número	%
Administrativo	41	47,13%
Negocial	34	39,08%
Gerencial	12	13,79%
Total	87	100,00%

Fonte: Elaborado pelos autores.

Observa-se na Tabela 3, quanto a área de atuação dos colaboradores, que a composição está praticamente dividida de acordo com a composição atual da estrutura da instituição (os dados exatos da distribuição por área de atuação não foram fornecidos pela instituição). O passo seguinte na análise dos dados foi identificar a existência de agrupamentos das variáveis. Com o objetivo de validação dos construtos utilizou-se da Análise Fatorial Exploratória (AFE). A AFE é uma técnica de análise que possibilita reduzir o número de variáveis através da identificação de grupos ou agrupamentos (fatores) dessas variáveis a partir do grau de correlação entre elas (MAROCO, 2014; FIELD, 2009).

Seguindo as sugestões de Maroco (2014) e de Field (2009), para identificar a viabilidade da utilização da AFE foram utilizados os testes de Kaiser-Mayer-Olkin (KMO) e de Bartlett, e a extração dos fatores foi feita utilizando o método dos componentes principais, com *eigenvalues* de 1, e a rotação Varimax. O gráfico *Scree Plot* também foi utilizado para identificar o número de fatores.

O teste de Kaiser-Mayer-Olkin (KMO) indica a viabilidade da realização da AFE. Segundo Field (2009, p. 579), para o KMO, “os valores entre 0,5 e 0,7 são medíocres, valores entre 0,7 e 0,8 são bons, valores entre 0,8 e 0,9 são ótimos e valores acima de 0,9 são

excelentes.” A Tabela 4 apresenta o resultado do teste de KMO e de Bartlett, indicando a viabilidade da realização da AFE.

Tabela 4 – Resultado do KMO e do Teste de Bartlett

KMO and Bartlett's Test		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		0,719
	Approx. Chi-Square	1049,476
Bartlett's Test of Sphericity	Df	153
	Sig.	0,000

Fonte: Elaborado pelos autores.

Segundo Field (2009, p. 579) “devemos estar confiantes de que a análise dos fatores é apropriada para esses dados.” A AFE indicou a existência de quatro fatores/construtos, com variância total explicada de 69,93%, conforme apresentados nas Tabelas 5 a 8, com a estatística descritiva das variáveis (média e desvio padrão), a média total do construto, a variância explicada e o resultado do teste de verificação da consistência interna, ou confiabilidade, da escala. Para mensurar a confiabilidade dos construtos utiliza-se o índice de confiabilidade por meio do *Alpha* de *Cronbach*, em que valores superiores a 0,6 têm sido considerados aceitáveis para pesquisas de natureza exploratória, sendo que o Alfa de Cronbach é “a medida mais comum de confiabilidade.” (FIELD, 2009, p. 594). Segundo Field (2009, p. 594), “um valor de 0,7-0,8 é aceitável para o α de Cronbach e valores substancialmente mais baixos indicam uma escala não confiável.” Para Malhotra (2006, p. 277), o valor esperado de confiabilidade é no mínimo 0,6, sendo que valores inferiores podem indicar uma consistência interna insatisfatória.

Na Tabela 5 são avaliadas as variáveis relacionadas ao primeiro fator, denominado conhecimento financeiro, em função das características das variáveis que o compõe.

Tabela 5 – Estatística descritiva das variáveis relacionadas ao Conhecimento Financeiro

	Descrição	Média	Desvio padrão	Carga fatorial
Q11	Explicar detalhadamente sobre a cobrança de juros na utilização do limite do cheque especial e do rotativo do cartão de crédito.	4,71	0,687	0,887
Q16	Colaboradores com maior compreensão dos produtos e serviços a serem ofertados aos consumidores têm maior efetividade na contratação dos mesmos.	4,70	0,673	0,812
Q12	Deixar claro ao cliente que a utilização do Limite do Cartão de Crédito e Limite da Conta corrente é constituição de dívida.	4,64	0,705	0,789
Q13	O cliente deve estar ciente e concordando com os limites de crédito estabelecidos em cada produto.	4,71	0,737	0,744

Q17	Dentro da instituição financeira em que está inserido há um programa de educação financeira, o qual deveria ser mais divulgado e acessado pelos consumidores dos serviços financeiros.	4,32	0,809	0,622
Q8	Programas de educação financeira que ajudam o consumidor a apurar os fatos e entender os prós e contras, bem como os riscos de diferentes produtos financeiros devem ser promovidos.	4,57	0,699	0,609
Q18	A Educação financeira e o planejamento financeiro são eficazes na tomada de decisão e controle de gastos.	4,62	0,790	0,587
Q15	Propor ao cliente a renegociação sempre que este apresentar dificuldade de pagamento de dívida.	4,32	0,920	0,555
Média do Construto			4,58	
Variância explicada pelo construto			24,80%	
Alfa de Cronbach			0,891	

Fonte: Elaborado pelos autores.

Analisando os dados da Tabela 5 quanto a questões sobre conhecimento financeiro, aplicadas dentro da instituição financeira, verifica-se que houve médias elevadas entre 4 e 5 (concordo parcialmente e concordo totalmente, respectivamente) entendendo que os respondentes concordam que o conhecimento em educação financeira é de grande importância para a tomada de decisão e a aplicação deste conhecimento deve ser estendido aos clientes financeiros. A maior média está nas variáveis Q11 e Q13 demonstrando que os colaboradores dão um grau de importância elevado no que se refere prestação de informações aos clientes com relação a limites de crédito e juros.

Na Tabela 6 é apresentada a estatística descritiva das variáveis relacionadas ao segundo fator, denominado redução de riscos, em função das características de cada uma delas.

Com relação aos dados da Tabela 6 quanto as questões sobre informação prestada, observa-se uma média entre 3 e 4 (nem discordo, nem concordo e concordo parcialmente, respectivamente). Destaca-se a média da variável Q14, indicando que os colaboradores dão importância significativa a necessidade de alertar o cliente quando da utilização do cheque especial. A questão (Q14) foi elaborada de acordo com o que preconiza o BACEN (2014), no entanto, 90 dias pode ser considerado um prazo demasiado extenso. Destaca-se, ainda, que as médias do primeiro fator e das variáveis que o compõe são significativamente diferentes deste fator e de suas variáveis, indicando que os colaboradores atribuem maior grau de concordância com aquelas em relação a estas. Por outro lado, a variável Q3 é a que apresenta menor média entre todas, mas relevante para o construto, pois não existe indicação de que deva ser retirada.

Tabela 6 - Estatística descritiva das variáveis relacionadas a Redução de Riscos

Descrição	Média	Desvio padrão	Carga fatorial
-----------	-------	---------------	----------------

Q4	A Instituição financeira especifica de forma clara as informações sobre os riscos e retornos inerentes a cada produto.	3,61	1,124	0,945
Q5	As instituições financeiras são encorajadas a fornecer informações em vários níveis a fim de atender as necessidades de seus clientes, utilizando palavras claras e de fácil compreensão.	3,55	1,268	0,900
Q14	Quando o cheque especial estiver sendo utilizado e a conta encontrar-se sem movimentação por mais de noventa dias o cliente deve ser alertado.	3,79	1,328	0,854
Q3	Campanhas dentro da instituição financeira são encorajadas para melhorar a compreensão sobre os riscos financeiros e formas de se proteger destes riscos, por meio de poupanças adequadas, seguros e educação financeira para os clientes.	3,41	1,237	0,835
Média do Construto			3,59	
Variância explicada pelo construto			19,07%	
Alfa de Cronbach			0,916	

Fonte: Elaborado pelos autores.

Na Tabela 7 é apresentada a estatística descritiva das variáveis relacionadas ao terceiro fator, denominado prática financeira transmitida ao cliente, de acordo com as características das variáveis que o compõe.

Inicialmente, o Alfa de Cronbach deste construto ficou abaixo dos outros dois, mas ainda dentro dos parâmetros definidos por Malhotra (2006). O baixo Alfa de Cronbach pode ser explicado pelo reduzido número de variáveis componentes deste construto. Não houve indicação de exclusão de qualquer variável para melhoria do Alfa de Cronbach.

Tabela 7 - Estatística descritiva das variáveis relacionadas a Prática Financeira

	Descrição	Média	Desvio padrão	Carga fatorial
Q7	As instituições financeiras devem ser encorajadas a formar o seu pessoal em educação financeira e desenvolver um código de conduta para a prestação de aconselhamento geral sobre investimentos e empréstimos, não relacionado com o fornecimento de um produto específico.	4,29	0,914	0,866
Q2	Todos os custos que envolvem as operações financeiras são esclarecidos aos clientes com o intuito de promover uma consciência financeira adequada para a tomada de decisão.	3,92	1,203	0,684
Q1	A instituição financeira tem o dever de educar seus clientes sobre as práticas financeiras aplicadas.	3,78	1,233	0,657
Média do Construto			4,00	
Variância explicada pelo construto			14,04%	

Alfa de Cronbach

0,655

Fonte: Elaborado pelos autores.

Outro aspecto a ser verificado neste fator é a divergência entre as médias das variáveis, indicando que um aspecto é mais relevante que outros. Também a média do fator é diferente dos outros dois, estando em um posto intermediário em relação ao primeiro e ao segundo construtos.

Especificamente, verifica-se que a média é mais elevada está na variável Q7. Neste caso entende-se que o colaborador possui o entendimento da importância em adquirir o conhecimento sobre a área em que atua, para poder assim passar informações corretas e assertivas aos clientes, e a visão ampla sobre a importância da educação financeira na tomada de decisão.

Na Tabela 8 é apresentada a estatística descritiva das variáveis relacionadas ao quarto fator, denominado visibilidade externa transmitida ao cliente, de acordo com as características das variáveis que o compõe.

Tabela 8 - Estatística descritiva das variáveis relacionadas a Visibilidade Externa

	Descrição	Média	Desvio padrão	Carga fatorial
Q6	A educação financeira prestada pelas instituições financeiras deve ser avaliada regulamente para garantir que ele esteja atendendo as necessidades do consumidor, através da utilização de programas sociais.	4,38	0,693	0,777
Q9	Quanto maior for a transparência da instituição financeira em expor de forma clara e precisa para o cliente as informações transmitidas, maior será a confiança perante a instituição financeira.	4,81	0,570	0,767
Q10	Na publicidade de operações de crédito, é preciso focar também os aspectos informativos sobre as características, os riscos e as condições dos produtos de crédito ofertado.	4,36	0,977	0,694
Média do Construto			4,53	
Variância explicada pelo construto			12,02	
Alfa de Cronbach			0,703	

Fonte: Elaborado pelos autores.

A composição deste fator inclui variáveis com médias elevadas, dentre elas a variável com a maior média de todas e com menor dispersão entre os respondentes (Q9). A média geral do fator também é elevada, pouco abaixo da média do primeiro fator.

Observa-se nas Tabelas 5 a 8 que a maioria das médias é elevada, entre 4 e 5 (concordo parcialmente e concordo totalmente, respectivamente), no entanto, em algumas das médias os valores estão um pouco abaixo de 4 (entre concordo parcialmente e nem concordo, nem discordo), basicamente em variáveis dos construtos 2 e 3. Estes resultados indicam que a maioria dos respondentes apresenta, em média, concordância mesmo que parcial em todas as variáveis.

Destacam-se as médias das variáveis Q3 e Q9 como a menor e a maior média, respectivamente. Na primeira (Q3), a opinião entre os colaboradores é bem variável, demonstrando que pode existir, entre os colaboradores, a dúvida sobre o assunto. Isso pode ser por conta da pesquisa ter sido aplicada em todas as áreas da instituição financeira. Possivelmente teria um grau de relevância com média maior se aplicado apenas na área comercial. No caso da segunda (Q9), onde o grau de concordância teve a maior média, isso deve ter ocorrido pela importância que os colaboradores da instituição financeira dão a transparência da informação transmitida aos clientes, entendendo que com isso há o aumento da confiança dos clientes.

Quanto ao desvio padrão, esse indica o grau de coesão das respostas, ou seja, quanto maior o desvio padrão, menor o grau de coesão entre os respondentes. Neste caso é possível perceber em algumas variáveis que o grau de coesão é mais elevado (valores menores) e em outras o grau de coesão é menos elevado (valores maiores). O maior grau de coesão é identificado na variável Q9, que também teve a maior média, enquanto que o menor grau de coesão é identificado na variável Q14.

A Tabela 8 apresenta os dados referentes aos três construtos identificados pela AFE.

Tabela 8 – Resumo das Médias por Construto

Descrição	Média	Desvio padrão
1 – Conhecimento financeiro	4,58	0,560
2 – Redução de riscos	3,59	1,098
3 – Prática financeira	3,99	0,866
4 – Visibilidade externa	4,53	0,602

Fonte: Elaborado pelos autores.

Analisando os dados constantes da Tabela 8, percebe-se que os respondentes atribuem importância ligeiramente maior as questões relacionadas ao conhecimento financeiro (4,58), seguida pelas questões da visibilidade externa (4,53). De forma ligeiramente menor a importância dada as questões relacionadas às práticas financeiras (3,99) e à redução de riscos (3,59). A questão da informação propriamente dita é a que recebeu a menor média, indicando que a preocupação da instituição, no âmbito da amostra, está centrada na questão da educação financeira e também na questão da responsabilidade pela informação prestada.

Na sequência buscou-se verificar se existem diferenças estatisticamente significantes para cada um dos construtos em função das características dos respondentes (idade; tempo de atuação na instituição e; área de atuação). Para tanto, utilizou-se a Análise da Variância

(ANOVA). A ANOVA serve para testar se as médias de mais de duas populações são ou não significativamente diferentes (MAROCO, 2014; MALHOTRA, 2006). As Tabelas 9 a 11 apresentam os resultados da ANOVA.

Tabela 9 – Resultados da Análise da Variância em função da idade

CONSTRUTOS	MÉDIA POR IDADE				F	Sig.
	Até 20 anos	21 a 30 anos	31 a 40 anos	Acima de 40 anos		
Conhecimento financeiro	2,33	4,67	4,63	4,81	38,852	0,000
Redução de riscos	2,42	3,85	3,25	4,00	3,491	0,019
Prática financeira	2,67	4,01	4,05	4,67	3,002	0,035
Visibilidade externa	3,00	4,52	4,72	4,33	9,912	0,000

Fonte: Elaborado pelos autores.

Os resultados, considerando um nível de significância de 95% ($p < 0,05$), indicaram que existe diferença na média dos construtos em relação à idade dos colaboradores. Identificou-se que existiriam diferenças estatisticamente significantes no grupo dos mais jovens (abaixo de 20 anos) em relação aos demais grupos. Em todos os construtos este grupo atribuiu grau de concordância baixa, pendendo para o discordo parcialmente. Neste caso, percebe-se que indivíduos mais jovens têm percepção diferente dos demais. No entanto, estes mesmos também fazem parte do grupo de indivíduos com pouco tempo de atuação na instituição, o que pode contribuir para esta percepção. Porém, como o grupo de indivíduos mais jovens (até 20 anos) é composto por apenas 3 indivíduos o resultado pode ter sido influenciado pelo tamanho da amostra para este grupo e, neste caso, o resultado não é confiável.

Tabela 10 – Resultados da Análise da Variância em função do tempo de trabalho

CONSTRUTOS	MÉDIA POR TEMPO DE TRABALHO					F	Sig.
	Até 1 ano	2 a 3 anos	3 a 4 anos	4 a 5 anos	Acima de 5 anos		
Conhecimento financeiro	4,67	4,49	4,73	4,60	4,58	0,623	0,647
Redução de riscos	3,52	3,79	3,73	3,04	3,91	1,738	0,149
Prática financeira	4,04	3,89	3,90	4,09	4,09	0,229	0,922
Visibilidade externa	4,69	4,54	4,58	4,56	4,27	1,028	0,398

Fonte: Elaborado pelos autores.

Os resultados, considerando um nível de significância de 95% ($p < 0,05$), indicaram que não existe diferença na média dos construtos em relação ao tempo de trabalho (atuação) na instituição, como pode ser observado na Tabela 10.

Tabela 11 – Resultados da Análise da Variância em função da área de atuação

CONSTRUTOS	MÉDIA POR ÁREA DE ATUAÇÃO			F	Sig.
	Administrativo	Negocial	Gerencial		
Conhecimento financeiro	4,53	4,66	4,55	0,589	0,589
Redução de riscos	3,67	3,48	3,65	0,304	0,739
Prática financeira	3,76	4,23	4,17	3,021	0,051
Visibilidade externa	4,41	4,64	4,67	1,738	0,182

Fonte: Elaborado pelos autores.

Os resultados, considerando um nível de significância de 95% ($p < 0,05$), indicaram que não existe diferença na média dos construtos em relação à área de atuação na instituição.

Em resumo, os resultados obtidos pela ANOVA indicam que não deve existir diferença estatisticamente significativa entre as médias dos quatro construtos. Mesmo no caso da idade, onde a ANOVA indicou a existência de diferença, esta não deve ser considerada efetivamente porque o grupo em que foi identificada a diferença (até 20 anos) é composto por apenas 3 indivíduos, o que pode ter enviesado a análise.

5 Considerações Finais

Este trabalho teve por objetivo avaliar qual a percepção dos colaboradores em uma cooperativa de crédito quanto a importância da alfabetização financeira aos cooperados, levando em consideração, as normas existentes na OCDE e do BACEN que tratam sobre a boa prática da educação financeira, buscando responder se a educação financeira para os cooperados é relevante a partir da percepção dos colaboradores da cooperativa.

O questionário foi elaborado a partir das normas para educação financeira da OCDE e da Cartilha do BACEN que descrevem como as instituições podem orientar e dispor seus produtos e serviços aos cooperados com o intuito de deixá-los informados sobre as transações financeiras apontando sua importância no que diz respeito a tomada de decisão, risco financeiro, gestão do futuro, aplicação consciente do dinheiro, nível de endividamento, que são itens que muito atuais no mercado.

Os resultados obtidos dão conta de que a alfabetização financeira sugerida ou imposta aos cooperados da instituição objeto de análise, considerando as normas da OCDE e do BACEN, é em grande parte aplicável, pois as médias das variáveis e dos construtos estão, em sua maioria, nas proximidades do ponto 4 da escala (concordo parcialmente).

Os construtos obtidos a partir da AFE contribuíram para atingir o objetivo proposto, indicando que a partir das variáveis deste estudo foi possível obter quatro construtos:

Alfabetização Financeira: Evidências e Percepções em uma Cooperativa de Crédito

conhecimento financeiro; redução de riscos; prática financeira e; visibilidade externa. Estes construtos representam os aspectos relacionados a aplicabilidade da educação financeira em uma instituição financeira do tipo cooperativa, a partir da percepção de seus colaboradores.

Considerando as médias dos construtos, e da maioria das variáveis que os compõem, percebe-se que o construto conhecimento financeiro é uma questão relevante no âmbito da instituição a partir da percepção dos colaboradores. No entanto, o construto visibilidade externa quanto a prática de educação financeira também é considerada relevante. Neste sentido, no âmbito deste estudo, a alfabetização financeira pode ser considerada como uma prática composta por quatro dimensões: conhecimento financeiro; redução de riscos; prática financeira e; visibilidade externa, que devem ser trabalhadas pela instituição para atingir as sugestões da OCDE e do BACEN.

Tendo em vista que segundo Huston (2010) e Remund (2010) a alfabetização financeira possui algumas definições, no entanto, não há nenhum instrumento padronizado para medi-la e, mais recentemente, a conclusão de Schmeiser e Seligman (2013) de que questões atualmente usuais para mensurar a educação financeira não foram rigorosamente testadas para garantir que estão medindo com precisão o nível de alfabetização financeira do indivíduo, é que este estudo traz suas principais contribuições, quais sejam a tentativa de medir a educação financeira e a construção de um instrumento de coleta de dados baseado nas normas das principais instituições que tratam do tema a nível mundial e nacional,

Outras contribuições são a busca de evidências empíricas sobre a importância da educação financeira e, principalmente, a identificação dos quatro construtos, dentre os quais um está identificado como sendo estritamente ligado à educação financeira. O fator denominado conhecimento financeiro, composto por 11 variáveis, pode servir como ponto de partida para futuros estudos sobre o tema.

Ainda, futuros estudos podem replicar o mesmo questionário em instituições financeiras tradicionais com vista a corroborar e/ou refutar os construtos identificados, além de comparar os resultados entre uma instituição do tipo cooperativa e do tipo tradicional. Além disso, o mesmo estudo pode ser realizado na mesma instituição depois de transcorrido um determinado período de tempo, 2 ou 3 anos, verificando se houve evolução na aplicabilidade da educação financeiro ou não.

Iniciativas sobre a educação financeira são relativamente novas, e mudar o comportamento das pessoas é um processo desafiador e de longo prazo. Mais pesquisas e evidências são necessárias para identificar as melhores práticas. Outros trabalhos sobre educação financeira poderia desenvolver-se a partir da análise política e orientação sobre as iniciativas de educação financeira eficaz como um complemento as medidas reguladoras governamentais destinadas a incentivar a poupança e o comportamento do investimento. Considerando ser o Brasil um país multicultural, sugerem-se outras pesquisas, comparando outras realidades socioeconômicas, demográficas, culturas e diferenças regionais verificando se estas impactam nos níveis de educação e desenvolvimento econômico nas diferentes regiões brasileiras.

Quanto às limitações, destaca-se que os resultados não devem ser generalizados. Trata-se de resultados de uma instituição específica, em um momento específico. Para as instituições financeiras esse novo cenário demonstrou-se ser importante para o seu crescimento, contudo, verificou-se que é necessário o desenvolvimento de atividades que promova o conhecimento mínimo financeiro para estes novos clientes financeiros.

Referências

- AGARWAL, S.; DRISCOLL, J.; GABAIX, X.; LAIBSON, D. The age of reason: financial decisions over the lifecycle with implications for regulation. **Brookings Papers on Economic Activity Fall**, p. 51–101, 2009.
- ANDERLONI, L.; VANDONE, D. Risk of Overindebtedness and behavioral factors. **Social Science Research Network**, Working Paper 25, 2010. Disponível em: <http://ssrn.com/abstract=1653513>. Acesso em: 12 nov. 2015.
- ATKINSON, A.; MESSY, F. Measuring Financial Literacy: results of the OECD / International Network on Financial Education (INFE). Pilot Study. **Working Paper nº 15. OECD Publishing**, 2012. Disponível em: http://www.oecd-ilibrary.org/finance-and-investment/measuring-financial-literacy_5k9csfs90fr4-en. Acesso em: 12 nov. 2015.
- AUGUSTINIS, V. F.; COSTA, A. S. M.; BARROS, D. F. Uma análise crítica do discurso de Educação Financeira: por uma Educação para Além do Capital. **Revista ADM. MADE**, v. 16, n. 3, p. 79-102, 2012.
- BACEN - BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Programa de Educação Financeira**. Apresenta o programa de educação financeira desta instituição. Brasília: BACEN, 2014. Disponível em: <http://www.bacen.gov.br/?PEF-BC> Acesso em: 10 abr. 2015.
- BADER, M.; SAVOIA, J. R. F. Logística da distribuição bancária: tendências, oportunidades e fatores para inclusão financeira. **RAE-Revista de Administração de Empresas**, v. 53, n. 2, mar./abr., 2013.
- BERNHEIM, B.D.; GARRETT, D.M. The effects of financial education in the workplace: evidence from a survey of households. **Journal of Public Economics**, v. 7-8, n. 87, p. 1487–1519, 2003.
- BERNHEIM, B.D.; GARRETT, D.M.; MAKI, D.M. Education and saving: The long-term effects of high school financial curriculum mandates. **Journal of Public Economics**, v. 3, n. 80, p. 435–465, 2001.
- BROWN, M.; GRAF, R. Financial literacy and retirement planning in Switzerland. **Numeracy**, v. 6, n. 2, 2013. Disponível em: <http://scholarcommons.usf.edu/numeracy/vol6/iss2/art6/>. Acesso em: 12 nov. 2015.
- CHEN, H.; VOLPE, R. P. An analysis of personal financial literacy among college students. **Financial Services Review**, v. 7, n. 2, p. 107-128, 1998. Disponível em: http://www2.stetson.edu/fsr/abstracts/vol_7_num2_107.pdf . Acesso em: 11 nov. 2015.
- COHEN, M. J. Consumer credit, household financial management and sustainable consumption. **International Journal of Consumer Studies**, v.31, p. 57-65, 2007.
- COLLINS, J.M. The impacts of mandatory financial education: evidence from a randomized field study. **Journal of Economic Behavior & Organization**, n. 95, p. 146-158, 2013.
- COMISSÃO DAS COMUNIDADES EUROPEIAS. **Comunicação da Comissão: Educação Financeira**. Bruxelas, 2014. Disponível em: <http://eurlex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2007:0808:FIN:PT:PDF>>. Acesso em: 10 nov. 2015.
- CÓRDOVA, R.; DINIZ, E.; GONZALEZ, L. Inclusão financeira e correspondentes bancários. **GV-executivo**, v. 13, n. 1, 2014

DISNEY, R.; GATHERGOOD, J. Financial literacy and indebtedness: new evidence for UK consumers. In: **EconPapers**, 2011. Disponível em: <http://econpapers.repec.org/paper/notnotcfc/11_2f05.htm> Acesso em: 10 nov. 2015.

DUFLO, E.; SAEZ, E. The role of information and social interactions in retirement plan decisions: evidence from a randomized experiment. **The Quarterly Journal of Economics**, n. 118, v. 3, p. 815–842, 2003.

FIELD, A. **Descobrimo a estatística usando o SPSS**. Tradução: Lorí Viali. 2. ed. Porto Alegre: Artmed, 2009.

FINKE, M. S.; HOWE, J. S.; HUSTON, S. J. Old Age and the Decline in Financial Literacy. **Social Science Research Network**. Working Paper, 2011. Disponível em: <<http://www.tilkingroup.com/texastech.pdf>>. Acesso em: 23 set. 2015.

GRABLE, J. E.; JOO, S. H. Student racial differences in credit card debt and financial behaviors and stress. **College Student Journal**, v. 40, n. 2, p. 400-408, 2006.

HASTINGS, J.; TEJEDA-ASHTON, L. Financial literacy, information, and demand elasticity: Survey and experimental evidence from Mexico. **NBER Working Paper**. 2008. Disponível em: <http://www.nber.org/papers/w14538.pdf?new_window=1>. Acesso em: 12 out. 2015.

HUSTON, S. J. Measuring financial literacy. **The Journal of Consumer Affairs**, v. 44, n. 2, p. 296-316, 2010.

KEESE, M.; SCHMITZ, H. **Broke, ill and obese: the effect of household debt on health**. In: Social Science Research Network, 2010. Disponível em: <http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=1750216>Acesso em: 12 nov. 2015.

KOZUP, J.; HOGARTH, J. Financial literacy, public policy, and consumers self-protection: more questions, fewer, answers. **Journal of Consumer Affairs**, n. 42, v. 2, p. 127–136, 2008.

LUSARDI, A.; MITCHELL, O. S. **Financial literacy and planning: implications for retirement wellbeing**, 2007. Disponível em: <<http://www.dartmouth.edu/~alusardi/Papers/FinancialLiteracy.pdf>>. Acesso em: 15 nov. 2015.

LUSARDI, A.; MITCHELL, O. S. Financial Literacy among the Young: Evidence and Implications for Consumer Policy. **Journal of Consumer Affairs**, v. 44, n. 2, p. 358-380, 2010.

LUSARDI, A.; MITCHELL, O. S. Financial literacy and retirement planning in the United States. **Journal of Pension Economics and Finance**, v. 10, n. 04, p. 509-525, 2011.

LUSARDI, A.; WALLACE, D. Financial Literacy and Quantitative Reasoning in the High School and College Classroom. **Numeracy**, v. 6, n. 2, 2013. Disponível em: <http://scholarcommons.usf.edu/numeracy/vol6/iss2/art1/>. Acesso em 12 nov. 2015.

LUSARDI, A.; TUFANO, P. Teach workers about the perils of debt. **Cambridge: Harvard Business Review**, v. 1, 2009.

LYONS, A. C. Credit practices and financial education needs of Midwest college students. In: **Social Science Research Network**, 2007. Disponível em: <<http://www.acrwebsite.org/search/view-conference-proceedings.aspx?Id=6915>>. Acesso em: 12 nov. 2015.

MALHOTRA, N.K. **Pesquisa de Marketing: uma orientação aplicada**. 4. ed. Trad. Laura Bocco. Porto Alegre: Bookman, 2006.

MAROCO, J. **Análise estatística: com utilização do SPSS.** 6. ed. Lisboa: Gráfica Manoel Barbosa & Filhos, 2014.

MATTA, R. O. B. **Oferta e Demanda de informação financeira pessoal: O programa de Educação Financeira do Banco Central do Brasil e os Universitários do Distrito Federal.** Brasília, 2007. Disponível em: http://bdtd.bce.unb.br/tedesimplificado/tde_busca/arquivo.php?codArquivo=1196. Acesso em: 30 abr. 2015.

MENDES-DA-SILVA, W. M.; NAKAMURA, W. T.; DE MORAES, D. C. Credit card risk behavior on college campuses: evidence from Brazil. **Brazilian Administration Review**, v. 9, n. 3, p. 351-373, 2012.

MONTICONE, C. How Much Does Wealth Matter in the Acquisition of Financial Literacy? **The Journal of Consumer Affairs**, v. 44, n. 2, p. 403-422, 2010.

MOTTOLA, G. R. In our best interest: Women, financial literacy, and credit card behavior. **Numeracy**, v. 6, n. 2, 2013.

NORVILITIS, J. M.; MERWIN, M. M.; OSBERG, T. M.; ROWLING, P. V.; YOUNG, P.; KAMAS, M. M. Personality factors, money attitudes, financial knowledge, and credit-card debt in college students. **Journal of Applied Social Psychology**, v. 36, n. 6, p. 1395-1413, 2006.

OCDE - ORGANIZAÇÃO DE COOPERAÇÃO E DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO. Assessoria de Comunicação Social. **Advancing National Strategies for Financial Education.** OCDE, 2014. Disponível em: <http://www.oecd.org/finance/financial-education/nationalstrategiesforfinancialeducation.htm>. Acesso em: 12 nov. 2015.

OCDE - ORGANIZATION FOR ECONOMIC CO-OPERATION AND DEVELOPMENT (OECD). Financial literacy and inclusion: Results of OECD/INFE survey across countries and by gender. **OECD Publishing, 2013.** Disponível em: http://www.oecd.org/daf/fin/financialeducation/TrustFund2013_OECD_INFE_Fin_Lit_and_Incl_SurveyResults_by_Country_and_Gender.pdf. Acesso em: 15 nov. 2015.

POTRICH, A. C. G.; VIEIRA, K. M.; KIRCH, G. **Você é alfabetizado financeiramente? Descubra no termômetro da alfabetização financeira.** Disponível em: [http://cef.fgv.br/sites/cef.fgv.br/files/\[Mendes%20et%20al\]%20VOCE%20E%20ALFABETIZADO%20FINANCEIRAMENTE.pdf](http://cef.fgv.br/sites/cef.fgv.br/files/[Mendes%20et%20al]%20VOCE%20E%20ALFABETIZADO%20FINANCEIRAMENTE.pdf). Acesso em: 30 out. 2015.

POTRICH, A. C. G.; VIEIRA, K. M.; KIRCH, G. Determinantes da Alfabetização Financeira: Proposição de um Modelo e análise da Influência das Variáveis Socioeconômicas e Demográficas. **EnANPAD, XXXVIII Encontro da ANPAD**, Rio de Janeiro/ RJ, 2014.

POTRICH, A. C. G.; VIEIRA, K. M.; CAMPARA, J. L.; FRAGA, I. S.; SANTOS, L. F. O. Educação Financeira dos Gaúchos: Proposição de uma Medida e Relação com as Variáveis Socioeconômicas e Demográficas. **Revista Sociedade, Contabilidade e Gestão**, v. 9, n. 3, 2014.

REMUND, D. L. Financial literacy explicated: the case for a clearer definition in an increasingly complex economy. **The Journal of Consumer Affairs**. v. 44, n. 2, p. 276-295, 2010.

RESEARCH, R. M. Survey of adult financial literacy in Australia. **ANZ Banking Group**, 2003. Disponível: http://www.anz.com/Documents/AU/Aboutanz/AN_5654. Acesso em: 12 nov. 2015.

ROOIJ, M. C. J. V.; LUSARDI, A.; ALESSIE, R. J. M. Financial literacy and retirement planning in the Netherlands. **Journal of Economic Psychology**, v. 32, n. 4, p. 593-608, 2011.

SAVOIA, J. R. F.; SAITO, A. T.; PETRONI, L. M. A educação financeira no Brasil sob a ótica da Organização de Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE). **IX SEMEAD – Seminários em Administração. FEA/USP**, São Paulo, 2007. Disponível em: http://www.ead.fea.usp.br/Semead/9semead/resultado_semead/trabalhosPDF/45.pdf. Acesso em: 30 set. 2015.

SAVOIA, J. R. F.; SAITO, A. T.; SANTANA F. A. Paradigmas da educação financeira no Brasil. **Revista de Administração Pública**, v.41, n. 6, p.1121-1141, 2007.

SCHMEISER, M. D.; SELIGMAN, J. S. Using the Right Yardstick: Assessing Financial Literacy Measures by Way of Financial Well-Being. **The Journal of Consumer Affairs**, v. 47, n. 2, p. 243-262, 2013.

SCHERESBERG, C. B. Financial literacy and financial behavior among young adults: Evidence and implications. **Numeracy**, v. 6, n. 2, art. 5, 2013.

SHIM, S.; SERIDO, J.; BOSCH, L.; TANG, C. Financial identity-processing styles among young adults: A longitudinal study of socialization factors and consequences for financial capabilities. **The Journal of Consumer Affairs**, v. 47, n. 1, p. 128-152, 2013.

SPAREMBERGER, A.; ZAMBERLAN, L.; SAVOLDI, Z. A responsabilidade social em cooperativas agropecuárias do Rio Grande do Sul. **Capital Científico**, v. 8, n. 1, p. 107-120, 2010.

WILLIS, L. Evidence and Ideology in Assessing the Effectiveness of Financial Literacy Education. **San Diego Law Review**, v. 46, p. 415-447, 2009.