



**UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA  
CAMPUS VI - POETA PINTO DO MONTEIRO  
CENTRO DE CIÊNCIAS HUMANAS E EXATAS  
CURSO DE BACHARELADO EM CIÊNCIAS CONTÁBEIS**

**ALINE CHAVES ALVES SIQUEIRA**

**EDUCAÇÃO FINANCEIRA: UMA ANÁLISE DA ATUAÇÃO DOS  
BANCÁRIOS DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS DO CARIRI  
OCIDENTAL PARAIBANO**

**MONTEIRO-PB  
2022**

ALINE CHAVES ALVES SIQUEIRA

**EDUCAÇÃO FINANCEIRA: UMA ANÁLISE DA ATUAÇÃO DOS BANCÁRIOS  
DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS DO CARIRI OCIDENTAL PARAIBANO**

Trabalho de Conclusão de Curso em Ciências Contábeis da Universidade Estadual da Paraíba, como requisito parcial à obtenção do título de Bacharel em Ciências Contábeis.

**Área de concentração:** Educação financeira.

**Orientadora:** Profa. Dra. Lílian Perobon Mazzer

**MONTEIRO-PB  
2022**

É expressamente proibido a comercialização deste documento, tanto na forma impressa como eletrônica. Sua reprodução total ou parcial é permitida exclusivamente para fins acadêmicos e científicos, desde que na reprodução figure a identificação do autor, título, instituição e ano do trabalho.

S618e Siqueira, Aline Chaves Alves.

Educação Financeira [manuscrito] : Uma análise da atuação dos bancários das instituições financeiras do Cariri Ocidental Paraibano / Aline Chaves Alves Siqueira. - 2022.  
37 p.

Digitado.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Ciências Contábeis) - Universidade Estadual da Paraíba, Centro de Ciências Humanas e Exatas , 2022.

"Orientação : Profa. Dra. Lílian Perobon Mazzer ,  
Coordenação do Curso de Ciências Contábeis - CCHE."

1. Educação financeira. 2. Instituições financeiras. 3.  
Bancários. I. Título

21. ed. CDD 640.42

ALINE CHAVES ALVES SIQUEIRA

EDUCAÇÃO FINANCEIRA: UMA ANÁLISE DA ATUAÇÃO DOS BANCÁRIOS DAS  
INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS DO CARIRI OCIDENTAL PARAIBANO

Trabalho de Conclusão de Curso em Ciências  
Contábeis da Universidade Estadual da  
Paraíba, como requisito parcial à obtenção do  
título de Bacharel em Ciências Contábeis.

Área de concentração: Educação Financeira.

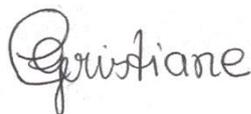
Aprovada em: 25/03/2022.

**BANCA EXAMINADORA**



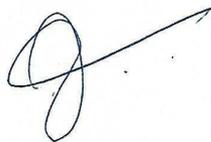
---

Profa. Dra. Lillian Perobon Mazzer  
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)



---

Profa. Me. Cristiane Gomes da Silva  
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)



---

Prof. Me. José Humberto do Nascimento Cruz  
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)

Aos meus filhos, Igor e João, DEDICO.

## AGRADECIMENTOS

À Deus, primeiramente, por ter me ajudado a chegar até aqui, e me fortalecer nas minhas batalhas diárias.

Aos meus pais, Avani e Anizio que sempre me incentivaram na vida, e principalmente nos estudos, como exemplos de amor, resiliência e amizade.

Ao meu esposo Jeferson Siqueira, pela paciência e incentivo para concluir o curso.

À minha irmã Liana, meu primo Marco, meus sobrinhos Mariana, Bernardo e Benício; que apesar da distância, estão sempre presentes na minha vida com muito carinho.

À minha tia Alba (*in memoriam*), embora fisicamente ausente, estará sempre presente no meu coração.

Ao meu sogro João de Siqueira Leite (*in memoriam*), pelo seu exemplo de profissional de Contabilidade.

À minha sogra Maria Siqueira, por ser essa grande motivadora e inspiração de mulher forte.

Aos professores do Curso de Graduação da UEPB, Campus VI, em especial: Cristiane, Gutemberg, Humberto, Ismael, Josemar, Lilian, Mamadou e Mauricéia.

À orientadora Lilian, por todos os ensinamentos e conselhos no processo de construção desse trabalho.

Aos colegas de classe pelos momentos de amizade e apoio, em especial: Guilherme Pires, Jéssica Gomes, Juliana Nascimento e Pablo Soares.

Ao Sicoob Pernambuco, cooperativa de crédito que trabalhei e onde pude aprender a importância que uma instituição financeira tem na vida das pessoas.

Aos meus colegas de escritório, em especial a Marcelo Bezerra, pelas orientações na prática contábil.

## RESUMO

Esse trabalho teve como objetivo principal analisar como os bancários das instituições financeiras do Cariri Ocidental Paraibano recebem e compartilham as informações sobre educação financeira. Visando atingir esse objetivo, foi realizado um estudo descritivo amparado por procedimentos bibliográficos e de um levantamento realizado com 50 bancários e 68 clientes da região através de questionário adaptado dos estudos de Basílio (2019), Jr Fontolan (2019) e Camargo, Jr Fontolan e Strehlau (2020). Os resultados demonstraram que 98% das instituições financeiras possuem programas e/ou ações para seus colaboradores sobre educação financeira, sendo os mais citados as universidades corporativas, plataformas digitais e cursos de capacitação interna; semana nacional de educação financeira e o ENEF. Em relação ao compartilhamento na agência de tais programas e/ou ações, 49% responderam ser através de e-mail. No tocante ao compartilhamento com os clientes, 56% responderam que compartilham, sendo que 47,4% de forma pessoal quando o cliente visita a agência, e 38% deles em uma frequência eventual. Quanto ao recebimento por parte dos clientes de orientações sobre educação financeira, 72,1% dos clientes responderam que não recebem. No entanto, bancários e clientes convergem na importância da educação financeira, no qual 70% dos colaboradores consideram muito importante a promoção de ações de educação financeira e 89,7% dos clientes consideram muito importante receber orientações sobre educação financeira.

**Palavras-Chave:** Educação Financeira. Instituições Financeiras. Bancários.

## **ABSTRACT**

The main objective of this work was to analyze how bankers from financial institutions in Cariri Ocidental Paraibano receive and share information about financial education. In order to achieve this objective, a descriptive study was carried out supported by bibliographic procedures and a survey carried out with 50 bank employees and 68 customers in the region through a questionnaire adapted from the studies of Basílio (2019), Jr Fontolan (2019) and Camargo, Jr Fontolan and Strehlau (2020). The results showed that 98% of financial institutions have programs and/or actions for their employees on financial education, the most cited being corporate universities, digital platforms and internal training courses; national financial education week and ENEF. Regarding the sharing of such programs and/or actions at the agency, 49% responded by e-mail. With regard to sharing with clients, 56% responded that they share, 47.4% in a personal way when the client visits the agency, and 38% of them occasionally. Regarding the receipt by clients of guidance on financial education, 72.1% of clients answered that they do not receive it. However, bank employees and customers converge on the importance of financial education, in which 70% of employees consider the promotion of financial education actions very important and 89.7% of customers consider it very important to receive guidance on financial education.

**Keywords:** Financial Education. Financial Institution. Banking.

## LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ANBIMA	Associação Brasileira das Entidades dos Mercados Financeiro e de Capitais.
BCB	Banco Central do Brasil.
BNCC	Base Nacional Comum Curricular.
CNC	Confederação Nacional do Comércio de Bens, serviços e Turismo.
DIEESE	Departamento Intersindical de Estatísticas e Estudos Socioeconômicos.
ENEF	Estratégia Nacional de Educação Financeira.
FEBRABAN	Federação Brasileira de Bancos.
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística.
OCDE	Organização para a Cooperação e o Desenvolvimento Econômico.
PISA	Programme for International Student Assessment.
SFN	Sistema Financeiro Nacional.

## SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	11
2	REFERENCIAL TEÓRICO.....	13
2.1	Educação Financeira.....	13
2.2	O Papel das Instituições Financeiras e dos seus profissionais.....	14
2.3	Estudos Anteriores.....	15
3	METODOLOGIA.....	18
4	RESULTADOS E DISCUSSÕES.....	22
4.1	Perfil Socioeconômico dos Bancários.....	22
4.2	Atuação dos Bancários.....	24
4.3	Perfil Socioeconômico dos clientes.....	29
4.4	Percepção dos Clientes.....	30
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	32
6	REFERÊNCIAS.....	35

## 1. INTRODUÇÃO

Desde o início do século XXI vem crescendo a preocupação entre os governos mundiais a respeito da conscientização dos cidadãos sobre a educação financeira. As sucessivas crises econômicas ao redor do planeta foram afetando o bem-estar das famílias, e tornando-as cada dia mais endividadas. Por esse motivo, a Organização para a Cooperação e o Desenvolvimento Econômico (OCDE), recomendou a criação de políticas de alfabetização financeira, em uma aliança através do conhecimento, consciência, procedimentos, posicionamentos e condutas para auxiliar na tomada de decisões financeiras e o alcance da satisfação no uso do dinheiro (OCDE, 2005).

Segundo pesquisa publicada no início de 2022 pela Confederação Nacional do Comércio de Bens, Serviços e Turismo (CNC), o grau de endividamento médio das famílias brasileiras no ano de 2021 foi o maior já registrado nos últimos 11 anos. A média anual de famílias endividadas alcançou o nível de 70,9%, um aumento de 4,4% em relação ao ano de 2020. O mais agravante é que a cada 10 famílias, pelo menos 7 contraíram algum tipo de dívida com o sistema financeiro nacional (CNC, 2022).

Sendo assim, coube ao Banco Central (BCB), órgão responsável por preservar a eficiência do sistema financeiro, o papel de promover a criação de condutas éticas e responsáveis entre as instituições fiscalizadas, com ações que buscam melhorar a concorrência, a transparência e a portabilidade, garantindo desta forma a adequação de produtos e serviços conforme o perfil do cliente (BRASIL, 2017). Deste modo, as instituições financeiras passaram a utilizar políticas para disseminação da educação entre seus colaboradores e clientes, visando a melhoria nas decisões de crédito e investimentos, bem como na utilização dos demais produtos.

No Brasil, constatam-se alguns marcos relevantes sobre a mudança de postura dos órgãos reguladores relativos à educação financeira e endividamento dos indivíduos. Através da Resolução nº 4.549/2017, o BCB alterou as regras de utilização do rotativo do cartão de crédito visando diminuir o comprometimento financeiro dos usuários de cartões, onde eles estariam limitados a trinta dias no rotativo do cartão (BRASIL, 2017).

Em 2020 foi aprovado pelo governo federal, o ingresso na grade curricular dos estudantes de escolas públicas e privadas, o ensino da disciplina de educação financeira com a finalidade de propagar esse conhecimento a partir da infância (ENEF, 2020).

Em 2021, o governo sancionou a lei nº 14.181, alterando o Código de Defesa do Consumidor (CDC), com a norma que se convencionou chamar de “Lei dos

Superendividados”, que tem por objetivo maior, permitir a negociação da dívida perante as instituições financeiras evitando a exclusão financeira do consumidor e preservando o mínimo existencial (BRASIL,2021).

Desta forma, com o intuito de trazer essa discussão para a realidade e compreender essa temática, o trabalho busca responder a seguinte questão de pesquisa: Como os bancários das instituições financeiras do Cariri Paraibano Ocidental recebem e compartilham as informações sobre educação financeira?

A fim de responder à questão de pesquisa foi traçado como objetivo geral analisar como os bancários das instituições financeiras do Cariri Paraibano Ocidental recebem e compartilham as informações sobre educação financeira. Para que o objetivo geral seja atingido determinou-se os seguintes objetivos específicos:

- Identificar programas e ações de educação financeira das instituições atuantes na região do Cariri Ocidental Paraibano;
- Conhecer a percepção desses profissionais sobre o conceito e importância da educação financeira, vulnerabilidade financeira dos clientes e promoção de ações perante o público;
- Averiguar se os programas e ações de educação financeira são compartilhados com os clientes;
- Identificar a percepção dos clientes com relação as suas finanças pessoais, conhecimento de produtos e serviços bancários e recebimento de orientações sobre educação financeira.

A pesquisa justifica-se para um melhor entendimento sobre como esses profissionais, que serão tratados neste estudo como bancários, atuam para ajudar os indivíduos na tomada de decisões assertivas sobre sua vida financeira, já que a região apresenta números expressivos no que se refere a depósitos a vista, a prazo e operações de crédito. Nos últimos 15 anos, tem-se implantado na região do Cariri Ocidental Paraibano várias instituições financeiras.

Segundo o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), a região do Cariri Ocidental Paraibano apresenta um total de R\$ 1.454.518.988,00 em depósito a prazo (IBGE, 2020). Desta forma, as responsabilidades dos colaboradores aumentaram diante da conscientização do seu público sobre suas finanças pessoais. Além das escolas, governo, sites e blogs e redes sociais, as instituições financeiras têm papel importante na disseminação de ações de educação financeira.

Dessa forma, observam-se estudos sobre a temática abordada neste trabalho, como no realizado por Basílio (2019), Jr Fontolan (2019) e Camargo, Jr Fontolan e Strehlau (2020).

Esses trabalhos buscam compreender como os colaboradores das instituições financeiras percebem como a falta de conhecimento sobre educação financeira tornam os clientes vulneráveis no momento que estão adquirindo produtos e serviços bancários.

Portanto, as instituições financeiras são essenciais no fomento da educação financeira. No funcionamento do sistema financeiro, poupar e investir não tem a mesma função, logo, um indivíduo que não possui noções de educação financeira raramente conseguirá realizar investimentos vantajosos (CARVAS, 2018).

O trabalho foi estruturado em cinco tópicos, incluindo a introdução no capítulo 1. No capítulo 2 é apresentado o referencial teórico, onde será abordado a evolução da educação financeira, o papel das instituições financeiras e dos seus profissionais e os estudos anteriores a respeito do tema. A metodologia aplicada nesta pesquisa consta no capítulo 3. O capítulo 4 apresenta a análise e discussão dos dados coletados. As considerações finais são apresentadas no capítulo 5.

## **2. REFERENCIAL TEÓRICO**

### **2.1 Educação Financeira**

A partir do início do século XXI, foram observados alguns movimentos internacionais com o propósito de fortalecer a educação financeira entre os países (SARAIVA, 2017).

Desde 2003, a OCDE vem atuando em uma rede com a participação de diversas nações a fim de disseminar esse conhecimento. Assim, criou o *Financial Education Project* para estudar a educação financeira e propor programas aos países membros (SAVOIA; SAITO; SANTANA, 2007).

Em 2012, a OCDE incluiu na avaliação do *Programme for International Student Assessment* (PISA), Programa Internacional de Avaliação de Estudantes, além das provas de leitura, matemática e ciências, a avaliação de educação financeira para alunos de 15 anos de idade (OCDE, 2017).

No Brasil, a partir de 2010, seguindo as orientações internacionais, o governo começou a tratar o assunto como política de Estado. Através do decreto federal nº 7.397/2010, foi criada a Estratégia Nacional de Educação Financeira (ENEF), cujo objetivo principal é contribuir para o fortalecimento da cidadania, fornecendo e apoiando ações que ajudem os indivíduos na tomada de decisões financeiras.

A criação dessa política pública estava em consonância com a situação econômica vivida pelos brasileiros no período, dentre elas: expansão dos recursos econômicos, redução

das desigualdades de renda e mudanças nos aspectos demográficos. Como observado, a mudança na distribuição de renda expôs a população aos produtos financeiros como empréstimos, investimentos e seguros (FERNANDES, 2019).

Outra justificativa da necessidade de educação financeira no contexto do Brasil em 2010, foi que muitos brasileiros migraram da classe D para a classe C, período em que houve uma forte redução da pobreza no país (SARAIVA, 2017).

Em 2020, através do decreto federal nº 10.393 /2020, essas políticas foram reafirmadas por parte do governo federal (ENEF, 2020), inclusive com a implementação na Base Nacional Comum Curricular (BNCC) do ensino de educação financeira nas escolas públicas e privadas. Mesmo a aprendizagem não sendo obrigatória, a educação financeira deverá ser contextualizada em outras áreas do conhecimento (NASCIMENTO, 2019).

Logo, vê-se avanços para que a educação financeira seja uma busca constante para a geração de resultados concretos na conscientização das pessoas sobre o assunto. Por isso, é necessário haver um esforço conjunto entre várias entidades da sociedade, tais como: instituições de ensino, Sistema Financeiro Nacional (SFN), sociedade civil, governo e meios de comunicação.

## **2.2 O papel das Instituições Financeiras e dos seus profissionais**

Observa-se que na maioria das pesquisas realizadas sobre a educação financeira, torna-se claro o papel fundamental dos bancos como agentes financeiros de uma sociedade e da importância de informar seus clientes sobre a correta utilização sobre produtos e serviços financeiros (OUTEIRO, 2012).

De acordo com a OCDE, as instituições financeiras possuem responsabilidades perante o público, entre elas estão: fornecer informações completas sobre produtos/serviços contratados, inclusive sobre riscos e retornos sobre diferentes tipos de produtos; transparência nos aconselhamentos financeiros; encorajar a dar informações em vários níveis buscando atender as diferentes necessidades dos consumidores; avaliar periodicamente as práticas de educação financeira e criar códigos de conduta na orientação financeira dos clientes (OCDE, 2005).

Além do dever das instituições financeiras, o agente bancário tem a tarefa de oferecer produtos e serviços que se adequem às necessidades do consumidor e que lhe proporcionem benefício, ou de aconselhar o cliente observando sua situação financeira (BASÍLIO, 2019). Sendo assim, o CDC destaca em seu art. 4º inciso I, o reconhecimento do princípio da

vulnerabilidade do consumidor, onde a instituição deve ter responsabilidade em instruir e divulgar acerca do que o cliente está consumindo.

Outro ponto importante é a adesão ao código de ética e conduta das instituições financeiras por parte dos funcionários. O bancário necessita manter seu bem-estar financeiro, conhecer profundamente os produtos financeiros e agir dentro dos preceitos éticos, compromisso assumido no momento de ingresso na entidade. É necessário estimular esse profissional a redefinir seu papel perante a sociedade, fazendo com que os benefícios de suas ações consigam alcançar o todo. Desta forma, as instituições financeiras podem ser grandes aliados na disseminação da educação financeira. Pensar no resultado da entidade é importante, porém esses profissionais também podem gerar valor social quando demonstram se portarem como educadores financeiros. (OUTEIRO, 2012).

### 2.3 Estudos Anteriores

Este tópico aborda os estudos que influenciaram significativamente a pesquisa realizada. Segue no quadro abaixo:

Quadro 1 – Estudos Anteriores

(continua)

AUTOR/ANO	OBJETIVO	METODOLOGIA	ACHADOS
SAVOIA, José Roberto Ferreira; SAITO, André Taue; SANTANA, Flávia de Angelis (2007)	Propõe cinco ações que auxiliam no engajamento dos agentes públicos e privados no programa de educação financeira	Levantamento bibliográfico e documental	Constata que, no país, ainda há um tratamento incipiente dessa questão, determinado pelo limitado conhecimento e reduzida experiência dos agentes envolvidos no processo.
Outeiro, Andyara (2012)	Investigar a contribuição de uma proposta de ação educativa interdisciplinar no movimento de ressignificar o papel de bancário a educador financeiro da sociedade.	Revisão bibliográfica e documental	Na pesquisa fez emergir quatro estágios de contribuição do curso para ampliar o olhar dos sujeitos participantes em direção à atuação como educadores financeiros.

Quadro 1 – Estudos Anteriores

(continuação)

Saraiva, Karla (2017)	Analisa as propostas de Educação Financeira de três países – Estados Unidos, França e Brasil –, baseadas no uso de sites, visando compreender suas orientações e objetivos	Levantamento bibliográfico	Mostram que o site norte-americano é orientado para tornar os sujeitos individualmente responsáveis por suas escolhas e decisões financeiras, enquanto o site francês procura mostrar de modo mais amplo o funcionamento das finanças e da economia. O site brasileiro tem um modelo de Educação Financeira semelhante ao norte-americano
Jr. Fontolan (2019)	A compreensão da relação destes com o microcrédito, um possível promotor do empreendedorismo; e com a educação financeira, como passível de ampliar o conhecimento financeiro e diminuir a vulnerabilidade deste público na relação com os bancos	Documental e Entrevistas em profundidade	Indicam para os bancos a necessidade de um reconhecimento de um novo papel do idoso na sociedade, associada à ampliação e revisão nas formas de divulgação de suas iniciativas de educação financeira e a uma revisão na oferta e comercialização do microcrédito.
Fernandes, Luzia (2019)	Investigar instituições e crenças acerca da implantação da Estratégia Nacional de Educação Financeira (Enef) no Brasil por meio de estudos do material didático produzido pelo Comitê Nacional de Educação Financeira (Conef)	Pesquisa qualitativa e análise documental	As diversas crenças dos agentes responsáveis pelos materiais publicados pelo Conef refletem uma proposta de Educação Financeira inspirada no contexto macroeconômico e neoliberal.

Quadro 1 – Estudos Anteriores

(continuação)

Basílio, Roberta Gabriela (2019)	Compreender os significados das condutas e percepções dos agentes bancários em relação ao bem-estar financeiro do consumidor, abordando os dilemas éticos envolvidos na oferta dos serviços financeiros.	Abordagem fenomenológica e análise de conteúdo entrevistas	Os resultados destacam que diante do bem-estar dos indivíduos, os agentes atuam em duas condutas conflitantes, devido à pressão por metas e por isso, podem influenciar os consumidores vulneráveis a optarem por más decisões financeiras.
Nascimento, Thiago Godoy (2019)	Desenvolvida uma pesquisa de campo com 377 indivíduos em 5 municípios brasileiros buscando entender a relação entre o conhecimento financeiro e o comportamento financeiro de cidadãos	Pesquisa de campo com aplicação de questionários	Foi identificado um baixo conhecimento financeiro no geral, sendo pequena a variação de conhecimento entre os segmentos.
Mota, Fábio Lemos (2019)	Estudar o endividamento e o papel das práticas educativo financeiras e de que forma elas podem combater as estratégias de estímulo ao consumo e ao endividamento das pessoas	Pesquisa descritiva e com natureza quali-quantitativa	Constata que as ações desenvolvidas pela Estratégia Nacional de Educação Financeira estão embasadas em concepções de educação e de educação financeira e são orientadas pelos organismos internacionais
Bastos, Leandro (2020)	Concebeu um modelo conceitual inicial a partir das literaturas sobre inclusão financeira, ethical banking, mercados BoP (base da pirâmide), percepção de valor do consumidor, consumidores de baixa renda no Brasil, cultura, escassez e antropologia do consumo.	Pesquisa de abordagem qualitativa e natureza exploratória-descritiva	Os resultados podem contribuir para o aprimoramento regulatório, das ações de supervisão e das políticas públicas voltadas à defesa do consumidor, à educação e à inclusão financeira.

Quadro 1 – Estudos Anteriores

(conclusão)

Camargo, Ricardo; Jr Fontolan, Moacir; Strehlau, Suzane (2020)	Compreender a percepção que gerentes de um banco de varejo têm acerca da vulnerabilidade financeira dos consumidores, em especial de correntistas aposentados, e do papel da educação financeira para minimizar essa vulnerabilidade	Pesquisa qualitativa, realizado por meio de entrevistas estruturadas	Revelou gerentes que se consideram vulneráveis na relação com a instituição bancária, não apenas no papel de funcionários, mas também como consumidores de serviços bancários.
--	--	--	--

Fonte: Dados coletados pela autora

Observa-se através dos estudos anteriores, que ainda existem poucas pesquisas sobre a educação financeira direcionadas às instituições financeiras no curso de Contabilidade. A maioria das publicações científicas encontradas como fontes para essa pesquisa pertencem aos cursos de Administração (50%), Educação (40%) e Marketing (10%).

### 3. METODOLOGIA

A pesquisa segundo seus objetivos é de natureza exploratória e descritiva com abordagem quali-quantitativa. A escolha por esse tipo de metodologia justifica-se, pois o estudo apresenta uma visão panorâmica sobre o tema da educação financeira, criando em um primeiro momento uma aproximação sobre um fenômeno pouco explorado (Gil, 2008).

No que se refere a abordagem, o estudo possui características qualitativas e quantitativas. Na primeira, existe a tentativa de compreender o fenômeno em sua totalidade e analisa as informações de forma mais intuitiva; na segunda, usa procedimentos estruturados e instrumentos formais de coleta de dados e utiliza de referencial estatístico como base do processo de análise de um problema (GERHARDT *et al.*, 2009).

Em relação a coleta de dados realizou-se levantamentos bibliográficos a respeito do tema, em revistas, artigos, teses, livros e aplicação de questionários, sendo desenvolvido o conteúdo a partir de estudos elaborados anteriormente (Gil, 2008).

Os questionários, para bancários e clientes, foram elaborados com base nos estudos de Basílio (2019), Jr Fontolan (2019) e Camargo, Jr Fontolan e Strehlau (2020). Esses questionários passaram por um pré-teste com colaboradores e clientes de instituições financeiras que não faziam parte da amostra e suas sugestões foram acatadas para a versão final dos instrumentos.

Foram aplicados 50 questionários aos bancários que atuam nas instituições financeiras. Em Monteiro-PB, priorizou-se a aplicação do questionário de forma impressa em razão da facilidade de acesso a esses profissionais, e nas demais cidades de forma digital, enviados através de *e-mail* e *whatsapp*. Em relação aos clientes, foram aplicados 68 questionários de forma digital, enviados através de *whatsapp*, com o intuito de conseguir alcançar o máximo de clientes respondentes. Os dados foram processados através do *Excel*. Ambos os questionários, foram aplicados no período de 10/02 a 25/02/2022.

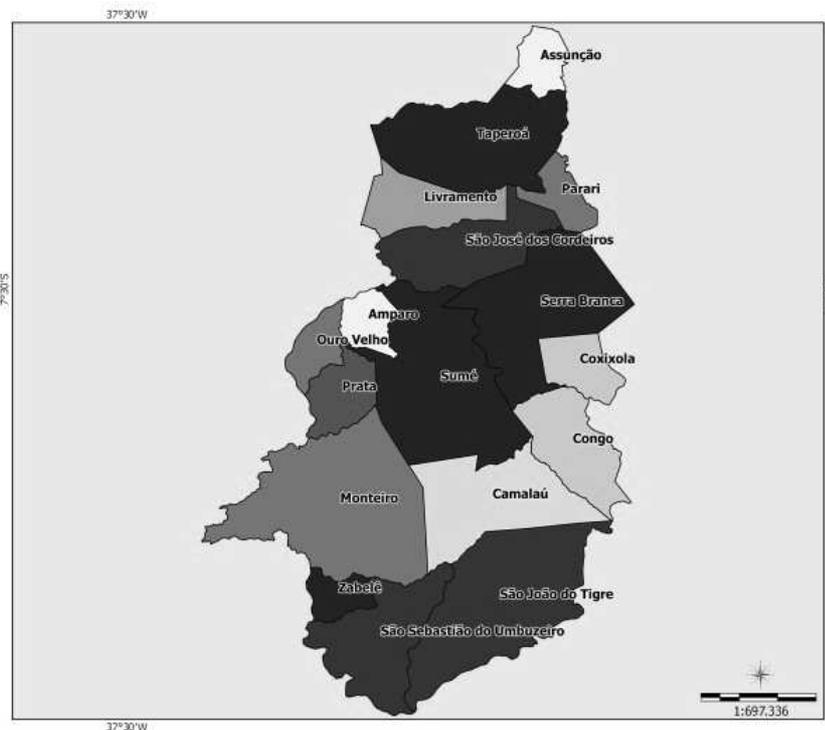
Quadro 2- Número de bancários por Instituição Financeira

INSTITUIÇÃO FINANCEIRA	NÚMERO DE BANCÁRIOS
Banco do Brasil S/A	9
Banco do Nordeste	4
Bradesco S/A	6
Caixa Econômica Federal	7
Santander S/A	3
Sicoob Pernambuco	17
Sicredi Evolução	4

Fonte: Dados coletados pela autora.

A Figura 1 mostra a região do Cariri Ocidental Paraibano, que está localizada na região nordeste do Estado e é formada por dezessete municípios, são eles: Amparo, Assunção, Camalaú, Congo, Coxixola, Livramento, Monteiro, Ouro Velho, Parari, Prata, São João do Tigre, São José dos Cordeiros, São Sebastião do Umbuzeiro, Serra Branca, Sumé, Taperoá e Zabelê. Ela estende-se por uma extensão territorial de 6.983,65 mil quilômetros quadrados e possui uma população total de 121.531mil habitantes (IBGE,2010).

Figura 1- Mapa do Cariri Ocidental Paraibano



Fonte: Base Territorial: DETER/SDT/MDA, CGMA, mai/2015.

Os municípios possuem pouca representação e dispersão no espaço demográfico e são bastante dependentes do setor de serviços, especialmente o público, com injeções de recursos pela União e pequenas atividades empreendedoras. Como destaques na região temos a cidade de Monteiro, que é uma espécie de sede em razão da sua fomentação comercial; seguida por Sumé e Serra Branca, onde atualmente encontram-se órgãos do judiciário, organizações bancárias, Universidade Públicas, Instituto Federal, entre outras repartições públicas (GUIMARÃES, 2021).

Devido a importância econômica da região, atuam seis instituições financeiras são elas: Banco do Brasil S/A, Banco do Nordeste, Bradesco S/A, Caixa Econômica Federal, Santander S/A, Sicoob Pernambuco e Sicredi Evolução. As instituições financeiras presentes no Cariri Ocidental Paraibano são o foco dessa pesquisa, não fazem parte, portanto, os bancos digitais.

Quadro 2 - Instituições Financeiras presentes no Cariri Ocidental Paraibano

<b>Município</b>	<b>Instituição Financeira</b>
Monteiro	Banco do Brasil, Banco do Nordeste, Bradesco, Caixa Econômica Federal, Santander, Sicoob Pernambuco e Sicredi Evolução
Ouro Velho	Sicoob Pernambuco
Prata	Sicoob Pernambuco
Serra Branca	Banco do Brasil e Bradesco
Sumé	Banco do Brasil, Banco do Nordeste e Sicoob Pernambuco
Taperoá	Sicoob Pernambuco

Fonte: Dados coletados pela autora.

A Tabela 1 foi elaborada a partir de informações disponibilizadas no site do IBGE referente ao ano de 2020, tendo como fonte os registros administrativos do BCB.

Tabela 1 – Depósito e Operações de Crédito das Instituições Financeiras

<b>Municípios</b>	<b>Depósito à Vista</b>	<b>Depósito à Prazo (R\$)</b>	<b>Poupança (R\$)</b>	<b>Operações de Crédito (R\$)</b>
Monteiro	63.025.206,00	1.452.985.342,00	335.294.049,00	759.004.600,00
Serra Branca	6.800.031,00	1.220.119,00	28.606.172,00	18.000.513,00
Sumé	732.250,00	313.527,00	9.216.163,00	12.154.680,00
<b>Total</b>	<b>70.557.487,00</b>	<b>1.454.518.988,00</b>	<b>373.116.384,00</b>	<b>789.159.793,00</b>

Fonte: Dados Coletados pelo autor.

Observa-se que o Cariri Ocidental Paraibano, em especial o município de Monteiro, apresenta número significativo em relação a depósitos a prazo R\$ 1.452.985.342,00, se

comparado, por exemplo, com os municípios de Campina Grande com R \$1.051.971.847,00 e a Patos com R\$ 108.608.393,00.

## 4. RESULTADOS E DISCUSSÕES

### 4.1. Perfil Socioeconômico dos Bancários

Na Tabela 2 demonstra o Perfil Socioeconômico dos bancários das Instituições Financeiras do Cariri Paraibano Ocidental, que correspondeu a um total de 50 respondentes, indicando assim suas características pessoais.

Tabela 2 - Dados Socioeconômicos dos bancários

(continua)

<b>1. Sexo</b>	
Masculino	54%
Feminino	46%
<b>2. Idade</b>	
18 a 30 anos	40%
31 a 40 anos	40%
41 a 50 anos	14%
mais 60 anos	4%
51 a 60 anos	2%
<b>3. Estado Civil</b>	
Casado/ União Estável	56%
Solteiro e moro sozinho	30%
Solteiro e moro com os pais	10%
Divorciado	4%
<b>4. Grau de escolaridade</b>	
Ensino superior completo	54%
Ensino superior incompleto	24%
Pós-graduação	20%
Ensino médio completo	2%

Tabela 2 - Dados Socioeconômicos dos bancários

(conclusão)

### 5. Cargo que ocupa?

Gerente	34%
Atendente	34%
Caixa	24%
Assistente de Varejo	2%
Auxiliar de Negócios	2%
Técnico Bancário	2%
Não especificado	2%
<b>6. Possui Certificação ANBIMA?</b>	
Não	60%
Sim, CPA-10	22%
Sim, CPA-20	8%
Sim, CPA-10 e CPA-20	8%
Sim, CPA-20 e CEA	2%

Fonte: Dados da pesquisa, 2022

Em relação ao perfil socioeconômico dos respondentes, verifica-se que a maioria são jovens, na faixa de 18 a 30 anos (40%) e 31 a 40 anos (40%), com relativa predominância de homens (54%) a mulheres (46%) e com cargos de gerentes (34%), atendentes (34%) e caixas (24%). Nota-se que 60% dos colaboradores não possuem certificação ANBIMA.

A certificação da Associação Brasileira das Entidades dos Mercados Financeiro e de Capitais (ANBIMA) define princípios e padrões de conduta a serem observados pelos profissionais certificados voltados para a área de investimentos. É uma espécie de selo, o qual demonstra que esse profissional está apto para atuar no mercado financeiro. Um dos compromissos desta instituição é educar através da capacitação de seus principais agentes: profissionais e investidores. Portanto, a certificação prepara o colaborador para que ele seja multiplicador de informações e de boas práticas, além de mantê-lo atualizado com o mercado financeiro (ANBIMA,2022).

#### 4.2. Atuação dos Bancários

A Tabela 3 evidencia como os bancários dessas instituições recebem Educação Financeira nas suas agências.

Tabela 3 - Programas e/ou ações existentes sobre Educação Financeira

(continua)

**7. Na Instituição Financeira que você atua, existem programas e/ou ações sobre Educação Financeira?**

Sim	98 %
Não	2%

**8. Se sim, qual(is)?**

ENEF

Semana nacional da educação financeira

Gestão de Finanças Pessoais

Semana da Educação Financeira do Santander

UNIBB

Cursos na unibb sobre educação financeira

Curso educação financeira realizado na Universidade digital interna.

Cursos de caráter interno

Programa Crescer; Educação Financeira na Escola.

Entre outras, o apoio e a participação na Semana Nacional de Educação Financeira.

Cursos internos.

Semana Nacional de educação financeira - ENEF

Há uma comunidade onde com disponibilidade de vários cursos sobre educação financeira.

Cursos

A Sicredi Evolução auxilia financeiramente as certificações, além do incentivo didático através de cursos oferecidos gratuitamente a seus colaboradores.

O banco disponibiliza várias opções de cursos e capacitação on-line através da UNIBB - Universidade Corporativa do Banco do Brasil, além de apoio através de bolsas de estudos para cursos de graduação e pós-graduação.

Na plataforma digital são disponibilizados vários cursos de Educação Financeira.

Programa Crescer; Educação financeira nas escolas e demais ações

**Tabela 3 - Programas e/ou ações existentes sobre Educação Financeira**

(conclusão)

Universidade Caixa - Diversos cursos

Academia Santander. Proporciona vários cursos tanto na área de produtos bancários e de investimento, como também na parte de desenvolvimento proporcional.

Há cursos disponíveis na plataforma da universidade virtual (universidade.caixa).

Semana nacional de educação financeira

ENEF Semana Nacional de educação financeira

---

Curso interno

---

Temos cursos internos que nos qualificam sobre educação financeira.

---

UNIBB - UNIVERSIDADE CORPORATIVA BANCO DO BRASIL.

---

Semana ENEF, concurso: Cooperativismo, uma forma de viver

---

Universidade Caixa

---

Cursos desenvolvidos pelo sicoob universidade para todos os colaboradores

---

Há uma aba no site do banco com o nome "Educação Financeira", Funciona como um Blog com dicas diversas.

---

Ações, campanha sobre educação financeira e cursos no Sicoob universidade

---

Entre vários cursos de extensas variedades

---

Meu Bolso em Dia em parceria com a FEBRABAN; Lives digitais disponíveis no site (www.bb.com.br-produtos e serviços confira todos os produtos e serviços-educação financeira).

---

Cursos voltados para educação financeira em nosso programa de aperfeiçoamento.

---

Esses programas são desenvolvidos através do Instituto Sicoob, que capacita os colaboradores para dar palestras online ou presencial para seus associados.

---

Várias. Talvez a mais importante seja a participação na ENEF, anualmente.

---

Semana Santander

---

Universidade Corporativa (UNIBB)

---

Educação financeira nas escolas, uma campanha que tem todo ano.

---

Live, Vídeos, Webinar.

---

Cursos iniciais adotados pela empresa !

---

O Departamento de Treinamento promove cursos em comunidades e para os colaboradores

---

Plataformas Bradesco

---

Fonte: Dados da pesquisa, 2022

Através da análise da tabela 3, que trata do cerne desta pesquisa, se na instituição financeira do colaborador existem programas ou ações sobre educação financeira, 98% deles responderam positivamente. À respeito de quais programas e/ ou ações existentes, as respostas mais frequentes foram: Universidades corporativas, plataformas digitais e cursos de capacitação interna; Semana Nacional de Educação Financeira e ENEF. A partir dessas respostas, vê-se que a maioria investe em capacitações através de Universidades, cursos e plataformas de ensino, entretanto compreende-se que as ações realizadas são poucas, somente realizadas em determinado período do ano, como mencionado na semana nacional de educação financeira. Diferentemente do estudo de Jr. Fontolan (2019), onde os bancários entrevistados desconheciam qualquer tipo de ação de promoção de educação financeira por parte do banco.

A Tabela 4 mostra como é realizado o compartilhamento os programas e/ou ações sobre educação financeira com os bancários e com os clientes.

Tabela 4 - Compartilhamento da educação financeira

(continua)

<b>9. Como esses programas e/ou ações são compartilhados com a agência que você trabalha?</b>	
E-mail	49%
Fica disponível na página das Instituições e para se ter conhecimento precisa ir atrás	32,7%
Memorando Interno	8,3%
Universidade Caixa	2%
Acesso UNIBB	2%
Fica disponível no site Academia Santander	2%
Indo a escola, fazendo as visitas	2%
Não especificado	2%
<b>10. Como você compartilha esses programas e/ou ações com os seus clientes?</b>	
Sim compartilho	56%
Não compartilho	34%
Outros	10%
<b>11. Se SIM compartilho, qual a forma mais comum que você compartilha?</b>	
Pessoalmente quando o cliente visita a agência	47,4%
Whatsapp	15,8%

Tabela 4 - Compartilhamento da educação financeira

(conclusão)

Rede Sociais	13,2%
Material impresso por correspondência	7,9%
Outros	5,3%
Ações presenciais em escolas	5,2%
Material interno, não pode ser compartilhado	2,6%
Realizando orientações	2,6%
<b>12. Com que frequência você compartilha os programas e/ou ações sobre educação financeira?</b>	
Eventualmente	38%
Frequentemente	26%
Nunca	16%
Raramente	10%

Muito frequentemente	10%
----------------------	-----

Fonte: Dados da pesquisa, 2022.

Conforme a Tabela 4 item 9, a forma de compartilhamento na agência mais comum é realizada através de e-mail (49%), seguido por fica disponível nas páginas das instituições (32,7%), o que demonstra que a instituição financeira informa os colaboradores que o conhecimento está disponível para acesso.

De acordo com a Tabela 4 item 10, no que concerne ao compartilhamento com os clientes, 56% dos bancários responderam que compartilham esses programas e/ ou ações com seus clientes, e a forma mais comum é pessoalmente quando o cliente visita a agência (47,4%), Whatsapp (15,8%) e redes sociais (13,2%). A frequência desse compartilhamento é eventualmente (38%), frequentemente (26%), nunca (16%), raramente (10%) e muito frequentemente.

O Tabela 5 evidencia algumas questões relacionadas a estudos anteriores aplicadas aos bancários, como percepções sobre conceito e importância da educação financeira, vulnerabilidade financeira dos clientes e promoção de ações perante o público.

Tabela 5 - Percepção dos Bancários

<b>13. Em sua opinião, o que mais representa o conceito de educação financeira?</b>	
Habilidade em saber lidar com o dinheiro	78%
Investir no futuro	12%
ampliação do bem-estar	8%
A união dos 3 primeiros itens	2%
<b>14. Você considera que a educação financeira é uma forma de diminuir a vulnerabilidade financeira dos clientes em relação aos bancos/cooperativas?</b>	
Concordo	48%
Concordo totalmente	36%
Não concordo, nem discordo	14%
Discordo	2%
<b>15. Você considera importante a promoção de ações de educação financeira por bancos/cooperativas?</b>	
Muito importante	70%
Importante	24%

Mediana	6%
<b>16. Você concorda que a imagem de uma instituição financeira melhoraria caso soubessem que ela pratica ações de educação financeira?</b>	
Concordo totalmente	48%
Concordo	46%
Não concordo, nem discordo	4%
Discordo totalmente	2%

**17. No seu ponto de vista, os produtos oferecidos por você atende realmente a necessidade dos clientes?**

Concordo	50%
Concordo totalmente	42%
Não concordo, nem discordo	6%
Discordo	2%

Fonte: Dados da pesquisa, 2022.

Sobre o conceito de educação financeira, 78% dos bancários também afirmaram que é a habilidade de lidar com o dinheiro. No entanto, sabe-se com base na definição da OCDE, que a educação financeira é um conceito mais abrangente que envolve alfabetização financeira, através do conhecimento, consciência e condutas na tomada de decisões, propiciando a ampliação do bem-estar dos indivíduos.

Na questão da educação financeira como forma de diminuir a vulnerabilidade dos clientes em relação à instituição financeira, a maioria dos colaboradores concorda (48%) e concorda totalmente (36%), em um total de 84% dos colaboradores, em comparação ao estudo de Jr Fontolan (2019), a maioria acredita que a educação financeira ajuda a minimizar a vulnerabilidade financeira dos seus clientes perante as instituições.

No tocante à promoção de ações de educação financeira pelos bancos/ cooperativas, 70% consideram muito importante e 24% importante, o que corresponde a 94% dos respondentes que tais ações são importantes. Porém, vemos poucas ações na região do Cariri Ocidental. Somente 5,2% dos respondentes coloram que realizam ações nas escolas, enquanto 47,4% dos colaboradores aborda a educação financeira somente no momento do atendimento. Quanto à imagem de uma instituição financeira que pratica ações de educação financeira, 48% concordam totalmente e 46% concordam que melhoraria a sua imagem perante o público, reforçando desta forma a importância de a instituição financeira promover ações e programas com seu público. Sob o ponto de vista dos colaboradores sobre se os produtos e

serviços oferecidos por eles atendem a necessidade dos clientes, 50% concordam, 42% concordam totalmente, 6% nem concordam, nem discordam e 2% discordam. Nos estudos de Camargo, Jr Fontolan e Strehlau (2020), foram observados resultados parecidos no que se refere à questão da vulnerabilidade, à promoção de ações e imagem da instituição.

### 4.3. Perfil Socioeconômico dos Clientes

No Tabela 6 demonstra o Perfil Socioeconômico dos clientes das Instituições Financeiras do Cariri Paraibano Ocidental, que correspondeu a 68 respondentes, indicando assim suas características pessoais. No que diz respeito ao sexo, 57,4% de mulheres e 42,6% homens. A maioria são jovens, 52% de 18 a 31 anos, 52% casados e 38,2% com ensino superior completo.

Tabela 6 - Dados Socioeconômicos dos Clientes

<b>1.Sexo</b>	
Feminino	57,4%
Masculino	42,6%
<b>2. Idade</b>	
18 a 30 anos	38,2%
31 a 40 anos	30,9%
41 a 50 anos	19,1%
51 a 60 anos	7,4%
mais de 60 anos	4,4%
<b>3. Estado Civil</b>	
casado/ União Estável	52,9%
solteiro e moro com os pais	22,1%
solteiro e moro sozinho	14,7%
divorciado (a)	7,4%
viúvo (a)	2,9%
<b>4. Grau de escolaridade</b>	

ensino superior completo	38,2%
ensino superior incompleto	26,4%
pós-graduação	25%
ensino médio completo	7,4%
ensino médio incompleto	1,5%
ensino fundamental completo	1,5%

Fonte:Dados da pesquisa, 2022.

#### 4.4. Percepção dos Clientes

A Tabela 7 mostra os questionamentos relativos à principal instituição financeira de relacionamento, percepção sobre suas finanças pessoais, conhecimento de produtos e serviços bancários e recebimento de orientações sobre educação financeira.

Tabela 7 - Percepção dos Clientes

(continua)

<b>5. Qual a sua principal Instituição Financeira de relacionamento no Cariri Paraibano Ocidental:</b>	
Banco do Brasil	35,3%
Caixa Econômica Federal	25,0%
Bradesco	22,1%
Sicoob Pernambuco	10,3%
Banco do Nordeste	2,9%
Sicredi Evolução	2,9%
Santander	1,5%
<b>6. Você considera que tem o todo o conhecimento necessário para adquirir os produtos e serviços bancários mais adequados para você?</b>	
Concordo	27,9%
Não concordo, nem discordo	23,5%
Discordo	22,1%
Concordo totalmente	16,2%
Discordo totalmente	10,3%
<b>7. De maneira geral, você acha que tem conhecimento necessário do que seu banco/cooperativa oferece?</b>	

Não concordo, nem discordo	30,9%
Concordo	27,9%
Discordo	26,5%
Concordo totalmente	7,4%
Discordo totalmente	7,4%
<b>8. Você recebe alguma orientação ou ação sobre educação financeira no seu banco/cooperativa?</b>	
Não	72,1%
Sim	27,9%
<b>9. Se você respondeu SIM na questão anterior, com que frequência?</b>	
Frequentemente	32,1%
Eventualmente	32,1%
Raramente	32,1%
Muito frequentemente	3,7%

Tabela 7 - Percepção dos Clientes

(conclusão)

<b>10. Se você respondeu SIM à questão 8, qual das Instituições Financeiras do Cariri Paraibano Ocidental você recebe mais orientação sobre Educação Financeira?</b>	
Banco do Brasil	23,3%
Caixa Econômica Federal	23,3%
Bradesco	20,0%
Sicoob Pernambuco	20,0%
Banco do Nordeste	6,7%
Santander	3,4%
Outro	3,3%
<b>11) Você considera que seria importante receber uma orientação sobre educação financeira?</b>	
Muito importante	89,7%
Importante	10,3%
<b>12) Você concorda que o seu conhecimento sobre educação financeira influencia em sua relação com seu banco, e na maneira como contrata/ adquire seus produtos e serviços?</b>	
Concordo totalmente	57,4%
Concordo	36,8%
Não concordo, nem discordo	4,4%
Discordo	1,4%

Fonte: Dados da pesquisa, 2022.

Com relação aos clientes, observa-se como principal instituição de relacionamento no Cariri Paraibano Ocidental: Banco do Brasil (35,3%), Caixa Econômica Federal (25%), Bradesco (22,1%), Sicoob Pernambuco (10,3%), Banco do Nordeste (2,9%) , Sicredi Evolução (2,9%) e Santander (1,5%).

Na questão sobre o conhecimento necessário para adquirir produto e serviços bancários, 27,9% concorda, 23,5% não concorda, nem discorda e 22,1% discorda, 16,2% concorda totalmente e 10,3% discorda totalmente. Já se o cliente possui conhecimento do que seu banco/cooperativa oferece, 30,9% nem concorda, nem discorda, 27,9% concorda, 26,5% discorda, 7,4% concorda totalmente e 7,4% discorda totalmente. Sobre a orientação ou ação sobre educação financeira no seu banco/cooperativa, a maioria, 72,1% dos clientes responderam que não recebem e 27,9% responderam que recebem. Como no estudo de Jr. Fontolan (2019), a maioria dos respondentes não recebem oferta de orientação financeira. Em relação a frequência que recebem orientações e ações, houve igualdade nas três respostas mais votadas, frequentemente (32,1%), eventualmente (32,1%) e raramente (32,1%), o que demonstra que a educação financeira é tratada de forma eventual e rara se observamos o total das respostas. Dentre as instituições financeiras do Cariri Paraibano Ocidental mencionadas, onde o cliente mais recebe orientações sobre educação financeira destacam-se: Caixa Econômica Federal (23,3%), Sicoob Pernambuco (23,3%), Banco do Brasil (20%), Bradesco (20%), Banco do Nordeste (6,7%), Santander (3,3%) e outro (3,3%).

No que se refere à questão da importância de receber uma orientação sobre educação financeira, 89,7% consideram muito importante e 10,3% importante. Já no quesito sobre se o conhecimento do cliente influencia na sua relação com o banco/cooperativa e como ele contrata/adquire produtos e serviços, 57% concorda totalmente, 36,8% concorda e 4,4% nem concorda, nem discorda e 1,5% discorda.

## **5. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Este trabalho apresentou como objetivo geral analisar como os bancários das instituições financeiras do Cariri Paraibano Ocidental recebem e compartilham as informações sobre educação financeira.

Constatou-se também, que 60 % dos bancários da região não possuem a Certificação Anbima, o que pode revelar que os profissionais estejam pouco qualificados no que diz respeito a orientações sobre investimentos.

No que se refere aos objetivos específicos deste estudo, onde buscou-se identificar os programas e/ou ações de educação financeira das instituições atuantes na região, verificou-se que 98% das instituições possuem programas e/ou ações de educação financeira. Dos bancários que afirmaram que sua instituição financeira possuía tais programas e/ou ações, as respostas mais frequentes foram: Universidades corporativas, plataformas digitais e cursos de capacitação interna; Semana Nacional de Educação Financeira e ENEF. Quando questionados sobre como são compartilhados na agência tais programas e/ou ações, 49% através de e-mail, 32,7% ficam disponíveis na página da instituição e 8,3% memorando interno. Assim, tem-se o entendimento que as instituições financeiras estão trabalhando a questão da educação financeira com seus colaboradores e buscando prepará-los melhor para o mercado.

No âmbito do compartilhamento dos programas e/ou ações das instituições financeiras com os clientes, verificou-se que 56% dos respondentes compartilham, e como forma mais comum foi mencionado que é pessoalmente quando o cliente visita a agência (47,4%) e em uma frequência eventual (38%). Portanto, vê-se que tais ações e programas ainda são pouco divulgados com o público.

Em seguida, os colaboradores foram questionados sobre a conceituação de educação financeira, onde 78% entenderam que é a habilidade em saber lidar com o dinheiro. Questionados sobre se a educação financeira é uma forma de diminuir a vulnerabilidade financeira dos clientes, 48% concordam e 36% concordam totalmente. A respeito da importância da promoção de ações de educação financeira pelos bancos, 70% afirma ser muito importante esses incentivos. A partir dessas respostas, nota-se que a maioria dos colaboradores possuem consciência da importância da educação financeira.

Por fim, buscou-se compreender a percepção do cliente sobre o recebimento de orientações sobre educação financeira nas instituições financeiras. Com base nas respostas obtidas, se recebem orientação ou ação de educação financeira, verificou-se que a maioria dos clientes 72,1% não recebem, tendo somente 27,9% respondido que sim. Já questionados sobre a frequência, as respostas foram 32,1% frequentemente, 32,1% eventualmente e 32,1% raramente.

Todavia, ao confrontarmos as respostas dos bancários com clientes, observou-se divergência no que diz respeito ao compartilhamento de ações e/ou programas dos colaboradores, onde 56% dos profissionais responderam que compartilham, quando 72,1% dos clientes responderam que não recebem ação ou orientação sobre educação financeira. Entende-se assim, que os clientes da região possuem baixa percepção de tais compartilhamentos por parte da instituição.

Quando perguntados sobre a importância de receber uma orientação financeira, 89,7% consideram importante e 10,3% consideram muito importante. Na questão se o cliente concorda que seu conhecimento sobre educação financeira influencia na forma que se relaciona com seu banco, e na maneira como ele contrata produtos e serviços, 57,4% concordam totalmente e 36,8% concordam. Desta forma, percebe-se que os clientes têm compreensão da relevância da educação financeira na tomada de decisões relativas à sua vida financeira.

Contudo, nota-se um ponto convergente no que se refere a importância da educação financeira nas respostas de ambos os questionários. Para os bancários, 70% consideram muito importante e 24% importante a promoção de ações de educação financeira. Como os clientes também consideram, 89,7% é muito importante e 10,3% importante receber orientações sobre educação financeira.

Esse estudo limitou-se a analisar a atuação dos bancários das instituições financeiras do Cariri Ocidental Paraibano. Para pesquisas futuras, poderia ser aplicado em outras regiões de relevância econômica, com a utilização das entrevistas estruturadas e com maior número de amostra.

## REFERÊNCIAS

- ANBIMA. **Entenda o Compromisso Educar**. 2022. Disponível em: <https://www.anbima.com.br>. Acesso em: 17 mar. 2022.
- BASÍLIO, Roberta Gabriela. **Vulnerabilidade de consumo e os serviços financeiros: As condutas e percepções dos agentes bancários frente ao bem-estar financeiro dos indivíduos**. 2019. 88 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Administração, Escola Superior de Propaganda e Marketing, São Paulo, 2019. Disponível em: <https://tede2.espm.br/>. Acesso em: 22 jan. 2022.
- BRASIL. Lei nº 14.181, de 01 de julho de 2021. **Lei Nº 14.181, de 1º de julho de 2021**. 123. ed. Brasília, DF: Diário Oficial da União, 02 jul. 2021. Seção 1, p. 1-5. Disponível em: <https://www.in.gov.br>. Acesso em: 29 ago. 2021.
- BRASIL. Decreto nº 10.393, de 09 de junho de 2020. Institui a nova Estratégia Nacional de Educação Financeira - ENEF e o Fórum Brasileiro de Educação Financeira - FEEF.. **Decreto Nº 10.393**. Disponível em: [pesquisa.in.gov.br/imprensa/jsp/visualiza/index.jsp?data=10/06/2020 & jornal= 515\ pagina= 2 & totalArquivos=121](https://pesquisa.in.gov.br/imprensa/jsp/visualiza/index.jsp?data=10/06/2020&jornal=515\pagina=2&totalArquivos=121). Acesso em: 07 ago. 2021.
- BRASIL. Ilan Goldfajn. Banco Central do Brasil. **Resolução nº 4.549, de 26 de janeiro de 2017**. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/pre/normativos/>. Acesso em: 29 ago. 2021.
- BRASIL. ENEF. Ministério da Educação (org.). **Quem somos**. 2017. Disponível em: <https://www.vidaedinheiro.gov.br/quemsomos/>. Acesso em: 01 ago. 2021.
- BRASIL. Secretaria de Desenvolvimento Territorial. Ministério do Desenvolvimento Agrário (org.). **Perfil Territorial: Cariri Ocidental - PB**. 2015. Disponível em: [http://sit.mda.gov.br/download/caderno/caderno\\_territorial\\_027\\_Cariri%20Ocidental%20-%20PB.pdf](http://sit.mda.gov.br/download/caderno/caderno_territorial_027_Cariri%20Ocidental%20-%20PB.pdf). Acesso em: 08 ago. 2021.
- CAMARGO, Ricardo Zagallo; FONTOLAN JUNIOR, Moacir; STREHLAU, Suzane. **Vulnerabilidade e educação financeira: a visão de gerentes de banco**. *Rimar – Revista Interdisciplinar de Marketing UEM*, Maringá, v. 10, n.2, p. 95-105, 2020. Semestral.
- CARVAS, Philip Santos. **A Educação Financeira como Política de Desenvolvimento Financeiro e Econômico no Brasil**. 2018. 91 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Engenharia de Produção, Universidade Federal Fluminense, Niterói, 2018. Disponível em: <https://app.uff.br/riuff/bitstream/handle/1/10735/A%20EDUCACAO%20FINANCEIRA%20COMO%20POLITICA%20DE%20DESENVOLVIMENTO%20Philip%20Santos%20Carvas.pdf;jsessionid=B8B8EE808CD63893EC747501E5A5FE77?sequence=1>. Acesso em: 17 mar. 2022.
- CNC. **Pesquisa de Endividamento e Inadimplência do Consumidor**. 2021. CNC - DIVISÃO ECONÔMICA. Disponível em: <https://www.portaldocomercio.org.br/>. Acesso em: 22 jan. 2022.

DIEESE. Departamento Intersindical de Estatísticas e Estudos Socioeconômicos (Brasil). **Desempenho dos Bancos em 2020**. 2021. Disponível em: <https://www.dieese.org.br/>. Acesso em: 20 fev. 2022.

ESTATÍSTICA, Instituto Brasileiro de Geografia e. **Instituições financeiras**. 2020. Elaborada pelo Banco Central do Brasil, Registros administrativos 2020. Disponível em: <https://cidades.ibge.gov.br/>. Acesso em: 28 ago. 2021.

FERNANDES, Luzia de Fatima Barbosa. **A educação financeira no Brasil: gênese, instituições e produção de doxas**. 2019. 224 f. Tese Pós-graduação - Curso de Educação, Centro de Educação e Ciências Humanas, Universidade Federal de São Carlos, São Carlos, 2019.

FONTOLAN JUNIOR, Moacir. **Aposentados do INSS: sua relação com o microcrédito e a educação financeira em bancos privados de varejo**. 2019. 314 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Administração, Escola Superior de Propaganda e Marketing – ESPM, São Paulo, 2019.

GERHARDT, Tatiana Engel *et al* (org.). **Métodos de Pesquisa**. Porto Alegre: Ufrgs, 2009. 120 p.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008. 220 p.

GUIMARÃES, Pablo Mikcael Ferreira. **Cariri Ocidental Paraibano em sua Geografia Socioeconômica: a importância do recorte de uma região..** 2021. 45 f. TCC (Graduação) - Curso de Geografia, Universidade Estadual da Paraíba, Campina Grande, 2021. Disponível em: <http://dspace.bc.uepb.edu.br/>. Acesso em: 20 fev. 2022.

MARION, Jose Carlos. **Contabilidade Básica**. 11. ed. São Paulo: Atlas, 2015. 280 p.

NASCIMENTO, Thiago Godoy. **O Papel do Comportamento Financeiro da Educação Financeira no Endividamento**. 2019. 169 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Administração, Fundação Getúlio Vargas, São Paulo, 2019. Disponível em: <https://bibliotecadigital.fgv.br/>. Acesso em: 22 jan. 2022.

OCDE (Organização Para A Cooperação e Desenvolvimento. **Recommendation on principles and good practices for financial education and awareness**. 2005. Disponível em: [www.oecd.org](http://www.oecd.org). Acesso em: 02 ago. 2021.

OCDE. **Relatórios Econômicos OCDE**. Brasil: Ocde, 2017. 60 p. Disponível em: <https://www.oecd.org/economy/surveys/Brazil-2018-OECD-economic-survey-overview-Portuguese.pdf>. Acesso em: 29 ago. 2021.

O que é cidadania financeira? Definição, papel dos atores e possíveis ações. Definição, papel dos atores e possíveis ações. 2018. BCB. Disponível em: [https://www.bcb.gov.br/content/cidadaniafinanceira/documentos\\_cidadania/Informacoes\\_gerais/conceito\\_cidadania\\_financeira.pdf](https://www.bcb.gov.br/content/cidadaniafinanceira/documentos_cidadania/Informacoes_gerais/conceito_cidadania_financeira.pdf). Acesso em: 01 ago. 2021.

OUTEIRO, Andyara de Santis. **O bancário educador: contribuições de uma proposta interdisciplinar para a educação financeira sustentável**. 2012. 126 f. Dissertação

(Mestrado) - Curso de Educação, Pontifícia Universidade Católica de São Paulo PUC - SP, São Paulo, 2012.

SARAIVA, Karla Schuck. **Os sujeitos endividados e a educação financeira. Educar em Revista**, Curitiba, n. 66, p. 157-173, 2017. Trimestral.

SAVOIA, José Roberto Ferreira; SAITO, André Taue; SANTANA, Flávia de Angelis. **Paradigmas da educação financeira no Brasil. RAP**, Rio de Janeiro, v. 6, n. 41, p. 1121-1141, 2007. Trimestral.



