

UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO
FACULDADE DE ECONOMIA, ADMINISTRAÇÃO E CONTABILIDADE
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO

**BEM-ESTAR FINANCEIRO DO CONSUMIDOR IDOSO DE BAIXA RENDA E O
USO DE INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS**

João do Carmo Ribeiro Neto

Orientador: Prof. Dr. Geraldo Luciano Toledo

SÃO PAULO

2018

Prof. Dr. Vahan Agopyan
Reitor da Universidade de São Paulo

Prof. Dr. Fábio Frezatti
Diretor da Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade

Prof. Dr. Moacir de Miranda Oliveira Júnior
Chefe do Departamento de Administração

Prof. Dr. Eduardo Kazuo Kayo
Coordenador do Programa de Pós-Graduação em Administração

JOÃO DO CARMO RIBEIRO NETO

**BEM-ESTAR FINANCEIRO DO CONSUMIDOR IDOSO DE BAIXA RENDA E O
USO DE INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS**

Versão corrigida

(versão original disponível na Biblioteca da Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade)

Dissertação apresentada ao Departamento de Administração da Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade da Universidade de São Paulo, como um dos requisitos para obtenção do título de Mestre em Ciências.

Orientador: Prof. Dr. Geraldo Luciano Toledo

SÃO PAULO

2018

FICHA CATALOGRÁFICA

Elaborada por Martha Ribeiro Neves de Vasconcellos – CRB-8/5994
Seção de Processamento Técnico do SBD/FEA/USP

Ribeiro Neto, João do Carmo

Bem-estar financeiro do consumidor idoso de baixa renda e o uso de instituições bancárias / João do Carmo Ribeiro Neto. – São Paulo, 2018.

150 p.

Dissertação (Mestrado) – Universidade de São Paulo, 2018.

Orientador: Geraldo Luciano Toledo

1. Comportamento do consumidor 2. Bem-estar financeiro 3. Idosos
4. Baixa renda I. Universidade de São Paulo. Faculdade de Economia,
Administração e Contabilidade. II. Título.

CDD – 658.8342

**Ao meu pai, meu grande exemplo, que tanta falta faz e que
não me viu concluindo esse trabalho. Saudades papai.**

AGRADECIMENTOS

Agradeço imensamente a Deus pelas oportunidades que tive na vida e pelas pessoas que colocou no meu caminho.

Agradeço ao professor Edson Crescitelli que me abriu as portas como aluno especial. Ao professor Geraldo Toledo que, apesar dos poucos encontros, sempre se mostrou muito solícito e compreensível. Ao professor Ricardo Pastore que sempre me incentivou e apoiou com as horas de estudos e a flexibilidade nos horários de trabalho.

Um agradecimento especial à minha esposa, Patrícia, que sempre me incentivou e me apoiou nos bons e maus momentos.

Aos colegas e novos amigos da FEA, em especial Wilderson Furtado, Caroline Graebin e Gabriela Gual. Eles não me deixaram desistir e me ajudaram em inúmeros momentos.

RESUMO

O interesse pelo bem-estar financeiro está crescendo no mundo. A partir da desregulamentação e com o aumento da concorrência no setor financeiro, cidadãos comuns passaram a operar em um mercado complexo de forma a atender as próprias necessidades e às de sua família. Todas essas mudanças ajudaram a aumentar a preocupação sobre até que ponto tais cidadãos estavam preparados para operar nesse cenário. A partir de tal mudanças iniciou-se uma discussão sobre qual deve ser o foco das políticas públicas: concentrar mais no que as pessoas sabem ou no que elas fazem? Somado a esse cenário, vivemos uma mudança na composição da população brasileira e mundial com uma virada histórica prevista para 2050, quando os idosos passarão a ser em maior número do que os jovens graças a fatores como maior expectativa de vida e queda no número de filhos entre as famílias. Nesse contexto, esse trabalho tem por objetivo estudar o bem-estar financeiro do consumidor idoso de baixa renda e o uso de instituições bancárias. A pesquisa foi realizada em duas etapas, sendo a primeira uma revisão da literatura referente aos dois temas principais, bem-estar financeiro e idosos, apoiada por uma revisão sistemática. A segunda parte consiste em uma pesquisa empírica. Por um lado, os resultados da revisão sistemática apontam para o fato de que os trabalhos publicados sobre o tema bem-estar financeiro carecem de conceituação e entre os que conceituam, há diversas abordagens. Além disso, vê-se ainda poucos trabalhos em periódicos de maior relevância, apesar do crescimento na quantidade de artigos nos últimos anos. Já em relação à pesquisa empírica pode-se dizer que, embora os idosos de baixa renda apresentem um conhecimento sobre finanças, esse conhecimento é limitado ao ser comparado com o conceito apontado pelas teorias. Tal fato aumenta a vulnerabilidade dos consumidores, haja vista que o processo de construção do conhecimento é extremamente informal e aspectos relacionados ao bem-estar financeiro como segurança e liberdade de escolha ficam totalmente comprometidos. Como achado apresenta-se os antecedentes do conhecimento financeiro dos consumidores idosos de baixa renda pesquisados e uma esquematização dos sentidos observados dentro dos quatro pilares que formam o conceito de bem-estar financeiro.

Palavras-chave: Comportamento do consumidor. Bem-estar Financeiro. Idoso. Baixa renda.

ABSTRACT

Interest in financial well-being is growing in the world. As a result of deregulation and increased competition in the financial sector, ordinary citizens began to operate in a complex market in order to meet their own needs and those of their families. All of these changes helped increase concern about the extent to which such citizens were prepared to operate in this scenario. From such changes began a discussion about what should be the focus of public policies: focus more on what people know or what they do. In addition to this scenario, we are experiencing a change in the composition of the Brazilian and world population with a historical turn expected in 2050, when older people will be more numerous than the young, thanks to factors such as a higher life expectancy and a decrease in the number of children among families. In this context, this study aims to study the financial well-being of low-income elderly consumers and the use of banking institutions. The research was carried out in two stages, the first one being a review of the literature on the two main themes, financial wellbeing and the elderly, supported by a systematic review. The second part consists of empirical research. On the one hand, the results of the systematic review point to the fact that the published works on the subject of financial well-being need to be conceptualized and among those who conceptualize, there are several approaches. In addition, there are still few papers in major journals, despite the growth in the number of articles in recent years. Regarding empirical research, it can be said that, although low-income elderly people have a knowledge of finance, this knowledge is limited when compared to the ideal indicated by theories. This fact increases the vulnerability of consumers, given that the process of knowledge construction is extremely informal and aspects related to financial well-being such as security and freedom of choice are totally compromised. We present the antecedents of the financial knowledge of the low-income elderly consumers surveyed and a schematization of the observed senses within the four pillars that form the concept of financial well-being.

Keywords: Consumer behavior. Financial Well-being. Elderly. Low income.

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Conceitos de bem-estar financeiro.	33
Quadro 2 – Questionário de bem-estar financeiro CFPB.	40
Quadro 3 - Questões da escala de bem-estar financeiro.....	41
Quadro 4 – Principais conceitos	76
Quadro 5 - <i>String</i> de pesquisa e critérios de inclusão e exclusão.....	80
Quadro 6 - Fases propostas para a elaboração de um protocolo de pesquisa e seus respectivos procedimentos.....	88
Quadro 7 - Tipos de métodos para amostragem.....	91
Quadro 8 - Publicações altamente citadas	98
Quadro 9 - Publicações com maior índice H.....	100
Quadro 10 - Publicações de periódicos Qualis A1	101
Quadro 11 - Artigos que definem bem-estar financeiro	104
Quadro 12 - Artigos que relacionam bem-estar financeiro e idoso.....	104
Quadro 13 – Resumo do perfil dos entrevistados.....	106

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Estrutura do bem-estar financeiro.....	43
Figura 2 – A estrutura do bem-estar financeiro.....	46
Figura 3 – Influenciadores do bem-estar financeiro.....	47
Figura 4 - Evolução e projeção da distribuição da população brasileira: 1950, 2010 e 2050. .	60
Figura 5 - Composição da renda da população idosa segundo as fontes de rendimento.....	62
Figura 6 - Proporção de idosos no Brasil e no mundo.....	63
Figura 7 - Diagrama do fluxo de revisão sistemática	81
Figura 8 - Periódicos com mais publicações	95
Figura 9 - Evolução da quantidade de publicações	96
Figura 10 – Quantidade de publicações por país	97
Figura 11 – Relação dos antecedentes com os sentidos do conhecimento.....	123
Figura 12 – O bem-estar financeiro do idoso de baixa renda	124

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	19
2	O PROBLEMA DE PESQUISA	23
2.1	DEFINIÇÃO DA SITUAÇÃO PROBLEMA	23
2.2	OBJETIVO DA PESQUISA.....	23
3	REFERENCIAL TEÓRICO	25
3.1	BEM-ESTAR FINANCEIRO.....	25
3.1.1	Uma visão geral sobre o tema.....	26
3.1.2	Conceito de bem-estar financeiro	30
3.1.3	Mensuração do bem-estar financeiro.....	36
3.1.4	Influenciadores do bem-estar financeiro	42
3.1.5	Importância das pesquisas na área.....	47
3.1.6	Agenda de pesquisa	51
3.2	O CONSUMIDOR IDOSO E O ENVELHECIMENTO.....	54
3.2.1	Idoso e envelhecimento	57
3.2.2	Conceito de idoso	64
3.2.3	Outros aspectos relacionados ao idoso	65
3.3	INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS	70
3.3.1	O setor bancário.....	71
3.3.2	A disponibilidade de serviços.....	73
3.4	SÍNTESE CONCLUSIVA.....	76
4	ASPECTOS METODOLÓGICOS DA PESQUISA	79
4.1	CONSIDERAÇÕES SOBRE A ESCOLHA METODOLÓGICA DA REVISÃO SISTEMÁTICA	79
4.2	REALIZAÇÃO DA REVISÃO SISTEMÁTICA	80
4.3	CONSIDERAÇÕES SOBRE A ESCOLHA METODOLÓGICA DA PESQUISA EMPÍRICA	82
4.4	PROBLEMA E OBJETIVO DA PESQUISA EMPÍRICA	84
4.5	ESTUDO QUALITATIVO EXPLORATÓRIO.....	84
4.6	PROTOCOLO DE PESQUISA	87

4.7	ENTREVISTA EM PROFUNDIDADE.....	89
4.8	SELEÇÃO DOS ENTREVISTADOS	90
4.9	TÉCNICA DE TRATAMENTO DOS DADOS.....	92
5	APRESENTAÇÃO E ANÁLISE	95
5.1	SÍNTESE DE DADOS DA REVISÃO SISTEMÁTICA.....	95
5.2	SÍNTESE DE DADOS DA PESQUISA EMPÍRICA	106
5.2.1	Perfil dos entrevistados.....	106
5.2.2	Análise de conteúdo.....	107
5.2.2.1	<i>O processo da educação financeira dos idosos de baixa renda</i>	<i>108</i>
5.2.2.2	<i>O conhecimento financeiro caracterizado por “sensos”</i>	<i>112</i>
5.2.2.3	<i>A utilização de instituições bancárias pelos idosos.....</i>	<i>121</i>
5.2.2.4	<i>O bem-estar financeiro dos idosos de baixa renda</i>	<i>123</i>
6	CONSIDERAÇÕES FINAIS	125
6.1	CONCLUSÃO	125
6.2	IMPLICAÇÕES GERENCIAIS	127
6.3	LIMITAÇÕES E RECOMENDAÇÕES PARA FUTUROS ESTUDOS	128
	REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	131
	APÊNDICES	143
	APÊNDICE A – Protocolo de pesquisa	143
	APÊNDICE B – TCLE.....	147
	APÊNDICE C – Roteiro de pesquisa	149

1 INTRODUÇÃO

Economias desenvolvidas fizeram uma recente mudança: o foco passou da responsabilidade pela proteção social de cidadãos individuais do estado para os próprios indivíduos. Tal movimento incentivou o mercado financeiro a desenvolver uma diversidade de produtos e serviços para atender tais necessidades. De modo concomitante veio a desregulamentação e o aumento da concorrência no setor financeiro. A grande consequência são cidadãos operando em um mercado financeiro cada vez mais complexo de forma a atender as próprias necessidades e às de sua família. Todas essas mudanças ajudaram a aumentar a preocupação sobre até que ponto tais cidadãos estão preparados para operar nesse cenário. E isso pode ser visto em pesquisas de alfabetização financeira que procuram avaliar os níveis de conhecimento financeiro de grupos específicos ou de populações (Huston, 2010, Remund, 2010).

A partir de tais mudanças, em meados dos anos 2000 se iniciou uma discussão sobre qual deve ser o foco das políticas públicas: concentrar mais no que as pessoas sabem ou no que elas fazem? Daí surge o conceito de capacidade financeira. Kempson, Finney e Poppe (2017) explicam que, simultaneamente, economistas comportamentais estavam levantando preocupações semelhantes sobre o foco no conhecimento, argumentando que os fatores psicológicos são os principais determinantes do comportamento dos indivíduos (Kahneman et al, 2009). Mais recentemente, pesquisadores e formuladores de políticas voltaram sua atenção para os resultados das decisões e ações dos indivíduos à medida que procuram atender às suas necessidades de proteção social dando origem a pesquisas sobre o bem-estar financeiro.

O interesse pelo tema está crescendo no mundo. Políticas públicas vem sendo inspiradas por estudos dessa área de forma a aumentar o bem-estar geral da população. No entanto, tem-se colocado o foco no oposto do bem-estar financeiro, que é quando as pessoas já se encontram em dificuldades financeiras e precisam buscar soluções para reverter tal quadro.

De forma concomitante, chama a atenção pesquisas do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE, 2014) que mostram uma constante evolução e mudança da composição da população brasileira nos últimos anos. Faz-se necessário uma maior atenção a essa parcela que vem crescendo cada vez mais: os idosos.

Ballstaedt (2007) afirma que a chamada terceira idade faz parte de uma faixa etária estigmatizada pela sociedade. Isso pode ser conferido na segmentação de mercado pensada

especificamente para esse público. Na sua grande maioria a oferta de produtos é quase que exclusiva para fatores associados às limitações físicas consequentes da idade.

Cordeiro e Pereira (2016) reforçam a ideia da estigmatização da faixa etária ao afirmar que, culturalmente, em virtude da perda do papel social de trabalhador e a entrada na aposentadoria, os idosos geralmente são associados ao declínio, feiura, dependência, empobrecimento, improdutividade e perda.

Por outro lado, Debert (2012) explica que a ideia de um processo de perdas tem sido substituído pela consideração de que os estágios mais avançados da vida são momentos propícios para novas conquistas, guiadas pela busca do prazer e da satisfação pessoal por parte das pessoas que se encontram nessa fase.

Apesar da crescente relevância, autores diferem quanto à idade de quem pode ser considerado idoso (60 ou 65 anos). As discussões podem ser encontrada em diversas pesquisas (Moschis, 1994; Yoon, Cole e Lee, 2009).

Yoon et al. (2009), que estudaram o contexto norte americano, explicam que apesar do tamanho crescente da população idosa e de sua participação na riqueza dos países, ainda existem relativamente poucas pesquisas publicadas em grandes revistas de marketing sobre os efeitos de uma população em envelhecimento na tomada de decisões, políticas públicas e práticas de marketing do consumidor. Além disso, ainda pouco se fala da condição em que essas pessoas chegam à essa fase da vida. Boa parte delas não se preocupa com aspectos relacionados à educação financeira ou com outros fatores que contribuem para o bem-estar do indivíduo.

Independente do quanto foi ou não planejado, todos precisarão de uma conta bancária para receber uma aposentadoria do governo ou para movimentar seu dinheiro, caso tenham feito uma economia específica para utilizar nesse período da vida.

Coelho (2015) explica que o marketing, de um modo geral, pode ser útil em questões sociais e com pesquisas que contribuam, inclusive, para políticas públicas. Trabalhar temas relacionados a grupos de risco tem se tornado uma tendência mundial por meio do chamado *Transformative Consumer Research* (TCR), Pesquisa Transformativa do Consumidor, em tradução livre. O autor ainda reforça que nessa área já foram realizados estudos para a promoção da justiça social nos ambientes de consumo, para o combate do consumo de álcool e cigarro, da obesidade na adolescência e assuntos relacionados à vulnerabilidade de consumidores de serviços financeiros. E esse trabalho procura seguir essa linha de maior

impacto social proposto pelo TCR e contribuir com sugestões gerenciais e para futuros trabalhos.

O tema ganha ainda mais relevância se levarmos em conta o atual momento econômico do Brasil, onde muito se fala em uma reforma da previdência. Tal reforma trará mudanças significativas para quem já está aposentado ou até mesmo para os demais, que precisarão se preparar melhor para essa fase da vida.

Dados da Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE) também apontam para um aumento do gasto do brasileiro com previdência, que já é o mais alto entre países de população jovem, apesar da prevista futura inversão da pirâmide etária, conforme os dados apresentados pelo IBGE.

As mudanças demográficas sem paralelo que tiveram início nos séculos XIX e XX e prosseguirão pelo século XXI estão transformando o mundo. Os anos que foram somados à nossa expectativa de vida e a queda generalizada da fecundidade estão produzindo alterações notáveis na estrutura de todas as sociedades humanas – sobretudo a inversão histórica das percentagens de jovens e idosos. As consequências, profundas e duradouras, do envelhecimento da população trarão grandes oportunidades e desafios a todos.

Drever et al. (2015) afirmam que diferenças no acesso a recursos e as diferentes oportunidades, sem dúvida, tem grande responsabilidade na variação do bem-estar financeiro dos consumidores, mas os autores explicam que comportamentos específicos podem melhorar o bem-estar financeiro, independentemente das circunstâncias.

Por fim, há uma carência de publicações que sirvam para nortear os estudos no campo, tanto pela falta de conceituação como pelos diferentes enfoques nos estudos já publicados com maior relevância. Faz-se necessário mais estudos pois os grandes beneficiários são as pessoas.

2 O PROBLEMA DE PESQUISA

2.1 DEFINIÇÃO DA SITUAÇÃO PROBLEMA

Cordeiro e Pereira (2016) afirmam que alguns estudos identificaram que os indivíduos da terceira idade estão interessados em consumir diversos produtos e serviços, tais como viagens ao exterior, ensino formal e relacionado à tecnologia, alimentação e atividades físicas. Arnould e Thompson (2005), por sua vez, reconhecem que o consumo de serviços bancários está inserido numa envolvente sociocultural, na qual indivíduos negociam e transformam ativamente significados mediados pelo mercado. Shim, Xiao, Barber e Lyons (2009) afirmam que um dos pilares do bem-estar está na questão financeira e no quanto se tem acesso a serviços que promovam uma tranquilidade nesse campo.

Dessa forma, este trabalho se propõe a responder a seguinte pergunta: como o bem-estar financeiro dos idosos de baixa renda está sendo servido pelas instituições bancárias?

2.2 OBJETIVO DA PESQUISA

A partir do problema de pesquisa, este trabalho se propõe aos seguintes objetivos:

- Realizar uma revisão sistemática acerca do tema bem-estar financeiro.
- Estudar sobre o bem-estar financeiro dos idosos de baixa renda e sua utilização das instituições bancárias.

Para atingir este objetivo serão realizadas duas etapas. A primeira consiste na revisão da literatura referente aos dois temas principais, bem-estar financeiro e idosos, e uma revisão sistemática especificamente sobre bem-estar financeiro. A segunda consiste em uma pesquisa empírica.

3 REFERENCIAL TEÓRICO

Nessa parte é apresentado o referencial teórico referente aos principais temas do trabalho, dividido em três partes: bem-estar financeiro, consumidor idoso e instituições bancárias.

3.1 BEM-ESTAR FINANCEIRO

O interesse pelo bem-estar financeiro (*financial well-being*, em inglês) está crescendo no mundo. Políticas públicas vêm sendo inspiradas por estudos dessa área de forma a aumentar o bem-estar geral da população. No entanto, tem-se colocado o foco no oposto do bem-estar financeiro, ou seja, quando as pessoas já se encontram em dificuldades financeiras e precisam buscar soluções para reverter a situação.

A realidade de uma população com problemas financeiros não é exclusivamente brasileira, mas de muitos outros países ao redor do mundo e a necessidade de se ter segurança e capacidade financeira ao contratar um produto financeiro também é mundial, independente de quão desenvolvida é a economia de um país.

Em alguns lugares já é possível encontrar organizações produzindo estudos que focam no bem-estar financeiro e na melhor forma de otimizá-lo. Como exemplo pode-se citar o *Consumer Financial Protection Bureau (CFPB)*, nos Estados Unidos, a Universidade de *New South Wales*, na Austrália e a Universidade Metropolitana de Oslo, na Noruega.

Os motivadores para tais estudos variam de região para região e de economia para economia. Percebe-se que, diferentemente do Brasil, na Europa há uma preocupação com o nível de depósito na poupança de gerações mais jovens, como a chamada Geração Y (as pessoas nascidas entre a década de 80 e meados da década de 90). O fato de não pouparem no presente afetará significativamente no estilo de vida durante a aposentadoria desses jovens, impactando seu bem-estar financeiro. Nos Estados Unidos, por sua vez, há uma preocupação com o endividamento universitário, entre outras preocupações.

Para Drever et al. (2015), o bem-estar financeiro é um conceito multifacetado que transcende outros dois conceitos também muito frequentes em pesquisas na área: a alfabetização financeira e a noção mais ampla de capacidade financeira, melhor explicados a frente. Além da confusão de definição entre esses conceitos, por muito tempo acreditou-se que o bem-estar financeiro de uma população poderia ser medido apenas por meio de indicadores econômicos, por exemplo a Renda Nacional.

Garmaise (2010) explica que, embora a renda seja um componente significativo do bem-estar financeiro, ela não é determinante. Tal aspecto do bem-estar financeiro ajuda os profissionais da área a persuadir clientes de que o impacto da renda pode ser contrabalanceado com a redução de outros aspectos tais como despesas e dívidas. No entanto, o autor reconhece não ser apenas esse ponto que define o bem-estar da pessoa e que há vários outros para os profissionais da área financeira orientarem seus clientes.

3.1.1 Uma visão geral sobre o tema

Prawitz et al. (2006) pontuam que pesquisadores nos últimos 30 anos examinaram medidas objetivas e subjetivas na tentativa de descrever a condição financeira de famílias e de indivíduos. No entanto, embora todas essas medidas tenham sido úteis para contribuir com o conjunto de conhecimentos sobre a situação econômica dos indivíduos, houve pouca concordância quanto à melhor maneira de medir tal conceito. Faz-se necessário a presença de educadores financeiros e profissionais que conheçam a rotina financeira das famílias e suas eventuais complicações. Dessa forma, o aconselhamento torna-se mais eficiente. O autor ainda afirma que, mais importante que os números em si, talvez seja mais útil conhecer os julgamentos e as reações emocionais de um indivíduo em relação à sua condição financeira. Isso não significa que as informações objetivas não sejam indicadores da condição financeira, mas que eles medem apenas uma faceta. O que se pode afirmar é que indicadores objetivos podem ser usados, mas outros indicadores são necessários para que se tenha mais profundidade e assertividade.

Os primeiros artigos a utilizarem o termo *financial well-being* datam dos anos 80 (R. T. Campbell & Henretta, 1980; Liang, Kahana & Doherty, 1980). No entanto, tal conceito era entendido de forma diferente da qual estudos atuais têm apresentado. Painter II (2013), segue

uma linha mais parecida com a dos anos 80 e cita que os acadêmicos estão cada vez mais voltando sua atenção para a obtenção de riqueza como um indicador de bem-estar financeiro. Tal visão não é justificada pelo autor e é rara na literatura contemporânea.

A conceituação mais comum é de bem-estar financeiro apresentado como um dos principais aspectos do bem-estar subjetivo, dividido em bem-estar financeiro objetivo, onde se procura aumentar a pontuação de crédito da pessoa e o bem-estar financeiro subjetivo, onde se procura reduzir o estresse financeiro percebido.

Em todas as economias desenvolvidas, houve uma mudança gradual na responsabilidade pela proteção social de cidadãos individuais do estado para os próprios indivíduos. Tal movimento incentivou o mercado financeiro a desenvolver uma diversidade de produtos e serviços para atender a novas necessidades dos indivíduos. De modo concomitante veio a desregulamentação e o aumento da concorrência no setor bancário. A grande consequência são cidadãos operando em um mercado financeiro cada vez mais complexo de forma a atender as próprias necessidades e as de sua família. Todas essas mudanças ajudaram a aumentar a preocupação sobre até que ponto tais cidadãos estão preparados para operar nesse cenário.

Tal preocupação pode ser vista em pesquisas de alfabetização financeira que procuram avaliar os níveis de conhecimento financeiro de grupos específicos ou de populações. Além disso, também foram feitos trabalhos onde se mediu o nível de alfabetização financeira antes e depois de ações específicas, de forma a identificar suas contribuições para o aumento do nível de conhecimento financeiro dos participantes (Ciemleja, Lace, & Titko, 2014; Buckland, 2010).

É em meados dos anos 2000 que se inicia a discussão sobre qual deve ser o foco das políticas públicas: concentrar mais no que as pessoas sabem ou no que elas fazem? Daí surge o conceito de capacidade financeira. Kempson, Finney e Poppe (2017) explicam que, simultaneamente, economistas comportamentais estavam levantando preocupações semelhantes sobre o foco no conhecimento, argumentando que os fatores psicológicos são os principais determinantes do comportamento dos indivíduos. Mais recentemente, pesquisadores e formuladores de políticas voltaram sua atenção para os resultados das decisões e ações dos indivíduos à medida que procuram atender às suas necessidades de proteção social - dando origem a pesquisas sobre o bem-estar financeiro.

Uma das primeiras definições de alfabetização financeira foi feita por Noctor, Stoney e Stradling (1992): a habilidade de tomar decisões fundamentadas e de tomar decisões eficazes em relação à utilização e gestão do dinheiro. Xiao e Porto (2017) definem alfabetização financeira como o nível de conhecimento financeiro e a capacidade de aplicar o conhecimento para melhorar a situação financeira. Atkinson e Messy (2012), como diversos outros autores, por vezes usam alfabetização financeira e capacidade financeira de forma intercambiável, ambas referindo-se à capacidade de aplicar certos níveis de conhecimento financeiro e realizar comportamentos financeiros desejáveis para alcançar bem-estar. Kempson, Finney e Poppe (2017) explicam que as pesquisas sobre alfabetização financeira variam muito, mas giram em torno do conhecimento do mercado financeiro, conhecimento e compreensão dos principais conceitos financeiros tais como inflação e juros compostos, a capacidade de ler e extrair informações de documentos financeiros importantes como extratos de contas bancárias ou de investimentos.

Em função da frequente confusão entre os termos alfabetização e capacidade financeira, surgiram estudos especificando o segundo. Um centro de pesquisa de Londres, o *Personal Finance Research Centre* (2005), em um estudo para a Autoridade de Serviços Financeiros, especificou que pessoas financeiramente capazes têm a possibilidade de tomar decisões financeiras informadas: eles podem orçar e gerenciar o dinheiro de forma eficaz, entendem como gerenciar o crédito e as dívidas, são capazes de avaliar as necessidades de seguro e proteção, podem avaliar os diferentes riscos e retornos envolvidos em diferentes opções de investimento e poupança e têm uma compreensão das dimensões éticas, sociais, políticas e ambientais mais amplas do ponto de vista financeiro. Remund (2010), por sua vez, explica capacidade financeira da seguinte forma: a participação na vida econômica deve maximizar as chances de vida e permitir que as pessoas levem vidas plenas. Isso requer conhecimento e competências, capacidade de agir com base nesse conhecimento e oportunidade de agir.

Percebe-se que alfabetização financeira focou muito mais em conhecimento e habilidades e a capacidade financeira em comportamentos. Dessa forma, tais estudos inspiraram economistas a utilizarem teorias da psicologia para explicarem discrepâncias entre comportamentos previstos e o que de fato acontece. Surge aí a Economia Comportamental.

No Guia de Economia Comportamental (Ávila & Bianchi, 2015) encontramos como definição para a área: o estudo das influências cognitivas, sociais e emocionais observadas sobre o comportamento econômico das pessoas. Os chamados economistas comportamentais focam em fatores psicológicos como chaves do comportamento financeiro de indivíduos.

Kempson et al (2017) apresentam uma visão geral da literatura de Economia Comportamental que identificou uma série de fatores psicológicos e como eles afetam a tomada de decisões financeiras. Os principais são:

- viés-presente (preferência temporal ou orientação): responder a pedidos de gratificação imediata (problemas de autocontrole, procrastinação), resultando em supervalorizar o presente em relação ao futuro;
- aversão à perda: dar maior importância a evitar perdas do que a adquirir ganhos;
- excesso de confiança: acreditar que suas habilidades são maiores do que os fatos o demonstram; e que bons eventos são mais propensos a acontecer do que os ruins;
- super-extrapolação: fazer previsões com base apenas em algumas observações e, como resultado, subestimar a incerteza;
- uso de heurísticas: simplificar decisões complexas adotando específicas “regras de ouro” (heurísticas);
- pastoreio, validação social ou prova social (pressão dos pares): fazer o que outras pessoas estão fazendo;
- viés de confirmação: buscar ou avaliar informações que confirmam os preconceitos de alguém;
- inércia ou viés de *status quo*: ficar com o que é familiar.

Tais estudos renderam, inclusive, o Prêmio Nobel de Economia para Daniel Kahneman em 2002, um psicólogo que junto com Amos Tversk, já falecido, estudaram o frequente comportamento irracional econômico de indivíduos.

Ferraz et al. (2007) afirmam que a literatura mostra que tanto para nações quanto para indivíduos, a partir de um determinado ponto de subsistência com um certo nível de alimentação e saneamento básico, o aumento do poder aquisitivo não se correlaciona com um aumento significativo nos níveis de felicidade. Kahneman, Krueger, Schkade, Schwarz e Stone (2009) observaram que as pessoas com poder aquisitivo acima da média não são mais felizes do que a população de um modo geral, caso as experiências sejam medidas momento a

momento. Além disso, essas pessoas são mais tensas e destinam pouco tempo para as atividades mais prazerosas.

Penn (2009), por sua vez, afirma que diferentemente de bem-estar geral ou felicidade, estudos modelando o bem-estar financeiro subjetivo são escassos. O autor afirma que o bem-estar financeiro pode ser considerado um dos seis principais contribuintes para a satisfação geral ou felicidade, com os outros componentes principais sendo satisfação no trabalho, satisfação com a habitação, satisfação no lazer, satisfação com a saúde e satisfação com o ambiente (satisfação ambiental). A satisfação financeira depende da idade, renda, poupança, educação, número de filhos, número de adultos e gênero. Ainda segundo o autor, o número de crianças que vivem no ambiente familiar tem um efeito negativo na satisfação financeira, confirmado em um estudo britânico que analisa os determinantes da satisfação com a vida e a satisfação com a renda, este último se assemelhando ao bem-estar financeiro. Dados da *British Household Panel Survey*, Burchardt (2005) considera que a posse (possuir / alugar uma casa), o número de filhos, estado civil, renda, idade são importantes para explicar a satisfação com a renda. Resumindo, a renda, as características demográficas, o estado de saúde, o número de crianças e a posse da moradia são todos importantes preditores do bem-estar financeiro.

3.1.2 Conceito de bem-estar financeiro

Segundo Ferraz, Tavares e Zilberman (2007), até a chegada da filosofia socrática, acreditava-se que a felicidade dependia dos deuses. Já no século IV antes de Cristo Sócrates apresenta a felicidade como fruto da busca do próprio indivíduo. Aristóteles, logo em seguida, explica que todos os outros objetivos da humanidade eram meios de se atingir a felicidade. Chegando na cultura ocidental encontramos a crença de que a felicidade é um direito de todo ser humano. Tais ideias podem ser encontradas no ideário da Revolução Francesa ou até mesmo na Declaração de Independência dos EUA.

Woyciekoski, Stenert e Hutz (2012) apresentam duas tradições filosóficas que são as bases das concepções de bem-estar encontradas na literatura: a tradição hedônica e a eudaimônica. A primeira considera as emoções prazerosas, satisfação com a vida e relativa

ausência de estados desprazerosos, também chamado de bem-estar subjetivo. A segunda vê o bem-estar de forma mais integral e também é conhecido como bem-estar psicológico.

Diener et al. (2003) explicam que diversas áreas influenciaram os estudos relativos ao bem-estar. No entanto, os autores citam que uma das principais influências veio do campo dos sociólogos e pesquisadores de qualidade de vida com pesquisas para determinar como fatores demográficos, tais como renda e casamento, influenciavam o bem-estar subjetivo (Bradburn, 1970, Andrew e Withey 1976, Campbell, Converse e Rodgers, 1976).

Jahoda (1958) é um autor e pesquisador da área de saúde mental e um dos mais antigos citados em trabalhos relacionados ao tema bem-estar subjetivo. Sua influência no campo se dá ao ampliar a própria ideia de saúde mental além da simples ausência de sintomas de depressão e angústia para incluir também a presença de felicidade. Ricks e Wessman (1966) produziram outro artigo muito importante para a história dos estudos acerca do bem-estar e sua influência consiste em psicólogos que estudaram as personalidades de pessoas felizes e infelizes.

Cloninger (2006) afirma que a psiquiatria tem sido bem-sucedida em diminuir o mal-estar das pessoas, mas não necessariamente em aumentar o bem-estar. Por um lado, tem-se concentrado nas doenças mentais e não na compreensão e no desenvolvimento da saúde mental. Além disso, o autor afirma que a natureza categorial das classificações habitualmente usadas em psiquiatria é empobrecedora. Tal ênfase nessa distinção categorial entre pessoas saudáveis e doentes aumenta a separação e o contraste entre elas. Segundo o autor, se o oposto – colocar em foco intervenções que cultivem a saúde mental de todos – for mais trabalhado, a área em objeto poderá colher mais frutos à medida que reconhecer o fato de que os indivíduos, sejam eles doentes ou não, compartilham muito em comum.

Apesar de várias teorias contribuírem para uma melhor compreensão do bem-estar subjetivo, Diener et al. (2003) explicam que atualmente não existe um esquema conceitual único que une o campo, embora tenham sido feitas tentativas de unificação.

Vlaev e Elliott (2014) se concentram na relação entre o bem-estar subjetivo e aspectos financeiros e a relação de renda com a felicidade em geral. Tal estudo ajuda nos avanços da teoria psicológica do tema bem-estar subjetivo e disponibiliza um entendimento mais profundo dos fatores subjacentes ao bem-estar financeiro. Os autores afirmam que situações como um carro antigo ou uma casa menor tem consequências tangíveis, mas que assuntos financeiros tem consequências intangíveis e que se deve procurar avaliar seu impacto em todos os aspectos do bem-estar.

Do ponto de vista de Kahneman e Riis (2006), o vasto corpo literário dedicado ao bem-estar subjetivo é dominado pelas questões: "quão satisfeito você está com a sua vida como um todo?" e "quão feliz você está nos dias de hoje?". A questão da felicidade exige explicitamente que o respondente recupere, integre e avalie as memórias e por isso Kahneman et al. (2009) desenvolveram o Método de Reconstrução do Dia (DRM) para capturar os vários estados de espírito associados às atividades ao longo do dia.

Diener et al. (2003) explicam que o bem-estar subjetivo é uma medida da qualidade de vida de um indivíduo e de sociedades. Os filósofos discutiram a natureza da vida boa por milênios, e uma conclusão que emergiu desse debate é que a vida boa é feliz (embora os filósofos muitas vezes a diferem da definição de felicidade). É difícil imaginar que uma cultura insatisfeita e deprimida seja uma sociedade ideal, não importa o que seja desejável em diversos outros possíveis aspectos. Uma pessoa ou sociedade que possui bem-estar subjetivo elevado, no entanto, pode ainda estar perdendo um ingrediente como a justiça, que as pessoas possam considerar para ser essencial para uma alta qualidade de vida.

Diener e Suh (1998) trabalharam a partir da noção filosófica de utilidade e sugerem que o bem-estar subjetivo é uma das três principais formas de avaliar a qualidade de vida das sociedades, juntamente com indicadores econômicos e sociais. A forma como as pessoas sentem e pensam sobre suas próprias vidas é essencial para entender o bem-estar levando em consideração não apenas as opiniões de especialistas ou líderes, mas as de todas as pessoas da sociedade. Portanto, sustenta-se que o bem-estar subjetivo abundante é uma característica necessária da boa sociedade e da boa vida.

Garmaise (2010), por sua vez, afirma que um dos tópicos mais interessantes investigados tanto pela psicologia quanto pela economia é a natureza do bem-estar individual e social. Por vezes, tais estudos são chamados de "cálculo da felicidade", a partir do que os próprios indivíduos relatam em relação à satisfação com suas vidas. A partir disso, aplicou-se o conceito de bem-estar a quatro grandes domínios da vida, como o financeiro. A indústria de serviços financeiros deveria estar - caso não esteja - focada no bem-estar financeiro dos seus consumidores.

Não existe um consenso na literatura quanto à definição de bem-estar financeiro. O fato de as pesquisas na área terem crescido nos últimos anos faz com que autores utilizem diferentes abordagens, baseados nos trabalhos mais antigos já publicados sobre o assunto. Uma dessas abordagens é a que trabalha o bem-estar financeiro subjetivo e objetivo (Mende e

Van Doorn, 2015). A mensuração do primeiro é baseada em perguntas mais abertas, enquanto a segunda abordagem é baseada em dados como renda e riqueza, fáceis de serem medidas. Bruggen et al. (2017) apresentam uma divisão de três grupos nos quais os conceitos de bem-estar financeiro podem ser separados, sendo (1) os que utilizam características objetivas e subjetivas, (2) os que utilizam somente características objetivas e (3) os que enfatizam nas características subjetivas.

No quadro 1 é possível ver algumas conceituações encontradas na literatura, deixando claro a falta de consenso entre os autores.

Quadro 1 - Conceitos de bem-estar financeiro.

Autor	Definição
Zyphur, Li, Zhang, Arvey e Barsky (2015)	Uma atitude geral sobre a situação financeira de uma pessoa, incluindo satisfação geral com ela, mas também pressões financeiras percebidas, gerenciamento percebido das finanças e possíveis perspectivas financeiras..
Sivaramakrishnan, Srivastava e Rastogi (2017)	Um estado de ser financeiramente saudável, feliz e livre de preocupações.
Lee, Tang, Kim e Albert (2015)	É a renda total do domicílio.
Painter II, Holmes e Bateman (2016)	Riqueza ou patrimônio.
Chu, Wang, Xiao e Zhang (2017)	Planejamento de aposentadoria, gestão financeira, capacidade de lidar com dívidas e satisfação financeira.
Mende e Van Doorn (2015)	O bem-estar objetivo é medido com variáveis observáveis, enquanto o bem-estar subjetivo envolve perguntar aos consumidores como eles percebem e sentem sobre sua vida.
Bruggen, Hogreve, Holmlund, Kabadayi e Lofgren (2017)	A percepção de ser capaz de sustentar padrões de vida desejados atuais e futuros e liberdade financeira.
Vlaev e Elliott (2014)	Ter dinheiro suficiente para o que não é essencial para viver a vida.
Malone, Stewart, Wilson e Korsching (2010)	Um estado de ser financeiramente saudável, feliz e livre de preocupações.

Prawitz et al. (2006)	O nível de estresse e bem-estar que emana da condição financeira pessoal
CFPB (2015)	Um estado em que uma pessoa pode cumprir plenamente as obrigações financeiras atuais e em curso, pode sentir-se segura em seu futuro financeiro e é capaz de fazer escolhas que permitem aproveitar a vida.

Fonte: elaborado pelo autor.

Drever et al. (2015) explicam que para alcançar altos níveis de bem-estar financeiro na idade adulta é importante possuir uma série de habilidades cognitivas. Entre essas habilidades pode-se destacar o controle de impulso. O autor explica que outras habilidades essenciais são aquelas orientadas para o futuro, como a capacidade de retardar a gratificação ou a capacidade de perseverar em algo. Tais habilidades são um ponto-chave para atividades como a definição de metas financeiras e, posteriormente, desenvolver e executar planos e orçamentos domésticos. Há também outras habilidades posteriores a tais tarefas como manter o foco em metas de longo prazo e o processamento de informações financeiras, também chamado em muitas ocasiões de habilidades executivas. A função executiva permite gerir o fluxo de informação no dia a dia. Ao mesmo tempo, os autores afirmam que pesquisas atuais sugerem que a função executiva pode ser um importante mecanismo pelo qual fatores externos, como pobreza e o estresse, exercem influência no bem-estar financeiro dos indivíduos.

Para Drever et al. (2015) a maioria das crianças e jovens não acompanham assuntos relacionados a finanças e muitas vezes não controlam as próprias finanças, mas estão continuamente aprendendo - adquirindo o conhecimento, hábitos, atitudes e traços de personalidade que irão desempenhar um papel instrumental em seu próprio bem-estar financeiro mais tarde na vida. Os autores sugerem uma divisão interessante que, futuramente, pode contribuir nos estudos de aprofundamento do conceito de bem-estar financeiro. As três divisões da pesquisa com estudantes foram:

- Os alunos pré-elementares, nos quais a função executiva que sustenta muitos dos impulsionadores do bem-estar financeiro na vida adulta – incluindo orientação futura, capacidade de retardar a gratificação e capacidade de definir objetivos - desenvolve-se rapidamente. Seu crescimento é fortemente influenciado pelo ambiente, especialmente pelos pais. Os autores sugerem que as funções executivas podem ser melhor capacitadas por meio da prática freqüente e de

longo prazo, mas afirma que a persistência dessas melhorias ainda não foi rigorosamente estudada. Dada a importância da função executiva no bem-estar financeiro do adulto e sua capacidade de desenvolvimento de habilidades financeiras em fases posteriores à infância, faz-se necessário pesquisas que explorem o potencial de intervenções neste grupo etário.

- Os alunos do ensino fundamental e médio, para os quais o adulto mais próximo, como os pais, desenvolve um papel fundamental de orientação na aprendizagem de habilidades financeiras básicas e atitudes financeiras saudáveis. Como a compreensão das crianças sobre o dinheiro amadurece, elas são capazes de aprender sobre economia, frugalidade e planejamento financeiro, observando os comportamentos modelados por pais e outros adultos mais próximos. Possivelmente, e não surpreendentemente, a pesquisa dos autores sugere que o envolvimento ativo dos pais em questões financeiras, incluindo a comunicação sobre a importância da poupança e proporcionando oportunidades para os jovens praticarem atividades financeiras com simples decisões, é altamente benéfico.
- Os adolescentes e jovens adultos, ao vivenciarem o aumento da independência financeira, se deparam com situações que proporcionam muitas oportunidades para a aprendizagem financeira. Pode-se adquirir experiência mediante programas educacionais, práticos e baseados na educação financeira, que ensinam habilidades de pesquisa financeira e heurísticas para gestão do dinheiro. Além disso, os autores afirmam a necessidade de medir o impacto de tais ações a longo prazo.

Entre as pesquisas na área, uma das que se destacam é a que foi feita pelo *Consumer Financial Protection Bureau* (CFPB, 2015). O que emergiu da citada pesquisa é que o bem-estar financeiro descreve um contínuo - que varia de estresse financeiro severo a estar altamente satisfeito com a situação financeira - e que não está estritamente alinhado com o nível de renda. Como exemplo a pesquisa cita o caso de pessoas que aparentam ter, e sentem que têm, um alto nível de bem-estar financeiro, mesmo que não dominem assuntos relacionados a finanças e, de um outro lado, pessoas com rendimentos muito mais elevados que parecem não ter ou sentir que têm um nível elevado de bem-estar financeiro. Também é

possível afirmar com a pesquisa que com aprendizado e esforço, e com as devidas oportunidades e suportes, as pessoas podem se mover ao longo do contínuo para um maior nível de bem-estar financeiro. Resumindo, o bem-estar financeiro pode ser definido como um estado de ser em que uma pessoa pode cumprir plenamente as obrigações financeiras atuais e contínuas, pode se sentir segura em seu futuro financeiro e é capaz de fazer escolhas que permitem o gozo da vida.

A definição proposta pelo CFPB (2015) baseia-se na perspectiva do consumidor e é fruto de entrevistas em profundidade realizadas por pesquisadores com um amplo grupo de consumidores dos Estados Unidos e por entrevistas com profissionais da área financeira. Os objetivos individuais dos participantes e a visão de uma vida satisfatória diferiam muito entre os entrevistados que participaram da pesquisa, embora houvesse dois temas comuns que sempre apareciam de forma consistente e constante: segurança e liberdade de escolha, no presente e no futuro.

Segundo o CFPB (2015), de forma mais específica, a análise das transcrições das entrevistas e a discussão com os especialistas sugerem que o conceito de bem-estar financeiro tem quatro elementos centrais:

- Ter controle sobre as finanças no dia a dia, mês a mês;
- Ter capacidade para absorver um choque financeiro;
- Estar no caminho certo para atingir os objetivos financeiros; e
- Ter a liberdade financeira para fazer as escolhas que lhe permitam aproveitar a vida.

Esses elementos de bem-estar financeiro têm fortes dimensões de tempo: o primeiro e o quarto referem-se principalmente à situação atual, e o segundo e terceiro a elementos que dizem respeito à garantia do futuro (CFPB, 2015).

3.1.3 Mensuração do bem-estar financeiro

Garmaise (2010) explica que os chamados conselheiros financeiros são, às vezes, confrontados por situações em que as pessoas não têm uma compreensão realista de sua

situação financeira. Quão frequentes são as percepções errôneas sobre a própria realidade financeira, e é útil medi-las? Os autores dos próximos parágrafos apresentam ferramentas para tal mensuração.

Bray et al. (2001) apresentam uma das primeiras formas de mensuração do bem-estar financeiro encontrada na literatura que não seja apenas a renda, como relatado anteriormente. Os autores estruturaram um conjunto de questões que medem o bem-estar financeiro para serem incorporadas a outras pesquisas na Austrália. A partir disso foram identificados quatro tipos de resultados que medem implicitamente o bem-estar financeiro: resultados financeiros; dificuldades / estresse; afluência material e bem-estar subjetivo. As perguntas que foram utilizadas para capturar tais aspectos foram identificadas a partir de pesquisas existentes e as que captavam os resultados financeiros cobriam a incapacidade de cumprir compromissos, a capacidade de levantar US\$ 3.000 em uma semana e como eles o fariam; avaliação subjetiva da situação financeira das famílias; nível de poupança em comparação a um ano atrás e carga total de custos de habitação. A maioria deles tinha respostas escalonadas. As perguntas do tipo dificuldades / estresse foram extraídas de pesquisas de privação material para identificar o número de itens que as pessoas haviam passado e porque não podiam pagar por elas. A afluência material foi medida com um pequeno número de perguntas que tinham uma variedade de formatos de resposta. Finalmente, o bem-estar subjetivo foi medido usando três questões, todas com uma escala de 10 pontos. Dada a variedade de formatos utilizados, não é fácil ver como as questões desses quatro tipos de resultado poderiam ser reunidas em uma única escala. Apesar disso, eles foram usados em uma análise fatorial que não forneceu um conjunto claro de fatores, e muitas das dificuldades e questões de riqueza material foram excluídas da análise.

Prawitz et al. (2006) apresentam em sua pesquisa uma proposta de medição do bem-estar financeiro, pois até aquele momento, não existia um instrumento que media o constructo englobando percepções sobre bem-estar financeiro e estresse sobre sua condição financeira. Tal escala passou por um processo rigoroso de teste de validade de conteúdo, construção e critério, bem como para confiabilidade, ou seja, é necessária, concisa, simples de administrar, fácil de interpretar e mede de forma consistente e precisa o construto repetidamente ao longo do tempo com várias populações. Uma medida desse tipo facilita a detecção precoce de problemas e fornece evidências da necessidade de intervenção apropriada. Também é útil para avaliar a eficácia das intervenções subsequentes. Tal escala de Prawitz et al. (2006) pode ser considerada uma das mais completas e mais utilizadas até o momento para mensuração do

bem-estar financeiro. Toda parte de conceituação da Escala IFDFW (*InCharge Financial Distress/Financial Well-Being*) começou com uma revisão completa de trabalhos anteriores que mediram aspectos do bem-estar financeiro dentro do contexto de avaliação do bem-estar geral. Desde os anos 80, os pesquisadores utilizaram vários modelos conceituais de bem-estar geral, bem como bem-estar financeiro pessoal como forma de orientação para pesquisas. Os resultados são claros: o estresse financeiro percebido ou bem-estar financeiro é um construto multidimensional e não unidimensional. Os autores afirmam que alguns pesquisadores empregaram a teoria dos sistemas para entender melhor o bem-estar financeiro pessoal; já outros revisaram a literatura sobre tópicos de finanças pessoais, estresse, dificuldades financeiras, falência, aconselhamento de crédito e educação financeira no local de trabalho. Tais esforços surgiram a partir dos anos 90, quando pesquisadores do Instituto Nacional de Educação para Funcionários Financeiros da Virginia Tech começaram a identificar o que poderia ser descrito amplamente como os vários conceitos, problemas e componentes relacionados ao bem-estar pessoal e familiar em geral de famílias pobres. Tal pesquisa considerou uma ampla variedade de conceitos de finanças pessoais, incluindo perguntas sobre os tópicos de satisfação financeira, estressores financeiros, sentimentos de bem-estar financeiro, comportamentos financeiros e impactos na família e no trabalho. A partir da revisão da literatura, os autores chegaram a um total de 58 conceitos, atributos e objetos que podem ser interpretados como relevantes para aspectos, condições ou dimensões de dificuldades financeiras pessoais e bem-estar financeiro. Individualmente, os 58 conceitos ilustram uma experiência de vida, comportamento, preocupação, percepção ou julgamento pessoal em relação aos tópicos comuns de finanças pessoais, dinheiro, crédito e recursos econômicos. Dessa forma, tais conceitos foram utilizados para orientar os esforços de desenvolvimento da escala anteriormente citada e para identificar e medir o constructo de dificuldades financeiras ou bem-estar financeiro.

Prawitz et al. (2006) ainda explicam que os indicadores de bem-estar financeiro usados no estudo incluem uma medida objetiva, como o montante de dívidas, e medidas subjetivas, como a satisfação financeira e enfrentamento da tensão financeira. Apesar de não se ter muitos estudos sobre bem-estar financeiro de jovens adultos, sabe-se que muitos têm a intenção de administrar bem seu dinheiro e suas dívidas e, da mesma forma, possuem o desejo de alguma proteção quando surgem oportunidades de gastar além dos seus meios, mas essas intenções devem prever uma série de indicadores que sinalizam bem-estar financeiro. Além disso, como os comportamentos financeiros positivos estão associados à satisfação financeira,

é provável que a intenção de se envolver em um comportamento financeiro positivo esteja relacionada à satisfação com seu *status* financeiro e também estar relacionado a menos dívidas.

Já para outros autores, como Penn (2009), acredita-se que o bem-estar financeiro subjetivo dependa da renda, características demográficas, incluindo sexo, raça, escolaridade e idade, e características situacionais, como plano de saúde, filhos em casa, situação empregatícia e estado civil.

Delafrooz e Paim (2011), em um artigo da Malásia, desenvolveram uma medida de nove itens de bem-estar financeiro que na verdade tem muito em comum com o conteúdo do índice de bem-estar de Prawitz et al (2009). Ele também compreende principalmente medidas subjetivas, embora inclua questões relativas à frequência com que se fica sem dinheiro antes do dia do pagamento e de não poder pagar as contas.

Já o CFPB (2015), depois de desenvolver uma definição de bem-estar financeiro voltada ao consumidor e seus principais componentes, procurou resolver a complexa tarefa de converter a recém-criada definição em uma ferramenta de medição concreta para que profissionais e pesquisadores possam usar em seus trabalhos. Para tal foi criada uma escala de 10 itens apresentada no quadro 2 e conduzidos testes e validações para garantir sua qualidade e confiabilidade. Tal ferramenta procurou incorporar a percepção do bem-estar financeiro dos consumidores para fornecer uma única pontuação de bem-estar financeiro que capte os quatro elementos do bem-estar financeiro. A escala foi construída para que seja possível comparar as pontuações das pessoas diretamente ou para ver como o bem-estar financeiro de um indivíduo muda com o tempo.

Quadro 2 – Questionário de bem-estar financeiro CFPB.

Questões da escala de bem-estar financeiro do CFPB (2015)
<p>Quão bem esta declaração descreve você ou sua situação? (Escala de 5 pontos de totalmente a nem um pouco)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Eu poderia arcar com despesa significativa inesperada 2. Eu estou garantindo meu futuro financeiro 3. Por causa da minha situação financeira, eu sinto que nunca terei as coisas que quero na vida 4. Eu posso aproveitar a vida por causa do jeito que estou administrando meu dinheiro 5. Eu estou apenas subsistindo financeiramente 6. Eu estou preocupado que o dinheiro que tenho ou que irei poupar não irá durar
<p>Com que frequência essa declaração se aplica a você? (Escala de 5 pontos de sempre a nunca)</p> <ol style="list-style-type: none"> 7. Dar um presente de casamento, aniversário ou outra ocasião prejudicaria minhas finanças no mês 8. Eu tenho dinheiro sobrando no final do mês 9. Estou deixando a desejar com minhas finanças 10. A minhas situação financeira controla minha vida

Fonte: CFPB (2015). Traduzido pelo autor.

Após o respondente preencher o questionário, é feita uma classificação baseada em uma tabela e o resultado pode variar de baixo bem-estar financeiro (zero pontos) até alto (100 pontos). Dessa forma, a mensuração pode ser aplicada, por exemplo, no início de um programa de educação financeira e ao término, comparando as pontuações obtidas.

Kempson, Finney e Poppe (2017), por meio do *Consumption Research Norway*, revisam boa parte da literatura disponível, inclusive o estudo do CFPB, e propõem uma escala de mensuração do bem-estar financeiro, segundo eles, que leva em conta mais aspectos do construto. Pode-se observar no quadro 3 que as questões são principalmente medidas subjetivas, também presentes em escalas anteriores. Cada questão também foi escalonada, permitindo assim a medição do bem-estar financeiro de forma contínua, usando os métodos da Teoria da Resposta ao Item. Apesar disso, o questionário inclui medidas objetivas, mas essas foram identificadas como potenciais determinantes do bem-estar.

As perguntas que medem objetivamente o bem-estar financeiro foram baseadas principalmente no estudo de capacidade financeira do Banco Mundial (Kempson, Finney e Poppe, 2017), pois eles se basearam nas perguntas desenvolvidas para a pesquisa original do Reino Unido e também, como outras escalas, também foram testadas. No entanto, o questionário do Banco Mundial não foi concebido pensando na medida do bem-estar financeiro e faltavam-lhe medidas subjetivas. Para isso, os autores se basearam nas questões utilizadas por Prawitz et al. (2006). Dessa forma, o questionário inclui tanto medidas objetivas quanto subjetivas.

Quadro 3 - Questões da escala de bem-estar financeiro

Questões da escala de bem-estar financeiro
1. Com que frequência você fica sem dinheiro para alimentação ou outras despesas regulares? (escala de frequência)
2. Com que frequência você fica sem saldo em sua conta bancária? (escala de frequência)
3. Qual das seguintes afirmações descreve melhor o quanto você é capaz de pagar suas contas e dívidas no momento? (Sem qualquer dificuldade; é uma luta de vez em quando; é uma luta constante)
4. Nos últimos 12 meses, com que frequência você foi incapaz de pagar contas ou dívidas devido à falta de dinheiro? (escala de frequência)
5. Com que frequência você tem algum dinheiro sobrando depois de ter pago pela comida e outras despesas regulares? (escala de frequência)
6. Como você descreveria sua situação financeira atual? (uma escala de 5 pontos, de muito ruim a muito boa)
7. Quão confiante você está com sua situação financeira nos próximos 12 meses? (Escala de 5 pontos, de nada confiante a muito confiante)
8. Quanto você se sente no controle de suas finanças? (Escala de 5 pontos, desde muito pouco / nenhum controle até controle total)
9. Se, amanhã, você precisasse pagar uma despesa inesperada que equivale à receita de um mês da sua família, quanto desse valor você poderia cobrir com o dinheiro que está disponível?
10. Você precisaria pedir emprestado, “estourar” sua conta ou usar um cartão de crédito para cobrir uma despesa inesperada em um mês? (escala tudo isso; alguns deles; nada disso)
11. Se a sua renda cair um quarto, por quantos meses você poderia cobrir todas as suas despesas sem precisar pedir emprestado?
12. Pensando sobre o rendimento total da sua família, quantos meses de rendimento vocês tem guardado?

Kempson, Finney e Poppe (2017) afirmam que em outros países desenvolvidos seria apropriado perguntar aos entrevistados sobre os níveis de reservas financeiras para sua velhice. No entanto, essas perguntas não foram incluídas na pesquisa norueguesa porque, para o contexto da pesquisa, essas reservas variam muito pois os trabalhadores mais velhos do setor público podem esperar para se aposentar com uma pensão melhor do Estado, embora mudanças recentes signifiquem que os mais jovens precisarão começar a fazer alguma provisão por conta própria. Já a maioria dos trabalhadores do setor privado precisam ter alguma forma de economia pessoal.

3.1.4 Influenciadores do bem-estar financeiro

Gutter e Copur (2011), em um estudo com universitários, apresentam uma estrutura para o bem-estar financeiro. O estudo baseia-se no modelo de sistema de gestão de recursos da família, desenvolvido por Deacon e Firebaugh (1988). No Modelo de Sistema de Gerenciamento de Recursos da Família, a família era vista como um sistema com dois subsistemas: pessoal e gerencial. Na maioria dos estudos anteriores, os insumos do sistema gerencial foram conceituados como renda, status de emprego, estado civil, educação e conhecimento. Já no estudo apresentado pelos autores, o modelo de gestão de recursos da família foi aplicado para estudantes universitários e foram testados componentes de seu bem-estar financeiro. Os processos de produção são representados por comportamentos financeiros dos alunos, tais como: orçamento, economia, comportamentos arriscados de cartão de crédito e compra compulsiva, resultando em um quadro com os principais influenciadores. A figura 1 apresenta quatro tópicos que compõem a entrada, a forma pela qual são processados e a saída como sendo o bem-estar financeiro em seus diversos níveis. Dessa forma, os autores afirmam que, ao se trabalhar com as características demográficas, as financeiras, a disposição financeira e a educação financeira, o resultado pode ser um bem-estar financeiro, limitando esses resultados ao perfil do jovem universitário.

Figura 1 - Estrutura do bem-estar financeiro

Entrada	Processamento	Saída
<ul style="list-style-type: none"> - Características demográficas - Características financeiras - Disposição financeira - Educação financeira 	<ul style="list-style-type: none"> - Comportamentos financeiros Orçamento Economia Comportamento de risco com cartão de crédito Compra compulsiva 	<p style="text-align: center;">Bem-estar financeiro</p>

Fonte: Gutter e Copur (2011). Traduzido pelo autor.

Vários são os fatores que influenciam o bem-estar financeiro. Vlaev e Elliott (2014) sugerem quatro fatores:

1) Estar no controle: para os autores, esse pode ser considerado o fator mais importante. É importante estar no controle das finanças totais e mensais e ajustar os hábitos de consumo de acordo com a própria situação.

2) Conforto em estar endividado: situação derivada do conforto que as pessoas sentem ao se endividarem e ao pedir dinheiro emprestado. Nesse sentido, os autores sugerem que isso acontece com indivíduos que se sentem confortáveis em pedir dinheiro emprestado para conhecidos ou em fazer um empréstimo formal.

3) Pressões externas que afetam os empréstimos: esse fator está relacionado à pressão externa que as pessoas sentem sobre seus hábitos de consumo e à disposição de investir em crédito para despesas consideradas não essenciais. Como exemplo os autores citam aquelas pessoas que sentem pressão para manter um estilo de vida.

4) Capacidade de influenciar a situação: refere-se a capacidade de influenciar a própria situação financeira medida em que os indivíduos percebem que são capazes de controlar suas dívidas.

Drever et al. (2015) apontam o papel desempenhado pelos pais como um fator influenciador muito importante no desenvolvimento financeiro das crianças. Os autores ressaltam que há, claramente, uma importância crítica dos pais na promoção do bem-estar para jovens de todas as idades, e não apenas para crianças, que desde muito pequenas absorvem os valores financeiros assistindo seus pais e outros adultos. Da mesma forma, os pais permanecem influentes no início da idade adulta proporcionando orientação e

oportunidades de engajamento no sistema financeiro. Os autores sugerem que os pais devem ser encorajados não apenas a dar aos filhos acesso a recursos para tomar decisões relacionadas a gastos e poupança, mas também a conversar com seus filhos sobre essas decisões. Do mesmo modo, os pais poderiam incentivar seus filhos a definir metas de poupança e a desenvolver outros hábitos financeiros positivos. De qualquer forma, a pesquisa sugere que a chave é proporcionar oportunidades para a prática que sejam adequadas ao desenvolvimento e incluir tempo para a reflexão. Mediante a prática repetida, que é suportada por pais ou outros adultos, as crianças podem desenvolver hábitos financeiros positivos relacionado à gestão do dinheiro, estabelecimento de metas e pesquisa financeira.

A partir de três metodologias - revisão da literatura existente, entrevistas qualitativas e discussão com especialistas acadêmicos e profissionais - o CFPB (2015) apresenta hipóteses sobre o que provavelmente influencia o bem-estar financeiro. São eles:

- Comportamento financeiro;
- Conhecimento financeiro;
- Características pessoais;
- Ambiente social e econômico;
- Estágios da vida.

Em primeiro lugar, são colocados os comportamentos que, dadas as oportunidades a um indivíduo, parecem apoiar o bem-estar financeiro. De fato, oportunidades estruturais como contexto macroeconômico, riqueza e conexões familiares, acesso à educação e localização geográfica desempenham um papel importante no bem-estar financeiro, já citado em sessões anteriores. Enquanto a oportunidade desempenha um enorme papel no bem-estar, a pesquisa do CFPB enfoca os fatores individuais que apoiam o bem-estar, considerando um certo nível de oportunidade. Portanto, o foco está em como profissionais de educação financeira ajudam as pessoas a tirar o melhor proveito de sua situação.

Já em relação ao conhecimento financeiro, o CFPB (2015) afirma que o conhecimento factual por si só não é suficiente para direcionar ou mudar de comportamento. A revisão da literatura existente sugere que o elo entre conhecimento e comportamento é sempre mediado por características individuais como atitudes e habilidades cognitivas, e pelo contexto em que uma decisão é tomada.

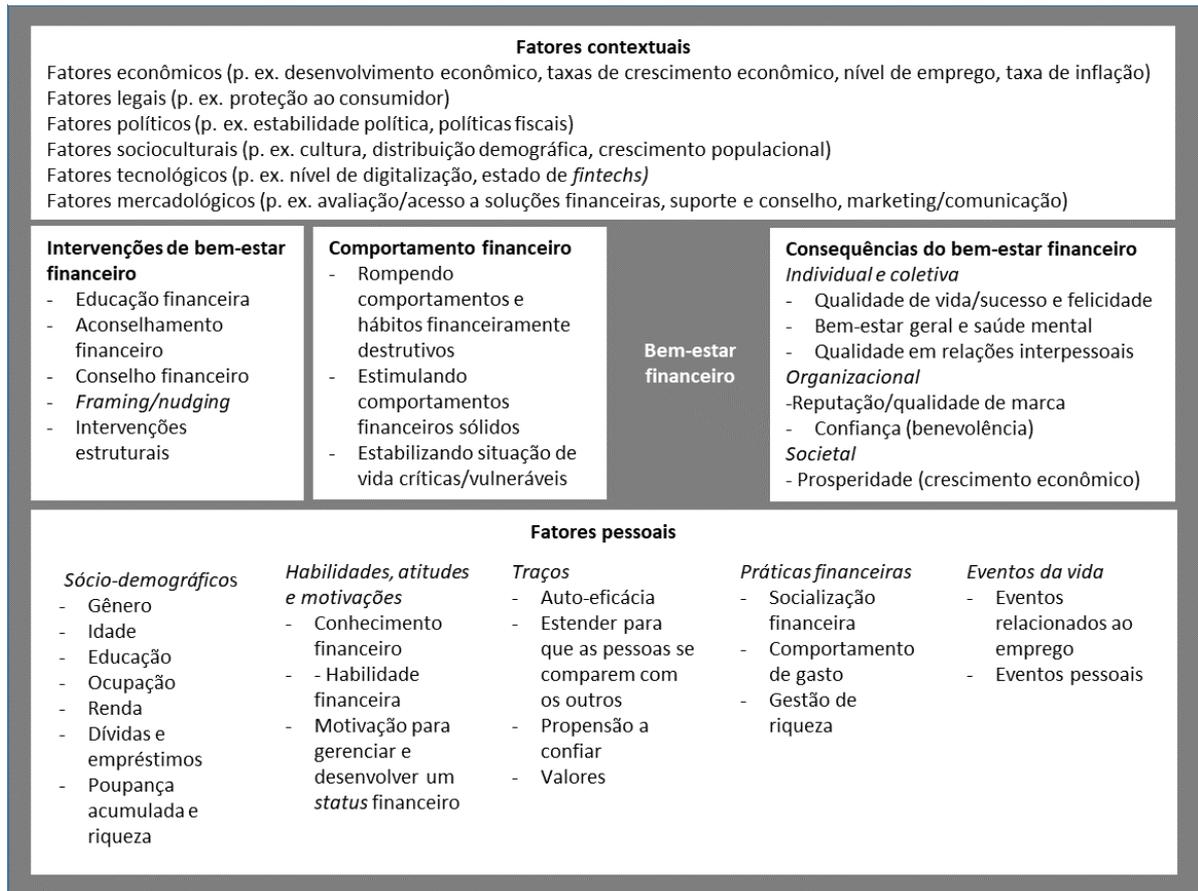
Segundo o CFPB (2015) as características pessoais são formadas por atitudes pessoais, habilidades cognitivas e traços de personalidade. Todos influenciam diretamente o comportamento e desempenham um papel na mediação da conexão entre conhecimento e comportamento. Nesse contexto, pode-se falar em pessoas classificadas quanto às características pessoais, como as que são conduzidas, as que são planejadoras, as materialistas. Embora os seres humanos pareçam ter nascido com muitas características relacionadas à personalidade já definidas - ou determinadas tão cedo na vida que é difícil saber se nasceram ou não com elas - alguns desses atributos permanecem maleáveis por um tempo, ou em alguns casos, parece mais maleável durante certas janelas do tempo na infância ou juventude. Os autores afirmam que vários desses traços pessoais são particularmente relevantes para o bem-estar financeiro.

A pesquisa do CFPB (2015) trouxe muitos exemplos de ambientes sociais e econômicos que acreditam ser importantes influenciadores do bem-estar financeiro. De um modo geral, faz-se referência constantemente a família, amigos, comunidade, educação, vida doméstica e muitos aspectos do mundo em que as pessoas vivem como fonte de conhecimento financeiro, exemplos de comportamentos financeiros positivos e negativos, entre outros aspectos. Eventos de vida, como acidentes, saúde e doença, nascimentos e óbitos, casamento e divórcio, são mencionados pelos autores como coisas que podem mudar a vida financeira de forma significativa e, muitas vezes, sem aviso prévio. As pessoas, de um modo geral, expressaram preocupação sobre sua capacidade de lidar financeiramente com grandes eventos da vida.

Por fim, o CFPB (2015) aponta que uma série de diferenças temáticas emergiu entre as perspectivas da idade de trabalho e os consumidores mais velhos durante o curso das entrevistas de pesquisa qualitativa. Muitas dessas se relacionam com as questões do estágio da vida, mas algumas refletem o período da história com o qual a vida dessas pessoas coincide e as experiências de vida que tiveram e continuam tendo como resultado.

Brüggen et al. (2017) são os autores que definem o *framework* mais completo para bem-estar financeiro, apresentado na figura 2. Tal estrutura vai desde fatores contextuais como os econômicos, legais, políticos, socioculturais, tecnológicos e mercadológicos, até os fatores pessoais que influenciam o bem-estar como os sócio-demográficos, as habilidades, atitudes e motivações, os traços pessoais, as práticas financeiras e os eventos da vida. O quadro ainda apresenta as consequências do bem-estar financeiro do ponto de vista individual e coletivo.

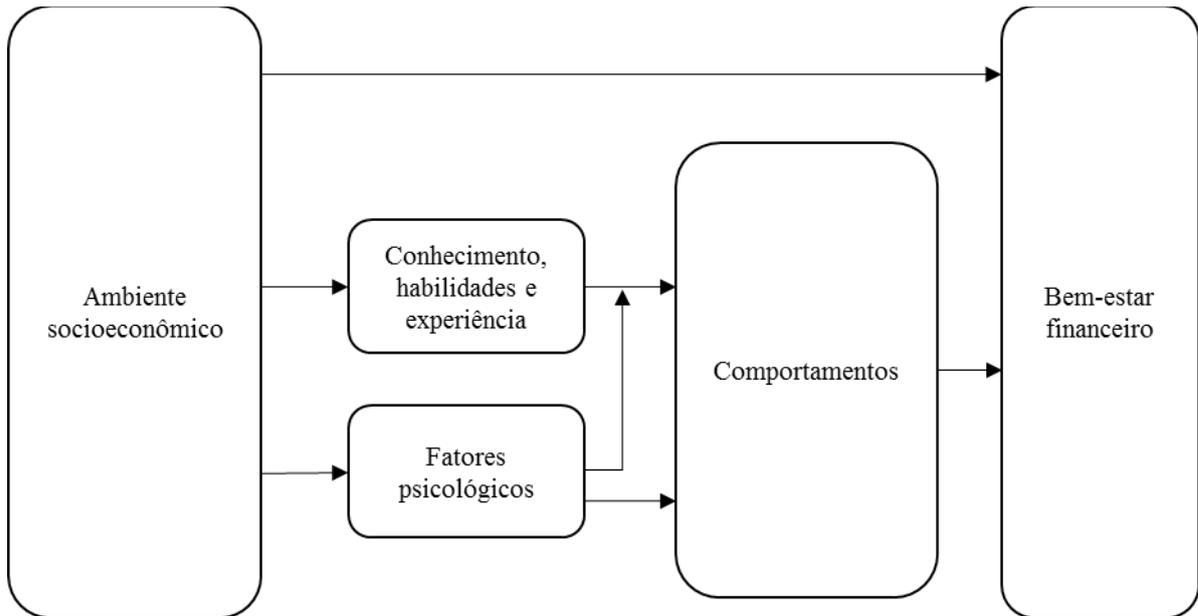
Figura 2 – A estrutura do bem-estar financeiro.



Fonte: Brügggen et al. (2017). Traduzido pelo autor.

Kempson, Finney e Poppe (2017) já sugerem um esquema diferente para o bem-estar financeiro, apresentado na figura 3. Ao contrário de outros estudos, o quadro surge da revisão da bibliografia e os principais determinantes do bem-estar financeiro são: comportamentos e fatores ambientais sociais e econômicos. Esses, por sua vez, são determinados por fatores psicológicos (como autocontrole da impulsividade e orientação temporal) e atitudes em relação a gastos, poupança e empréstimo. Conhecimento e experiência têm um efeito muito menor ou nenhum. Ainda segundo os autores, os comportamentos se aproximam do conceito de capacidade financeira. Deve-se notar que as setas indicam apenas as principais influências, a fim de manter o fácil entendimento do diagrama.

Figura 3 – Influenciadores do bem-estar financeiro



Fonte: Kempson, Finney e Poppe (2017). Traduzido pelo autor.

O modelo apresentado por Kempson, Finney e Poppe (2017) tem muito em comum com o modelo que foi desenvolvido pelo Consumer Financial Protection Bureau. Ambos vêem os comportamentos e os fatores ambientais sociais e econômicos como os principais impulsionadores do bem-estar financeiro, embora o modelo do CFPB veja o segundo como sendo mediado por meio de oportunidades disponíveis. Para os autores, o ambiente externo pode agir de forma positiva e negativa e tem uma influência direta no bem-estar, bem como um efeito indireto através de comportamentos. Ambos os modelos tratam conhecimentos, habilidades, atitudes e traços psicológicos como tendo um efeito indireto no bem-estar, mediante sua influência sobre os comportamentos. O modelo do CFPB também inclui um terceiro fator ao lado desses, chamado de contexto de decisão.

3.1.5 Importância das pesquisas na área

Prawitz et al. (2006) afirmam que o alto grau de dificuldade financeira que muitas pessoas vivenciam e o baixo bem-estar financeiro combinam impactos na saúde e na produtividade do trabalho. Dado que o estresse financeiro afeta negativamente indivíduos e famílias, pode-se argumentar que a avaliação do sofrimento financeiro e do bem-estar

financeiro de grandes grupos de pessoas determina se eles estão enfrentando problemas ou se estão indo bem financeiramente. Os autores afirmam que, se é possível identificar o grau de desconforto ou de bem-estar financeiro, intervenções concretas passam a ser mais acertadas, como comunicações, tratamentos e programas, e podem ser planejadas e implementadas para ajudar a reduzir o sofrimento sobre as finanças pessoais e ajudar a melhorar o bem-estar financeiro. Nesse sentido, os empregadores poderiam oferecer aos funcionários palestras sobre gestão do dinheiro e sobre o uso de crédito de forma saudável, estratégias financeiras para ajudar a cobrir despesas educacionais dos dependentes e oficinas de planejamento da aposentadoria.

Malone et al. (2010) apresentam o panorama de que as mulheres estão desempenhando um papel cada vez mais importante nas decisões financeiras das famílias. Mesmo dentro dos casamentos tradicionais, as mulheres têm mais educação, dinheiro e bens e são forçadas a gerenciar suas próprias contas de aposentadoria pelos empregadores. Isso somado ao crescimento de famílias não tradicionais, forçou as mulheres a tomarem conta dos seus próprios assuntos financeiros e da família. Os novos papéis das mulheres como consumidoras de produtos e serviços financeiros surgiram no exato momento em que a proteção e a segurança das famílias dependem cada vez mais da qualidade e eficácia das decisões financeiras. Os autores afirmam que estudos prévios na área do bem-estar financeiro das mulheres se concentraram nas diferenças entre homens e mulheres, na percepção do risco financeiro e no planejamento da aposentadoria, mas que há muito mais para ser explorado nesse campo.

Malone et al. (2010) apresentam um panorama sobre estudos anteriores que abordam a temática das finanças femininas. Segundo eles, os estudos nessa área tendem a se enquadrar nas seguintes categorias: (a) diferenças de gênero na percepção de risco financeiro, (b) grau de controle financeiro nas relações, (c) diferenças de gênero no planejamento e comportamento da aposentadoria, e (d) envolvimento das mulheres no cuidado financeiro de parentes idosos. Os autores apresentam dois grupos de estudo na área:

- No primeiro há numerosos estudos que indicam que as mulheres são mais avessas ao risco do que os homens quando tomam muitas decisões econômicas, não apenas em relação ao consumo de informações financeiras, mas também em relação ao emprego, investimento e planejamento previdenciário.

- Já no segundo grupo estão os estudos que apresentam a influência que as mulheres exercem sobre a tomada de decisão financeira dentro de seus relacionamentos íntimos. Segundo os autores, embora as mulheres nos casamentos controlem a maioria das decisões de compra da família, os casais de renda mais alta são mais propensos a ter um sistema gerenciado por homens.

Mitchell e Lusardi (2011) apresentam um trabalho com implicações em várias frentes para políticas públicas. Segundo os autores, na década de 90 houve uma explosão de produtos e programas de planejamento financeiro. De forma concomitante, o governo norte americano promoveu vários programas para estimular a educação financeira e empregadores passaram a oferecer seminários de aposentadoria para seus trabalhadores. Tais programas têm apenas efeitos mínimos na economia, mas os autores sugerem que isso pode ser devido à falta de conteúdo bem direcionado. Como exemplo, pode-se citar que se o analfabetismo financeiro é generalizado entre os funcionários em particular, e uma aula de educação financeira única provavelmente seria insuficiente para influenciar o planejamento e a economia de decisões. Da mesma forma, programas educacionais voltados especificamente para subgrupos específicos podem ser mais adequados para lidar com grandes diferenças nas preferências e necessidades de poupança.

Taft, Hosein e Mehrizi (2013) confirmam a importância dos estudos na área ao afirmar que resultados de outras pesquisas mostraram que a idade e a educação estão positivamente correlacionadas com a alfabetização financeira e o bem-estar financeiro. Os autores afirmam que pessoas casadas e homens são mais alfabetizados financeiramente e que isso leva a um maior bem-estar financeiro e a menos preocupações financeiras. Finalmente, o bem-estar financeiro leva a menos preocupações financeiras e isso não deve ser limitado a apenas um grupo de pessoas.

Outro tema de suma importância já citado algumas vezes é a aposentadoria. Taft, Hosein e Mehrizi (2013) também afirmam que os homens são mais propensos do que as mulheres a fazer um caminho tradicional em direção à aposentadoria. As decisões das mulheres sobre quando se aposentar são tradicionalmente baseadas no emprego do marido e em obrigações familiares, mas as decisões de aposentadoria das mulheres estão ficando cada vez mais dependentes do emprego que possuem. Isso se aplica de modo especial às mulheres mais jovens.

Prawitz et al. (2006) afirmam que as melhorias no bem-estar financeiro resultam de mudanças comportamentais que aliviam o sofrimento financeiro. Os programas de educação financeira devem ser capazes de demonstrar que as mudanças no conhecimento e nos comportamentos financeiros resultam em menor dificuldade financeira e melhorias no bem-estar financeiro. Exemplos de melhorias na condição financeira são aumentos nos ativos, reduções no passivo, aumentos no patrimônio líquido e a obtenção de uma aposentadoria bem-sucedida financeiramente ou, no mínimo, suficiente para levar uma vida digna. Mudanças de comportamento que resultam em tais melhorias para a situação financeira também devem contribuir para uma diminuição no nível de dificuldades financeiras e um sentimento de maior bem-estar financeiro. Nesse sentido, a escala desenvolvida pelos autores, a IFDFW, pode ser usada por uma diversidade de profissionais para avaliar a eficácia dos esforços para reduzir o sofrimento financeiro e melhorar o bem-estar financeiro. Esses esforços podem envolver informações, educação e aconselhamento. A escala IFDFW também pode ser usada para diagnosticar mudanças e progressos que indivíduos, famílias e a população em geral fazem em sua condição financeira ao longo do tempo.

O trabalho de Vlaev e Elliott (2014) chega a uma lista de recomendações que podem ser aplicadas por bancos para melhorar o bem-estar financeiros, tal como encorajar um maior controle financeiro pelas famílias. Se isso for praticado, os autores afirmam que o bem-estar financeiro das famílias será aumentado. O controle é de longe o fator mais significativo na condução do bem-estar financeiro para os grupos pesquisados. Percepção de controle é um construto psicológico central na maioria das teorias de comportamento. Para os autores, o setor bancário poderia ajudar as famílias fornecendo produtos que ajudem a alcançar o objetivo de aumentar o bem-estar financeiro.

Brüggen et al. (2017) explicam que devido à ampla abrangência e significância de suas consequências, é importante prestar atenção e gerenciar o bem-estar financeiro. O quadro inclui consequências em diferentes níveis e para diferentes partes interessadas; isto é, os níveis individual, coletivo, organizacional e societário. Tanto no nível individual ou coletivo, o bem-estar financeiro afeta a qualidade de vida, o sucesso, a felicidade, o bem-estar geral, a saúde mental e a qualidade do relacionamento.

Por fim, sobre a importância do tema, Brüggen et al. (2017) afirmam que em nível organizacional, fomentar o bem-estar financeiro de funcionários e clientes é uma forma de responsabilidade social, em que ações são tomadas para contribuir para um bem social maior. Quando um grande grupo de pessoas enfrenta problemas financeiros ao mesmo tempo, cria-se

um problema social. As pessoas consomem menos ou confiam mais no apoio social, o que afeta negativamente o bem-estar. Contudo, se grandes grupos de pessoas experimentam bem-estar financeiro, consomem mais e dependem menos do apoio social, criam efeitos positivos para o bem-estar. O bem-estar financeiro também é influenciado por uma ampla gama de fatores diferentes, conforme citado anteriormente, que formam o contexto circundante e, portanto, são aspectos importantes a serem considerados. Esses fatores são dinâmicos e podem variar com o tempo. Além disso, a importância e o impacto podem ser determinados culturalmente e podem diferir entre os países.

3.1.6 Agenda de pesquisa

O relatório do CFPB (2015) deixa como sugestão a necessidade de mais trabalho nessa área. O trabalho de revisão da literatura dos autores do relatório mostrou que os tamanhos das amostras, na maioria dos estudos, são pequenos, e os grupos controle são frequentemente ausentes. Os estudos longitudinais são raros. De forma complementar, as entrevistas que foram realizadas com consumidores e profissionais da área e a síntese interdisciplinar da literatura existente, chamam a nossa atenção para um novo conjunto de conceitos e novas formas de pensar e explicar conhecimentos financeiros, comportamentos e resultados que exigem mais pesquisas. Os autores apresentam três áreas para novas pesquisas:

- Mensuração dos principais conceitos: para julgar como e se mudanças ocorrem nas principais habilidades, atitudes e comportamentos - e no próprio bem-estar financeiro - em resposta a intervenções ou simplesmente ao longo do tempo, de forma a ser possível quantificar esses conceitos de maneira significativa. Isso significa, em alguns casos, medir o que as pessoas fazem, o que é padrão no financiamento ao consumidor. Mas medir atitudes é uma direção mais nova no campo da educação financeira. E atualmente ainda não há ferramentas consolidadas para medir diretamente os principais conceitos, como capacidade financeira e bem-estar financeiro. Adquirir tais ferramentas é uma das propostas da agenda dos referidos autores;

- Fatores pessoais como preditores: a partir de uma pesquisa qualitativa e revisões de literatura, instigados pela experiência e conhecimento do painel de especialistas, foi compilada uma extensa lista de habilidades pessoais, atitudes, hábitos, comportamentos e outros atributos individuais que supostamente afetam o bem-estar financeiro em algum grau. Eles, e outras hipóteses de interesse para outros campos de estudo sobre diferentes potenciais impulsionadores do bem-estar financeiro, precisam ser testados, com o objetivo de determinar quais são os mais preditivos de bem-estar, para quem e sob quais circunstâncias;
- Sucesso de intervenções: como campo, é necessário desenvolver programas e intervenções inovadoras e testá-las especificamente com o objetivo de determinar sua eficácia – tanto no apoio ao desenvolvimento dos fatores-chave que foram identificados e que podem levar a um aumento do bem-estar financeiro e à sua possível eficácia em melhorar o próprio bem-estar financeiro dos indivíduos.

Percebe-se que o CFPB está empenhado em promover a alfabetização financeira do consumidor através do fomento de abordagens baseadas em uma compreensão do bem-estar financeiro como uma medida-chave da educação financeira eficaz. Isso se faz necessário tanto no contexto norte americano como em outras diversas realidades por todo o mundo.

Brugen et al. (2017) sugerem a seguinte agenda de pesquisa, de forma mais detalhada:

1. Conceituação do bem-estar financeiro: explorar de forma mais profunda componentes subjetivos e cognitivos do bem-estar financeiro; identificar construtos que podem ter relevância para o bem-estar financeiro; enriquecer os conceitos e questões atuais na pesquisa e prática de marketing com vistas ao bem-estar financeiro.

2. Medir o bem-estar financeiro: a natureza complexa do conceito exige a utilização de múltiplos métodos. Faz-se necessário entender e explorar a correspondência ou o descompasso entre indicadores objetivos e subjetivos de bem-estar financeiro; desenvolver medidas confiáveis e válidas para o bem-estar financeiro nos níveis individual, familiar e de grupo; explorar o uso de *big data* e análise de dados para medir e testar o bem-estar financeiro; desenvolvimento de padrões e métricas para diferentes níveis / tipos de recursos

financeiros para uso por empresas e instituições; utilizar e comparar diferentes métodos de coleta de dados para avaliar o bem-estar financeiro.

3. Intervenções para melhorar o bem-estar financeiro e o comportamento financeiro: desenvolver e implementar novas intervenções financeiras para melhorar o bem-estar financeiro; testar a eficácia de diferentes intervenções financeiras sobre o comportamento financeiro e o bem-estar financeiro; aplicação de inovações tecnológicas para monitorar e auxiliar em intervenções financeiras.

4. Consequências do bem-estar financeiro: há muitas consequências que precisam ser exploradas. Analisar como o bem-estar financeiro afeta a qualidade de vida individual e coletiva, a saúde mental e as relações interpessoais; examinar como o bem-estar financeiro individual e coletivo afeta empresas e organizações; avaliar como o bem-estar financeiro individual e coletivo afeta as comunidades e as sociedades; avaliar como melhorar a conscientização do bem-estar financeiro em empresas e organizações, especialmente naquelas que podem ter consumidores em dificuldades financeiras, e como desenvolver modelos de negócios para melhor atendê-los; pesquisando como aumentar a consciência do bem-estar financeiro na sociedade; investigar as ligações entre o bem-estar financeiro e as atitudes e comportamentos de sustentabilidade; explorar as relações entre bem-estar financeiro e outros construtos relacionados a marketing e serviços.

5. Fatores contextuais do bem-estar financeiro: estão inseridos em um ambiente social e certos fatores contextuais precisam ser compreendidos. Identificar diferentes fatores contextuais e testar empiricamente seu impacto diferencial e coletivo no bem-estar financeiro; comparar diferentes países e tipos de mercados, em termos do seu efeito no bem-estar financeiro; avaliar como as mudanças nos fatores contextuais afetam o bem-estar financeiro no curto e no longo prazo.

6. Fatores pessoais que afetam o bem-estar financeiro: são fundamentais para o bem-estar financeiro e precisam ser reconhecidos de forma ampla. Para tanto, identificar diferentes fatores pessoais e testar empiricamente seu impacto diferencial e coletivo no bem-estar financeiro; medir e comparar os efeitos de diferentes fatores pessoais no bem-estar financeiro; analisar como o bem-estar financeiro é transmitido / aprendido em domicílios, grupos e comunidades; identificar os principais impulsionadores da avaliação do bem-estar financeiro para diferentes segmentos; identificar os impulsionadores da avaliação do bem-estar

financeiro em diferentes eventos da vida e, por fim, revelar processos que deterioram ou fortalecem o bem-estar financeiro a curto e a longo prazo.

3.2 O CONSUMIDOR IDOSO E O ENVELHECIMENTO

Berg (2015) explica que, geralmente, se espera que as pessoas idosas tenham acumulado deficiências relacionadas à idade que possam impedir as suas atividades de consumo e que elas não têm os mesmos incentivos que as pessoas mais jovens para se manter atualizadas sobre novos produtos e mercados. Por outro lado, as pessoas mais velhas têm mais experiência do que as pessoas mais jovens - pelo menos em alguns assuntos referentes ao consumo - e provavelmente têm mais tempo disponível para a recuperação da informação antes de fazer suas escolhas.

Nam et al. (2007) afirmam que, apesar do aumento da população da terceira idade, ainda permanece a falta de interesse das empresas por este segmento de consumidores, mesmo após avaliarem o seu potencial. Isso se dá, segundo os autores, devido à constante associação desse segmento com os estereótipos negativos do envelhecimento, tais como doentes, debilitados e incapazes. Tal ideia é corroborada por Cordeiro e Pereira (2016) ao afirmar que, culturalmente, em virtude da perda do papel social de trabalhador e a entrada na aposentadoria, a terceira idade geralmente é associada ao declínio, feiura, dependência, empobrecimento, improdutividade e perda.

Para Stroud e Walker (2012), os idosos costumavam ser colocados em segundo plano nas estratégias de marketing das empresas. Segundo os autores, acreditava-se que esse público seria impactado pela comunicação de maneira indireta, uma vez que se identificam mais com as mensagens publicitárias destinadas aos mais jovens. Hoje, o tamanho desse segmento de mercado e sua representatividade leva as empresas à inserção dos consumidores mais velhos em suas estratégias de negócio como necessidade de sobrevivência das próprias empresas, com o risco de ficarem para trás as que não o fizerem.

Cordeiro e Pereira (2016) citam que alguns estudos identificaram que os indivíduos da terceira idade são interessados em consumir diversos produtos e serviços, tais como viagens

ao exterior, passeios, faculdade, escola de informática, restaurantes, academia de ginástica e um interesse especial por produtos cosméticos que rejuvenescem, perfumam e embelezam.

Ballstaedt (2007) é mais enfática e explica que hoje os idosos são mais vaidosos, ativos e consumistas, e estes fatores refletem na forma como se expressam esteticamente. Almejam por produtos que estejam adequados com suas necessidades e seus desejos. A moda, por sua vez, ao funcionar como um incitador de sonhos, faz com que seja mais do que urgente que se direcione produtos a este nicho de consumidor para que as empresas não percam vendas com quem daqui a pouco tempo será maioria. É de grande importância desenvolver produtos onde a idoso expresse uma imagem positiva, saudável e sensual, pois o mundo está se encaminhando para este novo universo.

Moschis, Mosteller e Fatt (2011), por sua vez, frisam que os idosos são consumidores vulneráveis, especialmente em relação às comunicações de marketing e sugerem mais pesquisas para entender o bem-estar desse público e o seu comportamento.

No entanto, essa ideia de vulnerabilidade não é consenso. Berg (2015) explica em seu artigo sobre consumidores vulneráveis que a variável idade mostra um efeito direto mais forte em ambas as variáveis de vulnerabilidade. O artigo apresenta como expectativa que os consumidores mais velhos são mais vulneráveis, mas ao contrário dessas expectativas, o que se verificou é o contrário, os jovens é que são mais vulneráveis por serem mais propensos a enfrentar práticas hostis do mercado. No entanto, os autores explicam que isso se aplica a geração de pessoas que foi pesquisada para o artigo e que isso pode mudar com as futuras gerações.

Berg (2015) também afirma que as pessoas que não possuem habilidades de cálculo, bem como as pessoas que vivem em famílias com recursos financeiros escassos, são mais propensas do que outras a fazer escolhas economicamente infelizes como consumidor, reforçando a ideia de que a vulnerabilidade não está, necessariamente, no fato de ser classificado e fazer parte de uma faixa etária mais avançada.

Na linha do comportamento do consumidor da terceira idade alguns trabalhos já foram feitos, tal como o de Amaro e Meira (2008) sobre o comportamento de compra no ponto de venda e o de Pinto e Pereira (2014) sobre a terceira idade e o consumo de lazer.

Devezer, Sprott, Spangenberg e Czellar (2014) explicam que, apesar dos esforços de uma parte dos decisores políticos, dos grupos de consumidores e dos profissionais de marketing para incentivar o bem-estar a longo prazo para os consumidores, a sociedade e o

meio ambiente, muitas pessoas são vítimas da tentação de agir de forma contraproducente. Além disso, embora as pessoas reconheçam a importância de se comportar de maneiras que melhore o bem-estar, práticas de consumo que assegurem a longo prazo a qualidade de vida precisam ser reforçadas ainda mais, não só a um nível local, em mercados específicos, mas em escala global.

Moschis e Mathur (2006) são claros ao afirmar que durante as últimas duas décadas os profissionais de marketing e publicitários têm prestado atenção crescente ao segmento de consumidores mais velhos. No entanto, muitos desses profissionais ainda enfrentam os desafios que envolvem o desenvolvimento de estratégias efetivas para atrair consumidores mais velhos. Não só eles têm informações limitadas sobre esse segmento de consumidores, mas também muitas das informações são, em muitas ocasiões, contraditórias, o que impede a elaboração de estratégias eficientes.

Segundo o Banco Mundial (2011), 20% do poder de compra no Brasil já é representado pelos idosos. O aumento da longevidade da população faz com que cidadãos acima dos 60 anos de idade tornem-se cada vez mais importantes no mercado consumidor.

Debert e Gonçalves (2002) afirmam que o crescimento da população idosa e seu comportamento nos últimos anos coloca o mercado em contato com um público mais ativo e em constante mudança, com maior poder aquisitivo e com a possibilidade de se comportar de forma cada vez mais independente e autônoma. Gunter (1998) afirma que o crescimento dessa população e o aumento de seu poder de compra faz com que os idosos representem uma importante força consumidora.

Segundo a GFK Brasil, esse público deve representar um rendimento anual de R\$25 bilhões em 2020, representando um crescimento de 56% se comparada ao rendimento de 2006, conforme os dados apresentados pela empresa de pesquisa.

Myers e Lumbers (2008) dão destaque à importância do significado da interação das relações pessoais para os consumidores da terceira idade. Segundo os autores, as decisões de consumo da terceira idade sofrem um grande impacto das motivações pessoais de interação. Tais motivações podem ser descritas pelo desejo de fazer amizades, conhecer novas pessoas, aprofundar relações e a busca por uma vida mais interessante e ativa.

Myers e Lumbers (2008) ainda destacam que os consumidores idosos reservam parcela relevante de sua renda para a compra de produtos ou serviços que possibilitem interação social entre seus pares. Isso se dá pela necessidade de criar um contexto favorável para troca

de experiências e para a criação de ambientes agradáveis onde possam socializar com outros consumidores de perfil semelhante. Nesse sentido, percebe-se que há um segmento potencial para a oferta de serviços por parte das empresas, tais como academia de ginástica, de dança, de salão, de yoga, agência de viagens, salão de beleza, escolas de informática, gastronomia, viagens ao exterior, oferta de passeios em grupo como cruzeiros, restaurantes com música ao vivo, shows, cursos, entre outros.

Outro ponto a considerar é o fato de uma parcela substancial das empresas não possuir o devido foco na oferta de produtos ou serviços direcionados para esse segmento. As empresas costumam considerar que todos os consumidores idosos têm as mesmas necessidades e os tratam da mesma forma. Mesmo as empresas que reconhecem a heterogeneidade do segmento não sabem como dividir adequadamente esse mercado (Moschis, 2003).

Segundo o SPC Brasil (2014) há diversos itens de consumo que os consumidores idosos sentem falta, entre os quais pode-se citar as roupas (20%), aparelhos celulares com letras/teclas maiores (12%), locais para sair, de dia e à noite e que sejam frequentados pelo público de terceira idade (9%), turismo exclusivo (7%), produtos de beleza (3%) e maquiagem (2%). Ainda segundo o instituto, poupar não está nos planos de praticamente metade dos entrevistados da terceira idade: 49% afirmam que estão mais preocupados em aproveitar a vida do que em economizar.

3.2.1 Idoso e envelhecimento

Cordeiro e Pereira (2016) afirmam que a medicina foi a precursora do discurso identitário da terceira idade. Isso se deu no fim do século XIX e início do século XX onde ela construiu uma associação do processo de degradação do corpo e das doenças biológicas à morte, ligando tudo isso à categoria etária hoje denominada terceira idade.

Segundo um relatório da Organização da Nações Unidas (ONU) chamado *World Ageing Report*¹, de 2013, o envelhecimento da população é uma tendência global que tem dois principais motivos: o declínio da mortalidade e a redução das taxas de fertilidade. Ou seja, as pessoas estão vivendo mais e as famílias, de um modo geral, tem cada vez menos filhos.

¹ Relatório de Envelhecimento Mundial

Como principal consequência verifica-se uma mudança na proporção entre os grupos de diferentes faixas etárias, sendo que o grupo dos mais velhos no mundo deve deixar os 11,7% de 2013 e ultrapassar os 21% em 2050.

Debert (2012) apresenta um panorama de mudança no Brasil onde, na última década, programas voltados para os idosos tem se proliferado, tais como as chamadas “escolas abertas” e grupos de convivência para a terceira idade. Tais programas, ao encorajarem a busca da auto expressão e a exploração de identidades de um modo que era exclusivo da juventude, abrem espaços para que uma experiência inovadora possa ser vivida coletivamente e indicam que a sociedade brasileira é hoje mais sensível aos problemas típicos do envelhecimento.

Para Arcuri (2005) o problema do homem contemporâneo em relação ao envelhecimento está no fato da sociedade reforçar e valorizar apenas o tempo cronológico da vida, deixando de lado o tempo vivido. Para o autor, é preciso direcionar o próprio olhar para o tempo vivido, que está relacionado à vivência, histórias criadas e o aprendizado.

Schirmacher (2005) define três tipos de envelhecimento: o biológico, o social e o econômico. O primeiro se refere ao curso natural da vida. O segundo faz referência aos ataques praticados pela sociedade às pessoas mais velhas, sendo que o autor ainda faz uma referência ao que acontece na natureza onde os animais mais velhos são caçados pelos mais novos. Por fim, o terceiro tipo diz respeito à mudança na vida financeira onde o idoso, na maioria das vezes, não possui mais a mesma capacidade de pagamento que possuía quando ainda era ativo profissionalmente.

O artigo “*Age, Generation and Social Structure*”, de Meyes Fortes e publicado em 1984, é um dos precursores na discussão sobre o assunto e na sua problematização, como citado por Debert (2012). O autor explica que as distinções entre níveis de maturidade, idade geracional e idade cronológica permitem repensar dois processos aparentemente contraditórios, que caracterizam a experiência cotidiana nas sociedades ocidentais contemporâneas. O esquecimento das idades como um marcador importante das experiências vividas é um desses processos e, do outro lado, a transformação das idades em um mecanismo privilegiado na criação de atores políticos e na definição de novos mercados de consumo.

Barnhart e Peñaloza (2013) explicam que embora os avanços médicos modernos tenham levado a uma maior expectativa de vida e, portanto, a um maior número de pessoas idosas, esses avanços ainda não eliminaram as muitas limitações físicas e mentais relacionadas à

idade que prejudicam a capacidade de realizar atividades diárias de consumo. Só nos EUA, mais de 3 milhões de pessoas solicitaram assistência com atividades básicas de consumo, tais como usar um telefone, sair de casa, fazer compras, preparar refeições, fazer tarefas domésticas, tomar medicamentos e administrar o próprio dinheiro.

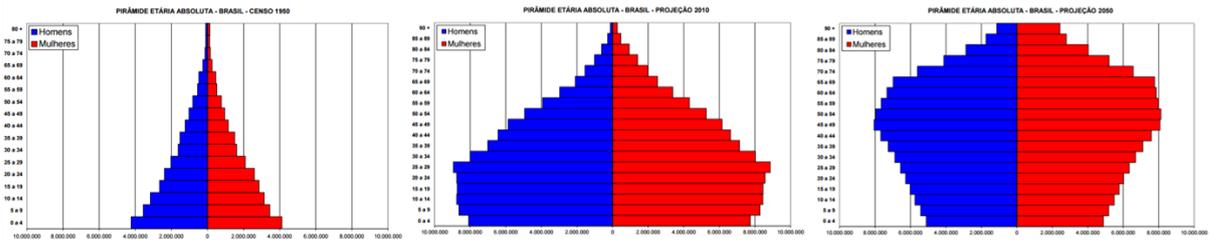
Arcuri (2005) argumenta que em nossa cultura não existe a ideia clara do ciclo de vida, pois o que se recebe é um intenso treinamento para apenas metade da vida. Há um roteiro social muito claro a ser seguido até os 50 anos. É como se depois de ter cumprido os deveres, por assim dizer, como estudar, se profissionalizar, casar, ter filhos, se aposentar, fosse suficiente. Depois disso não se sabe o que fazer com os diversos anos de existência.

Birman (1995) diz que o idoso é considerado alguém que existiu no passado, que realizou seu caminho psicossocial e que apenas espera o momento fatídico para sair inteiramente da cena neste mundo. Ao relacionar velhice ao tempo o autor contribui para uma noção de idoso que só tem passado, lembranças para rememorar e, no futuro, o confronto inevitável com a morte.

Wilkinson (2016) afirma que o ponto de vista que considera o envelhecimento um conceito complexo e multifacetado também é corroborado pela gerontologia. Segundo o autor, envelhecer é um processo natural que marca uma etapa da vida do homem e que se dá por meio de mudanças físicas, psicológicas e sociais. Com o passar dos anos vão acontecendo mudanças estruturais e funcionais, que são encontradas em todos os idosos, próprias de um processo de envelhecimento normal.

Nesse sentido, é inegável o papel da medicina no crescimento da expectativa de vida, que vem aumentando nos últimos anos em função de diversos fatores. Dalmoro e Vittorazzi (2016) são autores que reforçam essa ideia ao citar, por exemplo, a maior preocupação com a alimentação, a adoção de atividades esportivas e os avanços no campo da medicina como fatores que contribuem para essa crescente longevidade.

Figura 4 - Evolução e projeção da distribuição da população brasileira: 1950, 2010 e 2050.



Fonte: IBGE (2013).

Só no Brasil temos uma estimativa de cerca de 23,5 milhões de idosos em 2011, sendo esse número composto por pessoas com ou sem vida profissional ativa, segundo o IBGE (2013). Ainda segundo o mesmo instituto esse número representa pouco mais que 8% da população brasileira, mas a expectativa é que essa proporção chegue a 13% por volta de 2020, alcançando um número próximo de 31 milhões de pessoas. A pirâmide etária está sendo invertida, conforme mostra a figura 4.

Schau, Gilly e Wolfenbarger (2009) veem no crescimento desse grupo social uma oportunidade para pesquisadores de marketing, pois há aí um amplo potencial de consumo, resultado das limitações físicas e mentais, disponibilidade de renda e tempo livre.

Segundo a Organização das Nações Unidas (ONU, 2002) estimava-se quem em 2002 o número de pessoas com 60 anos ou mais fosse de 629 milhões. Segundo as projeções, deverá aumentar para 2 bilhões, até 2050, data em que a população de pessoas idosas será mais numerosa do que a de crianças (0-14 anos), pela primeira vez na história da humanidade. A maior parcela de pessoas idosas vive na Ásia, 54%, seguida da Europa, onde representam 24% da população.

Dentro dessa perspectiva de crescimento da população de idosos aparece também o tema da previdência social, muito levantado no atual contexto político-social.

Camarano (2006) explica que a previdência social é obrigatória para todos os trabalhadores brasileiros. Os trabalhadores do setor privado são cobertos pelo Regime Geral de Previdência Social (RGPS) e os servidores públicos pelos Regimes Próprios de Previdência Social (RPPS) dos entes federados aos quais se encontram vinculados. O Ministério da Previdência Social (MPS) formula e acompanha a política previdenciária do

RGPS. O Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), autarquia federal vinculada ao MPS, operacionaliza a concessão e a manutenção dos benefícios.

Schau et al. (2009) abordam em sua pesquisa a aposentadoria como uma transição de vida importante para os que já estão na terceira idade e demonstram que essa fase não precisa se concentrar no declínio cognitivo e corporal, mas sim na capacidade de comemorar os mais vibrantes projetos de identidade da aposentadoria.

Camarano (2006) explica que o Brasil dissociou envelhecimento de pobreza com a Constituição de 1988, que universalizou a seguridade social no país. Dessa forma, a população idosa passou a ter rendimentos garantidos e, hoje, 82% das pessoas com mais de 65 anos no país recebem benefícios da previdência social, afirma o autor.

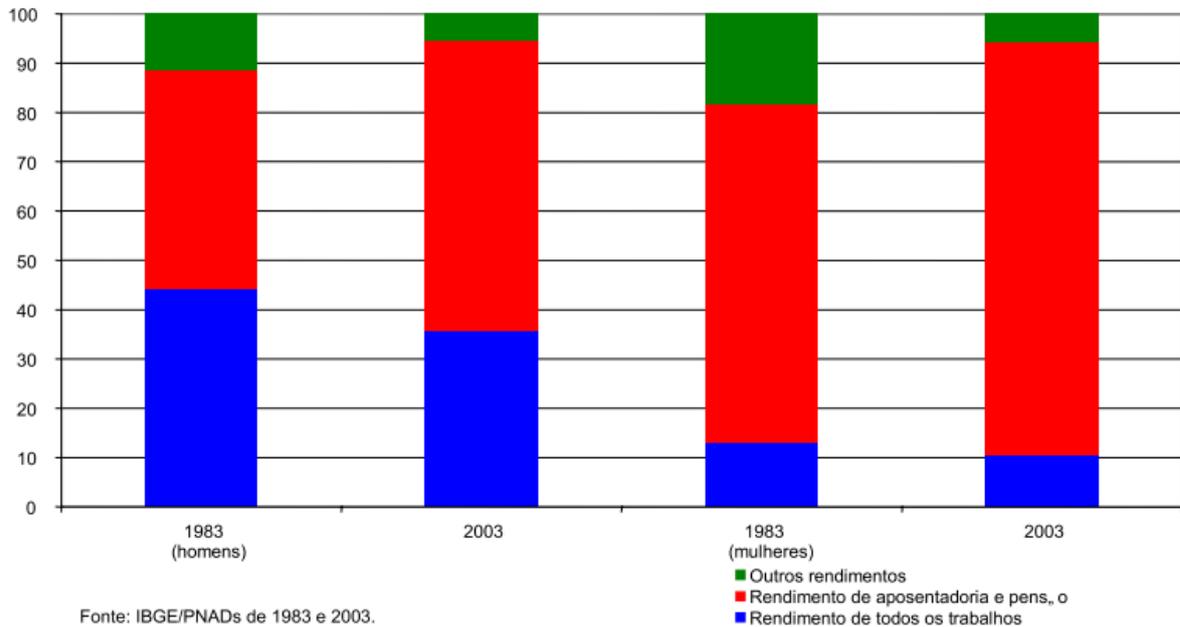
No entanto, o envelhecimento da população brasileira levará a um aumento nos gastos com a previdência para essa parcela da população, o que causará um prejuízo previdenciário, apontado no relatório Mecanismos de Proteção Social para a População Idosa Brasileira, do IPEA/IBGE.

De acordo com Camarano (2006), aproximadamente 12% dos gastos públicos no Brasil já são direcionados para a população idosa. Além disso, a aposentadoria solicitada pelo idoso de forma precoce é outro fator que contribui para ampliar o problema. A autora sugere que “o número de idosos que deverão receber mais cuidados no Brasil poderá aumentar entre 30% e 50% até 2020”.

Segundo o Relatório do IPEA, no início dos anos 1990, quando o direito à previdência social foi universalizado, a maior parte da população acima dos 65 anos de idade no país trabalhava. No entanto, nos dias atuais, a taxa de ocupação das pessoas com essa idade no Brasil está ao redor de 20%.

Já para Ó, Souza, Costa e Almeida (2010), o fato de as pessoas se aposentarem cedo não seria um problema se o sistema previdenciário estivesse funcionando bem. Há uma normativa pela qual as pessoas conseguem essa antecipação. No início, a intenção até era boa, que era a possibilidade de pessoas mais pobres se aposentarem com 30 anos de serviço. No entanto, o que aconteceu foi exatamente o oposto, onde a população mais educada, com melhores posições no mercado de trabalho, são os que começaram a se aposentar com 30 anos de contribuição.

Figura 5 - Composição da renda da população idosa segundo as fontes de rendimento



Fonte: IBGE (2013).

Nesse contexto, Camarano (2006) reforça o aumento da importância das aposentadorias na renda das pessoas idosas e como isso pode estar refletindo um efeito composição, ou seja, o maior peso de grupos mais velhos, como também cobertura maior do sistema previdenciário. Esse último ponto é particularmente verdade para as mulheres, que foram as grandes beneficiárias das mudanças constitucionais no que diz respeito à ampliação da cobertura da previdência rural. A figura 5 apresenta a evolução da quantidade de idosos vivendo com o rendimento da aposentadoria.

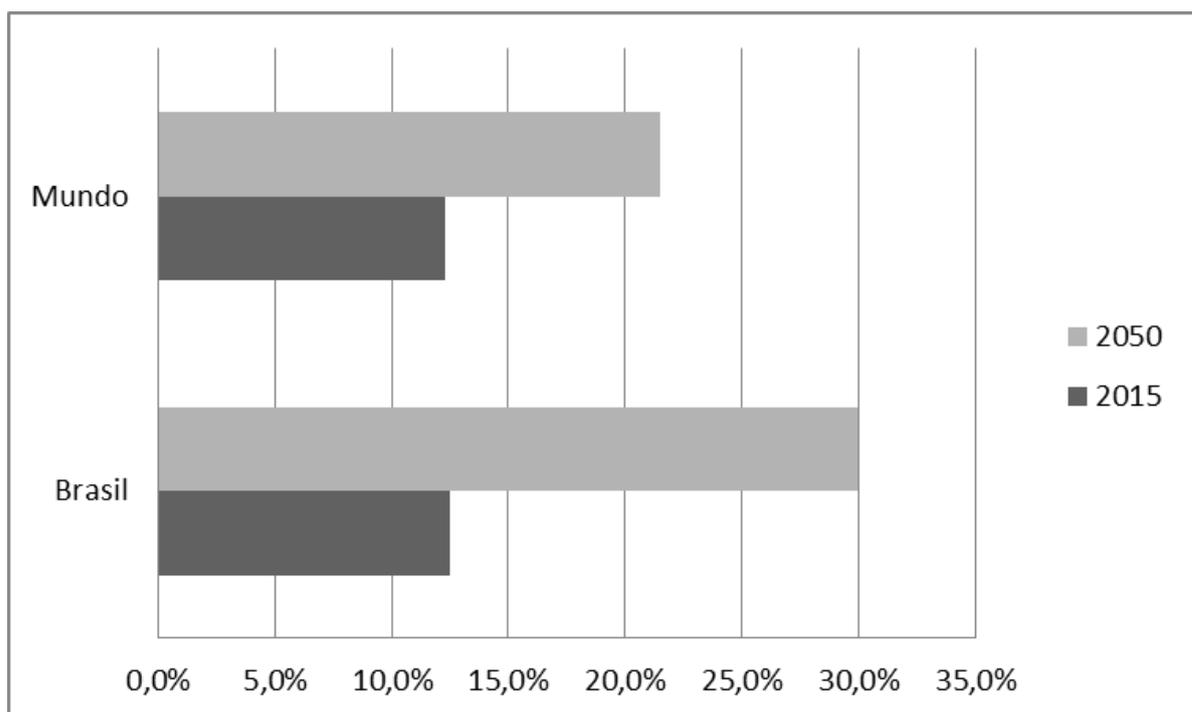
Camarano (2006) ainda frisa que o sistema previdenciário apresenta várias distorções, além de estar operando em déficit desde 1994. Entre as distorções, a autora cita a existência da aposentadoria por tempo de contribuição, que contribui para a solicitação precoce, como citado anteriormente. Mesmo com as duas reformas que tentaram minimizar tais distorções (a de 1998, dos servidores da iniciativa privada, e a de 2003, dos servidores públicos), problemas ainda persistem.

Independente disso, mudanças deverão ocorrer em breve. O governo brasileiro, em meados de 2017, já se movimentou para que algumas reformas fossem feitas, em especial a da previdência, apesar das diversas dificuldades encontradas. O portal O Globo² afirma que em 2016 o déficit do INSS chegou aos R\$149,2 bilhões, o que representa 2,3% do PIB. E esse número continuará crescendo pelos próximos anos. Mesmo assim, as atuais propostas encontram muita rejeição e ainda levantarão muitas discussões sobre o assunto.

Lemos e Zagaglia (2004) levantam um ponto de análise interessante de que para a preservação do idoso no mercado consumidor é a necessidade da universalização do direito à aposentadoria, que garante que essa última etapa da vida corresponda à inatividade remunerada.

Schau et al. (2009) também deixam claro que aposentadoria não precisa ser um momento de irrelevância. Em vez disso, para as gerações atuais e futuras, é e será um momento de renovação, quando as pessoas terão tempo para se envolver no trabalho de identidade de uma maneira que não é possível, provavelmente, desde a adolescência.

Figura 6 - Proporção de idosos no Brasil e no mundo



Fonte: Organização das Nações Unidas (2013).

² Portal O Globo consultado em 19/06/2017, no link <https://oglobo.globo.com/economia/reforma-da-previdencia-entenda-proposta-em-22-pontos-19744743>

Cordeiro e Pereira (2016) ainda explicam que o comportamento dos indivíduos na terceira idade contrapõe ao esperado socialmente para a sua idade. Em especial no caso das mulheres que, ao invés de se preocuparem mais com a saúde, tem uma grande preocupação com a aparência do corpo. Para os autores, tal aspecto representa um campo de consumo a ser explorado não só do ponto de vista de uma melhor segmentação, mas também com mais estudos para entender ambos os sexos e suas características.

Por fim, a faixa etária considerada idosa compreende um intervalo de aproximadamente 30 anos – dos 60 aos 90 anos de vida –, o que resulta, dentro de um mesmo segmento populacional, em variáveis significativas de atitude e comportamento, pois o processo de envelhecimento ocorre de forma particular e pessoal, já que as mudanças que afetam os idosos não são as mesmas para todos, assim como tampouco se repetem suas reações a essas mudanças.

3.2.2 Conceito de idoso

Segundo Yoon, Cole e Lee (2009) não há nada estabelecido em relação a idade para uma pessoa ser considerada idosa. Já Szmigin e Carrigan (2001) explicam que a idade é um constructo social, podendo ser vista como um estado psicológico. Comumente, o termo idoso é classificado a partir da idade, mas artigos discutem e divergem quanto ao momento exato de quando isso ocorre. Em relação ao consumidor, Yoon et al. (2009) explicam que tem se utilizado a idade de 65 anos, tradicionalmente após a aposentadoria, embora isso aconteça também aos 60 anos. Moschis (1994) apresenta a visão do trabalhador norte americano que se aposenta com 65 anos e a partir de então é considerado idoso. Mas mesmo assim, segundo o autor, esse não é um bom critério, especialmente quando aplicado ao contexto do marketing. Para essa área ele sugere que o corte seja feito em 55 anos.

O fato é que a idade é para a maioria dos autores o principal critério utilizado para definir a entrada na velhice, apesar das divergências quanto à definição exata. As discussões estão presentes nos trabalhos de diversos pesquisadores (Bone, 1991; Furlong, 2007; Leventhal, 1990; Morgan, Levy, 2002; Moschis, 1992; Moschis et al, 2000; Stroud, 2013).

Monteiro (2005) argumenta que definir o velho pela passagem do tempo cronológico não é um bom meio, porque toda grade de referência passar a ser a partir de qualidades e valores e, conseqüentemente, métodos e julgamentos. Complementa o autor que ser julgado por classificações estanques do tempo não é definir o humano em sua complexidade. O próprio autor destaca que existem conceitos que podem ser facilmente confundidos pelas pessoas, tais como a velhice e o envelhecimento. Se por um lado o envelhecimento é um processo natural de transformação do ser humano por meio da temporalidade, a velhice é uma construção social.

Segundo o Estatuto do Idoso³ (Lei 10.741, de 1º de outubro de 2003) terceira idade ou idoso é todo indivíduo que possui acima de 60 anos, goza de todos os direitos fundamentais inerentes à pessoa humana e, é assegurado, por lei ou por outros meios, todas as oportunidades e facilidades, para preservação de sua saúde física e mental e seu aperfeiçoamento moral, intelectual, espiritual e social, em condições de liberdade e dignidade.

Devido à variedade de idades encontradas nos artigos, para essa dissertação será adotada a idade especificada pelo Estatuto do Idoso, sendo o idoso aquele com 60 anos ou mais.

3.2.3 Outros aspectos relacionados ao idoso

Quanto ao aspecto biológico, Zimmerman (2007) afirma que, com o passar do tempo, qualquer pessoa sofre mudanças biofísicas relacionadas a fatores como redução de habilidades e mudanças psicossociais que estão relacionadas ao emocional e podem provocar sensação de vulnerabilidade física, cognitiva, motivacional e social.

Beauvoir (1990) descreve três tipos de envelhecimento, o biológico, o social e o psicológico. São eles:

- o envelhecimento biológico é inevitável e com ele chegam diversas mudanças. No entanto, o que com ele chega é visto como desagradável e inconveniente, pois diz respeito às modificações que ocorrem no organismo que, com o

³ Estatuto do Idoso, Lei 10.741 de 1 de outubro de 2003, título I, artigo 1. Lei 8.842 de 4 de janeiro de 1994, cap. 1, art. 2

tempo, tem suas capacidades afetadas. No envelhecimento há mudanças que são inevitáveis: não há como escapar de mudanças físicas, tais como das rugas e dos cabelos brancos. Eventualmente, pode-se evitar o surgimento de algumas doenças típicas da idade. Não se pode, tampouco, fugir das limitações impostas pelo corpo, tal qual a progressiva diminuição da visão, da audição, do paladar, da agilidade, da flexibilidade, do equilíbrio, da força e do olfato, além do surgimento de problemas de motricidade. É o corpo em processo de deterioração, é o desgaste do organismo ao longo do tempo. Modificam-se as necessidades do idoso com relação à sua rotina, as quais, caso não sejam atendidas, podem resultar em incapacidade de realização de atividades básicas diárias, afetando sua independência e autonomia (Beauvoir, 1990).

- O envelhecimento social refere-se aos hábitos e ao papel que o indivíduo ocupa na sociedade. Ao longo do processo de envelhecimento, o papel do idoso se modifica e tem sua participação social reduzida. Trata-se de um processo de declínio cujo ponto mais acentuado ocorre, em geral, por volta dos 75 anos de idade. A viuvez e o afastamento dos filhos são exemplos de situações que modificam o espaço que o indivíduo ocupa socialmente, assim como a chegada da aposentadoria, que promove uma ruptura com a vida anterior e que, se por um lado pode ser vista como época de libertação, por outro resulta em um afastamento dos interesses, da sociedade e das atividades sociais (Beauvoir, 1990).
- O envelhecimento psicológico inclui as mudanças e as competências do comportamento, envolve a memória, a capacidade, a função cognitiva e a motivação, além de afetar o humor e as emoções. Alguns aspectos importantes que devem ser ressaltados são a perda de memória e a diminuição da capacidade de aprender, de processar informações, de resolver problemas e de racionalizar questões, processo que pode estar associado a doenças e ao pouco uso dessas habilidades em razão da solidão e do isolamento. Tais circunstâncias, ao longo do tempo, podem afetar a capacidade da pessoa de se adaptar e de se relacionar com o meio onde vive (Beauvoir, 1990).

Segundo Arcuri (2005), do ponto de vista biológico, o envelhecimento é um processo natural que acontece a todos os seres vivos e é apontado como gerador de declínio irreversível, tanto físico como mental do indivíduo como consequência da passagem do tempo. Mas, segundo o próprio autor, essa explicação, que leva apenas em consideração a dimensão biológica, é redutora, disjuntiva e, portanto, parcial, porque não analisa de forma ampla e profunda a velhice, que se mostra como um fenômeno multifacetado em que, ao lado dos fatores biológicos, temos também as diversas situações socioculturais e históricas constitutivas deste mesmo fenômeno. Mercadante (2005) acrescenta que a velhice, se analisada somente como sendo uma questão biológica, não revela seu lado social. Ela, além da sua especificidade biológica, localiza-se em uma história e insere-se em um sistema de relações sociais. Assim, as variáveis históricas e socioculturais particulares de cada sociedade são as que fundamentam e entram para a composição e explicação da variável velhice biológica.

Do ponto de vista antropológico, Debert (2013) aponta as dificuldades em se estudar o envelhecimento e explica essa construção social numa conjuntura mais ampla da seguinte maneira:

Da perspectiva antropológica, e também da perspectiva histórica, trata-se de ressaltar, em primeiro lugar, que as representações sobre a velhice, a posição social dos velhos e o tratamento que lhes é dado pelos mais jovens ganham significados particulares em contextos históricos, sociais e culturais distintos. A mesma perspectiva orienta a análise das outras etapas da vida: como a infância, adolescência e juventude (Debert, 2013, p.50).

Os cidadãos nas sociedades ocidentais modernas acreditam frequentemente que mais escolha significa melhores opções e maior satisfação. Schwartz (2004), no entanto, aborda o "lado sombrio" de muitas oportunidades de escolha. Ele afirma que os mercados de consumidores complexos e extensivos com quase infinitas possibilidades de escolha podem ser facilmente percebidos como abruptos pelo consumidor individual, levando a paralisia de tomada de decisão. Pior ainda em uma cultura que nos diz que não há desculpa para ficar aquém da perfeição quando suas opções são ilimitadas, muita escolha pode levar à depressão clínica. O motivo, explica o autor, é que as oportunidades de escolha excessivas dão expectativas irrealisticamente altas, e isso leva a mais decepções e menor satisfação. É

provável que escolhas ruins sejam percebidas como uma responsabilidade individual. Além disso, quase sempre poderia ter feito uma escolha melhor (Schwartz, 2004).

O envelhecimento não é uma doença, mas sim um fenômeno complexo, heterogêneo e natural que afeta de forma individual o ser humano e que resulta em alterações biológicas, psicológicas e sociais. Segundo Beauvoir (1990), o envelhecimento deve ser observado e descrito sob seus diversos aspectos, pois eles se afetam mutuamente, assim como reagem uns aos outros.

O conjunto dos diversos aspectos do envelhecimento podem e vão interferir de maneira significativa na vida de uma pessoa, fazendo com que aconteça um refreamento de atividades sociais e de lazer e de forma concomitante a redução da capacidade de suportar o desgaste emocional do dia a dia. Podem, assim, impactar diretamente as atividades do cotidiano, ao impedir, muitas vezes, a manutenção da autonomia na execução de tarefas básicas e rotineiras, como se cuidar, relacionar-se com outras pessoas e fazer compras. Debert e Gonçalves (2002) afirmam que para se ter um envelhecimento bem-sucedido, é preciso que ele não seja visto somente como um processo de perdas, que a experiência e o saber adquiridos sejam considerados como ganho, e que sejam possíveis ao idoso a realização de projetos, a manutenção de relacionamentos com o mundo dos jovens e dos velhos, bem como ser visto como um sujeito autônomo capaz de exercer seus direitos de cidadão.

Segundo Camarano (2006), é importante considerar que o idoso de hoje não é o mesmo do passado. A autora afirma que os idosos do futuro próximo já nasceram e cada vez mais se pode observar mudanças de comportamento, estilo e atitude em pessoas com mais de 60 anos. Eles podem ser considerados os novos velhos, assim como se fala nos novos 20 para as pessoas com 30 anos, pois não reproduzem física e socialmente os hábitos dos velhos que foram referência em suas vidas quando jovens.

Castro (2015) utiliza o termo idadismo para expressar a discriminação com base no preconceito etário e afirma que os idosos do futuro estão nas ruas, nos parques, no dia a dia, é possível vê-los em vários lugares, pessoas que não se limitam em seu estilo de vida e não se deixam atingir pelo idadismo. São pessoas que lidam bem com o processo de envelhecimento e que o enfrentam física e socialmente, em vez de assumi-lo como atitude inevitável e de recolher-se a um papel social esperado de indivíduos mais velhos. Para tais pessoas, o modo de viver é mais livre e as atividades não estão limitadas ao que é adequado à sua idade. É possível vê-los considerando a moda ao se vestir e usando seu tempo em atividades que antes

seriam inesperadas, seja em parques andando de bicicleta, seja viajando sozinhos ou em grupo, seja interagindo com indivíduos de todas as idades. São pessoas que buscam envelhecer bem, que sabem que envelhecer não é adoecer e que os limites são dados por seu próprio corpo, por sua disposição, por suas vontades, e não por regras, tradições ou preconceitos. Fazem parte de uma geração que busca viver de maneira mais independente e autônoma, prolongando sua vida profissional, cultural e social. Para que isso seja possível, precisam usufruir de um envelhecimento saudável com qualidade de vida.

Segundo Kahneman e Riis (2006), qualidade de vida diz respeito à percepção de cada pessoa quanto à sua existência, à sua atuação no contexto cultural e social, aos seus objetivos e expectativas, o que engloba saúde física e psicológica. Portanto, nesse sentido pode-se falar que o envelhecimento saudável é definido como o processo de desenvolvimento e manutenção da capacidade funcional que permite o bem-estar em idade avançada.

Berg (2015) destaca que o envelhecimento saudável e com qualidade de vida pressupõe, portanto, o direito à saúde e a possibilidade de exercer atividades sociais e de lazer contando com o apoio necessário em um ambiente preparado e favorável que, ao apresentar ausência de barreiras, estimule e facilite a vida e o convívio, possibilitando que o indivíduo exerça com dignidade sua plena capacidade de ação autônoma e independente, e possa, assim, participar dos processos políticos e comunitários.

Segundo a OMS (2008) é importante que seja discutido o preparo de ambientes em diferentes setores e instâncias. A entidade sugere diretrizes para a adaptação das cidades em busca de maior acessibilidade para os idosos. Para que a concretização de tal preparo seja possível, em qualquer ambiente que seja, é necessário compreender o processo de envelhecimento como um todo e envolver a participação de indústrias, de organizações não governamentais e do governo no que diz respeito à criação de estruturas e meios, ao desenvolvimento de planos de conscientização e, ainda, ao incentivo a pesquisas acadêmicas que abordam o assunto. Somente com conscientização, apoio e estrutura será possível prolongar a capacidade funcional do idoso e promover, na medida do possível, uma vida social e produtiva mais ampliada, ajudando-o a manter-se autônomo e capaz de exercer sua cidadania pelo maior período de tempo possível. Para tanto, é importante também entender e rever os limites que a própria sociedade impõe àqueles que envelhecem. Beauvoir (1990) explica que:

O sentido ou o não sentido de que se reveste a velhice no seio de uma sociedade coloca toda essa sociedade em questão, uma vez que, através dela, desvenda-se o sentido ou o não sentido de qualquer vida anterior. Para julgar a nossa coletividade, é necessário confrontar as soluções que ela escolheu com as que outras adotaram, através do tempo e do espaço. Essa comparação permitirá determinar o que a condição do velho comporta de inelutável, em que medida e a que preço poderiam ser amenizadas suas dificuldades e qual é, portanto, a parte de responsabilidade para com o idoso que se pode atribuir ao sistema no qual vivemos. (Beauvoir, 1990, p. 16)

Do ponto de vista sociológico, Beauvoir (1990) destaca que a velhice é considerada uma construção social uma vez que a sociedade determina o lugar e o papel do velho levando em conta suas idiossincrasias individuais: sua importância e sua experiência. De modo análogo, o indivíduo é condicionado pela atitude prática e ideológica da sociedade a seu respeito. Isso faz com que uma descrição analítica dos diversos aspectos da velhice não seja suficiente: cada um deles reage sobre todos os outros e é por ele afetado, entrando assim em um movimento circular indefinido.

3.3 INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS

Joseph et al (2005) afirmam que recentemente tem havido uma maior diversificação de serviços como seguros e investimento bancário. Muitas empresas de serviços buscam crescer com a venda de produtos diferentes para os seus clientes, chegando ao ponto de a avaliação de gerentes ser feita a partir do nível de fidelização dos clientes em termos de participações cruzadas de produtos.

Para Casas (2007), o tipo de negócio bancário possui uma vantagem sobre os outros no que tange a questão de relacionamento porque nenhum outro ramo de atividade estabelece, logo no primeiro contato, um vínculo com seu cliente, da forma que acontece com a instituição bancária. O autor é enfático ao afirmar que o fato de o cliente abrir uma conta, que

não por acaso denomina-se de conta corrente, pressupõe que esta última não tenha sido aberta para subsidiar apenas uma operação. Após um depósito inicial, acredita-se que virão outros, ocorrerão outros débitos, os investimentos, os pagamentos de conta, as transferências, eventualmente ocorrerão também os empréstimos e a utilização do cheque especial, dos cartões de crédito, contratação de seguros e de outros serviços que a instituição possa oferecer ao cliente.

3.3.1 O setor bancário

De acordo com Ahmad (2005), o setor bancário fornece serviços financeiros pessoais para o mercado de massa, indivíduos ou clientes. Os produtos bancários tradicionais referem-se a produtos financeiros usados pelos clientes, tal como o acesso ao dinheiro, empréstimos, depósitos e conselhos relacionados com investimentos.

Segundo Cysne e Costa (1996), as transformações ocorridas no setor bancário brasileiro têm sido foco da literatura, sendo o Plano Real uma das maiores e mais importantes mudanças. O Plano Real foi lançado em julho de 1994 como tentativa de controlar a inflação elevada que o país vinha passando há quase três décadas. Como consequência do combate à inflação, o sistema bancário apresentou queda nos indicadores de rentabilidade, devido à perda de transferências inflacionárias.

O setor ganha significação em nível mundial, na medida em que montantes de capital superiores às necessidades da indústria e do comércio são diariamente negociados nos principais mercados cambiais do mundo, criando o que alguns denominam de “economia simbólica”, referindo-se à redução de importância econômica da existência concreta de bens e de serviços (Eboli, 1995). Ao mesmo tempo em que adquire maior relevância econômica em todo o mundo, o setor bancário depara com problemas de forte competição, decorrência, em grande parte, do processo de desregulamentação que permite a empresas não-bancárias operarem no mercado de capitais, retirando dos bancos o monopólio das operações de crédito.

Segundo Zineldin (2005), o setor bancário enfrenta uma concorrência dramaticamente agressiva, diferente de algumas décadas atrás onde havia um cenário relativamente estável. O autor também defende que o setor vem enfrentando diversas mudanças no sentido de uma desregulamentação, o avanço da tecnologia, o crescimento de investidores institucionais e do mercado de títulos. Para Bandt e Davis (2000), tais mudanças se devem principalmente à

crescente concorrência, impactando diretamente a estrutura e o comportamento do setor bancário.

Para Joseph et al (2005), por outro lado, tais mudanças são benéficas e possibilitam o surgimento de melhores serviços, pois faz-se necessário a construção de relacionamento com o cliente, a fim de manter a lucratividade.

Larangeira (1997) explica que, tradicionalmente, os bancos operavam em termos de especialização de atividades, organizando-se internamente de forma polarizada (atividades de produção – que tendiam a ser organizadas de forma “taylorizada” – e atividades comerciais – de intermediação e de gestão financeira). Havia, igualmente, uma definição limitada e estável de produtos (pagamentos, empréstimos e investimentos), o que obrigava os bancos a atenderem a mercados segmentados, atuando de forma complementar entre si (bancos comerciais, de depósitos, de investimentos, caixas econômicas). O autor explica que:

As estruturas de funcionamento correspondiam à organização por agências; a qualificação era adquirida, principalmente, por “experiência”; o mercado interno de trabalho estruturava-se de forma fechada, orientando-se por um modelo rigidamente hierárquico, com mobilidade reduzida e utilizando como critério de promoção o tempo de serviço. Tais características alteraram-se em meados dos anos 70: diversificou-se a natureza dos produtos (interna e externamente à atividade bancária); os bancos passaram a operar em termos de bancos múltiplos e através de redes de agências. Com o crescimento das trocas internacionais e dos investimentos estrangeiros, verificou-se a internacionalização das atividades bancárias. Cresceu a concorrência, induzindo a transformações na organização do trabalho (Larangeira, 1997).

Brito et al. (2005) ressaltam que a busca por desempenho faz com que o setor bancário apareça como um dos mais evoluídos na economia brasileira. A tecnologia vem sendo utilizada maciçamente, e a evolução de processos e serviços tem tornado bancos públicos e privados cada vez mais eficientes.

Lima (2016) afirma que, em relação à crescente regulação da indústria bancária, a liquidez e a credibilidade são as principais questões às quais a regulação é direcionada: elas são fundamentos essenciais para a construção de reputação de instituições bancárias. O

aumento de pessoal qualificado e preparado, tanto no governo quanto nas instituições bancárias, é necessário não só para o monitoramento e antecipação de riscos, mas também para ações proativas subsequentes. O chamado Acordo da Basileia trouxe uma série de padrões regulatórios que atuam como direcionadores, apesar das mudanças que os tempos atuais exigem, mas continuarão a ter seu papel mesmo havendo uma necessidade maior de depuração de seus padrões para dirigir-se eficazmente a diferentes realidades. Há também uma necessidade urgente de que a regulação acompanhe mudanças mercadológicas, situação em que diferentes arenas competitivas se sobrepõem e players de diferentes setores passam a concorrer entre si.

Segundo Antunes de Oliveira e Tabak (2004), os bancos se dividem em produzir serviços para depositantes e emprestadores; transformar o dinheiro do depositante em dinheiro emprestado ao tomador do crédito, gerenciando principalmente questões de liquidez e risco; gerenciar risco e processar informações.

Pires e Costa Filho (2001) ressalta que a importância da conveniência como um determinante na aceitação do consumo de produtos e serviços pode ser observada quanto à conveniência de: forma, tempo, lugar, quantidade ou unidade, embalagem, rapidez, operações automáticas ou automatizadas, escolha e crédito. Dessa forma, os consumidores, a exemplo do varejo, procuram otimizar as suas relações de compra, organizando o processo de procura de um bem ou serviço pela redução de tempo e esforço para as transações individuais. As pesquisas sobre a aceitação dos caixas automáticos apontam certos tipos de clientes que ainda resistem à adoção dos equipamentos como apoio à realização das operações bancárias. Por outro lado, para um grupo de clientes, os caixas automáticos tornaram-se elemento essencial na condução dos seus negócios financeiros.

Lima (2016) apresenta o panorama de que, das instituições que atuam no mercado financeiro, os bancos comerciais cumprem uma função fundamental: são intermediários com a missão de financiar o consumo das famílias e de fornecer recursos de curto e médio prazo a empresas. Além disso, são responsáveis pelo papel de multiplicador da moeda captando recursos financeiros do público em geral via depósitos à vista e a prazo.

3.3.2 A disponibilidade de serviços

A Febraban (Federação Brasileira de Bancos, 2006), por meio do seu Relatório Social, apresenta a informação de que o volume de serviços prestados à sociedade pelo setor bancário é expressivo e crescente. Ao longo dos últimos anos, o sistema financeiro expandiu seu atendimento a muitos municípios brasileiros. Os bancos interagem com todos os setores da sociedade e estão mais acessíveis a todos esses segmentos. O contato com os clientes é fundamental para os bancos avaliarem sua atuação e a percepção do público sobre eles, bem como identificarem as principais demandas e oportunidades de melhoria ou inovação

De forma complementar, os avanços tecnológicos permitem disponibilizar novos serviços, promovendo assim a bancarização de milhões de brasileiros, além de maior comodidade e segurança a todos os clientes e usuários das instituições. O equilíbrio entre bancos nacionais (públicos ou privados) e estrangeiros também auxiliou na formação de um cenário de instituições modernas e competitivas, fundamental para estimular o crescimento da economia brasileira.

Pires e Costa Filho (2001) citam que no banco Bradesco, um dos maiores bancos privados do Brasil, as transações do auto-atendimento já representam 71% do total. No antigo Unibanco, os meios remotos (internet banking, homebanking, telefone e máquinas de auto-atendimento) chegaram a representar 70% das transações totais. Roberto Setúbal, presidente da Febraban à época, reafirma a transformação da automação no negócio bancário, sendo que o acesso à tecnologia pela grande massa da população e a redução de custos e preços são os grandes desafios na prestação de serviços bancários.

Já Casas (2007) apresenta um aspecto relacionado aos chamados bancos de atacado. O autor explica que a distribuição de produtos e serviços bancários para grandes corporações não apresenta desafio para a estrutura de distribuição dos bancos. O elevado grau de informatização do setor, aliado ao pequeno número de clientes, faz com que as operações do banco de atacado possam ser restritas a poucos escritórios, quando não em apenas um.

Lima (2016) afirma que, em relação às novas tecnologias que impactarão a utilização de produtos e serviços bancários pelos consumidores, todas as considerações se voltaram à internet, às redes sociais e ao *mobile banking*, serviços financeiros ou de operação bancária realizados por meio de dispositivos móveis de telecomunicação. Segundo o autor, o *home banking* continuará a ser um serviço importante por atender às necessidades tanto do consumidor, pela sua praticidade, quanto do banco, por proporcionar economia de custos na prestação de serviços. Porém, o potencial de crescimento da internet, de uma maneira geral,

será modesto, especialmente em relação a sistemas de pagamento, transações eletrônicas, compra e venda de produtos eletrônicos, movimentações financeiras eletrônicas e utilização dos mecanismos de registro eletrônico de transações e de custódia. As redes sociais, nesse contexto, podem ser exploradas pelos bancos; alguns deles as utilizam para pesquisas de satisfação, avaliação das ações de marketing, sugestões, divulgação de produtos, mas muito pouco para transações. No entanto, apesar de toda a tecnologia disponível, problemas para os clientes persistem nas agências bancárias, como o tempo de atendimento e filas.

Segundo a Febraban (2006), a população brasileira ainda é desbancarizada, isto é, possui baixos níveis tanto de acesso quanto ao grau de uso de serviços financeiros. Havia 115 milhões de brasileiros bancarizados em 2010, um crescimento de pouco mais de 26% em relação a 2006 (quase 91 milhões). Em termos de população economicamente ativa, em 2006, as pessoas que tinham entre 20 e 74 anos totalizavam em pouco menos de 134 milhões; em 2014, projetou-se um número superior a 151 milhões de brasileiros. Embora se verifique um crescimento superior da bancarização em relação ao da população economicamente ativa, ainda há muitas ações a serem realizadas nesse sentido, considerando a magnitude da população brasileira.

Zacharias, Figueiredo e Almeida (2008) argumentam que as ferramentas de análise de grandes depositórios de dados, associadas a competências específicas de pessoal nessas instituições, têm grande potencial de crescimento. Essas ferramentas são importantes, pois permitem evidenciar informações valiosas acerca do histórico de transações de cada um dos clientes do banco, bem como aspectos de seu comportamento de consumo e uso de produtos e serviços financeiros. Estão relacionados nesse pacote modelos preditivos e insights que diferenciam um cliente do outro e que permitem ao banco servir seus clientes com mais assertividade. A modelagem de banco de dados, tecnologias de informação (TI) e inteligência artificial foram mencionadas como tecnologias impactantes, necessárias devido a uma logística de distribuição cada vez mais intensa via telefone celular e à migração do processo de bancarização para o mundo eletrônico. Com a pré-identificação das bilhões de transações realizadas por ano entre um banco e seus clientes, o conhecimento acerca do cliente e do seu comportamento a partir de suas transações financeiras passa a ser um valioso ativo: um fluxo pré-identificado, carregado da informação acerca daquilo que pode ser oferecido ao cliente, daquilo que ele teria propensão a aceitar. Esse tipo de combinação gera benefícios de duas ordens, ambas impulsionadas por natureza tecnológica: uma com impacto na distribuição e outra com impacto no conhecimento e, juntas, promovem, portanto, uma oferta mais assertiva

à instituição com condições de melhorar o relacionamento. As bases de dados de clientes, a partir de um esforço de *analytics* a nível institucional, não dentro de cada área ou produto, preservará a visão do cliente consistentemente por meio da organização. Isso, conseqüentemente, impactará os processos de negócio, em que diferentes ofertas atuais podem ser interligadas a um só produto para determinado cliente.

Lima (2016) afirma que à possibilidade de os investimentos em tecnologia serem barreiras de entrada a bancos de médio e pequeno porte, a maior parte dos argumentos se colocou a favor: para serem viáveis, investimentos em tecnologias exigem escala em suas aplicações, possível quase que exclusivamente em instituições de grande porte. Ademais, há custos de aquisição, manutenção e atendimento aos níveis de segurança exigidos em regulamentação. A tomada da decisão em relação ao investimento em tecnologia usa frequentemente como critério o ganho em escala, e esse critério, atualmente, não fornece bases comparativas amplas ou imparciais, o que acaba inibindo a decisão de investimento. Os argumentos contrários, no entanto, citam o barateamento gradual de várias tecnologias empregadas nos processos bancários como uma garantia de acesso por players de menor porte.

No entanto, os autores acima não previam as chamadas *fintechs*, empresas financeiras que se utilizam de tecnologia para oferecer seus serviços. Não se pode negar a representatividade dessas empresas e o seu potencial de crescimento. Com o tempo será possível saber se eles chegaram para ficar ou se são apenas uma onda.

3.4 SÍNTESE CONCLUSIVA

A síntese conclusiva visa resumir a teoria apresentada de forma a facilitar a leitura e retomada de conceitos. Nesse sentido, no quadro 4 são apresentados os principais conceitos utilizados e as respectivas definições adotadas.

Quadro 4 – Principais conceitos

Conceito	Definição
Bem-estar financeiro	Um estado em que uma pessoa pode cumprir plenamente as

	obrigações financeiras atuais e em curso, pode sentir-se seguro em seu futuro financeiro e é capaz de fazer escolhas que permitem aproveitar a vida. (CFPB, 2015)
Idoso	Idoso ou terceira idade é todo indivíduo que possui acima de 60 anos, goza de todos os direitos fundamentais inerentes à pessoa humana e é assegurado, por lei ou por outros meios, todas as oportunidades e facilidades para preservação de sua saúde física e mental e seu aperfeiçoamento moral, intelectual, espiritual e social, em condições de liberdade e dignidade. (Estatuto do Idoso, Lei 10.741 de 1º de outubro de 2003)
Instituição bancária	Instituições bancárias são aquelas empresas que formam o setor bancário por meio do qual são fornecidos serviços financeiros pessoais de massa. Tais serviços e produtos referem-se a produtos financeiros usados pelos clientes, tal como o acesso ao dinheiro, empréstimos, depósitos e conselhos relacionados a investimentos. (Lima, 2016)

Fonte: elaborado pelo autor.

Além disso, importante ressaltar que, segundo o CFPB (2015), o conceito de bem-estar financeiro tem quatro elementos centrais, considerados pilares: ter controle sobre as finanças no dia a dia, mês a mês; ter capacidade para absorver um choque financeiro; estar no caminho certo para atingir os objetivos financeiros; e ter a liberdade financeira para fazer as escolhas que lhe permitam aproveitar a vida.

Esses elementos de bem-estar financeiro têm fortes dimensões de tempo: o primeiro e o quarto referem-se principalmente à situação atual, e o segundo e terceiro a elementos dizem respeito à garantia do futuro (CFPB, 2015).

Já o consumidor idoso está interessado em consumir diversos tipos de produtos, conforme explica Cordeiro e Pereira (2016), no entanto, pouco se sabe como esses idosos decidem o que consumir.

Já em relação ao critério baixa renda foram considerados aqueles que viviam de uma aposentadoria ou de favores.

4 ASPECTOS METODOLÓGICOS DA PESQUISA

4.1 CONSIDERAÇÕES SOBRE A ESCOLHA METODOLÓGICA DA REVISÃO SISTEMÁTICA

O método da revisão sistemática foi escolhido por ter como objetivo a caracterização consistente de um campo fragmentado a partir de procedimentos sistemáticos de coleta de dados, técnicas de análise tanto descritivas quanto qualitativas e uma síntese teoricamente fundamentada (Tranfield, Denyer e Smart, 2003).

Kitchenham et al. (2009) explica que uma revisão sistemática pode ser feita por vários motivos, tais como para resumir as evidências existentes relativas a um assunto, para identificar lacunas em um tópico de pesquisa afim de sugerir futuras pesquisas ou para fornecer estrutura para posicionar adequadamente novas pesquisas.

De um modo geral, as revisões sistemáticas exigem um esforço um tanto quanto maior do que as revisões tradicionais da literatura. A principal vantagem é que se os estudos apresentarem resultados consistentes, as revisões sistemáticas fornecem evidências de que o fenômeno é robusto e transferível (Kitchenham, 2004).

A revisão sistemática envolve várias atividades distintas. Kitchenham et al. (2009) resume as etapas de uma revisão sistemática em três fases principais: 1) planejando a revisão; 2) realizando a revisão e; 3) reportando a revisão. As etapas associadas ao planejamento da revisão são a) identificação da necessidade de uma revisão; b) desenvolvimento de um protocolo de revisão. Já as etapas associadas à etapa dois de realização da revisão são: a) identificação da pesquisa; b) seleção de estudos primários; c) avaliação da qualidade do estudo; d) extração e monitoramento de dados e; d) síntese de dados.

De acordo com as etapas apresentadas anteriormente, no planejamento do presente estudo foram definidos o objetivo da pesquisa e as fontes de coleta de dados. O objetivo dessa revisão sistemática foi realizar um levantamento da literatura sobre bem-estar financeiro, os autores e os estudos mais relevantes. As bases de dados escolhidas foram a *Web of Science* (2018) e *Scopus* (2018) em função da relevância dentro da área de estudo e disponibilidade de consulta. A priori foram utilizados todos os anos disponíveis para consulta no momento da pesquisa, ou seja, de 1900 a 2018 (24 de maio de 2018). Também foram utilizadas outras

plataformas de apoio nesse revisão sistemática para gerenciamento das referências encontradas nas bases de dados: *Mendeley*, *Start*, *Excel* e *Google Scholar*.

Bjørnson e Dingsøyr (2008) especificam que é imprescindível especificar as questões de pesquisa, a estratégia de busca e os critérios de inclusão e exclusão. Para esse artigo foram definidos quatro critérios de inclusão e quatro de exclusão e um comando de pesquisa completo, também conhecido como *string* de pesquisa, com o termo “*financial well-being*”, apresentado no quadro 5.

Quadro 5 - *String* de pesquisa e critérios de inclusão e exclusão

String de pesquisa
(“ <i>financ* well-being</i> ”) OR (“ <i>financial well being</i> ”)
Crítérios de inclusão
<ul style="list-style-type: none"> • Artigos científicos publicados em periódicos acadêmicos • Artigos escritos em português ou inglês • Artigo completo disponível • Conter o termo “<i>financial well-being</i>” ou no título ou nas palavras-chave ou no resumo
Crítérios de exclusão
<ul style="list-style-type: none"> • Artigo duplicado • Lixo • Artigos escritos em outras línguas que não inglês ou português • Pesquisas fora do escopo de interesse

Fonte: elaborado pelo autor.

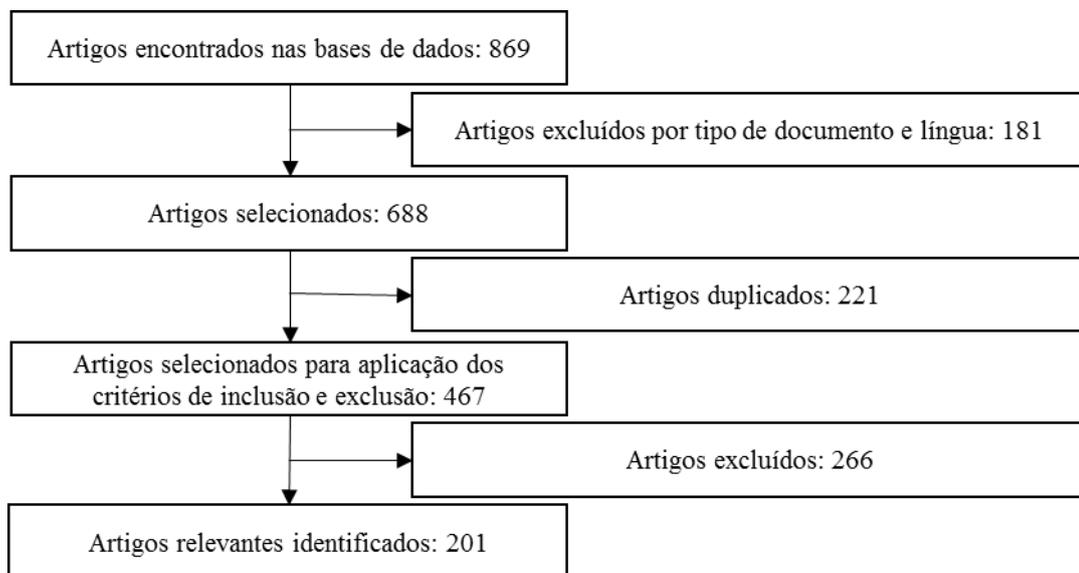
4.2 REALIZAÇÃO DA REVISÃO SISTEMÁTICA

Como citado, foram utilizadas duas bases de dados. Na *Web of Science* (2018), após a especificação do *string* de pesquisa, foram encontrados 327 artigos. A busca foi definida para acontecer na Principal coleção *Web of Science*. Após o filtro “artigos acadêmicos”, o resultado apresentou 271 artigos, e, por fim, após a filtro do idioma (inglês e português) chegou-se ao número de 264 artigos. Por outro lado, na base de dados *Scopus* (2018), foram encontrados 542 artigos inicialmente. O filtro “artigos acadêmicos” reduziu esse número para 478 artigos e, por fim, o filtro do idioma resultou em 424 artigos aptos para serem analisados. Após essa pesquisa nas bases de dados, todas as referências foram exportadas para os

softwarers Start e *Mendeley*, sendo 264 (*Web of Science*, 2018) e 424 (*Scopus*, 2018), totalizando 688 artigos.

A partir disso, todas referências foram analisadas manualmente no *Start*. Foram excluídos artigos que não possuíam *financial well-being* ou no título ou no resumo ou nas palavras-chave. Também foram excluídos artigos fora do escopo de interesse como, por exemplo, artigos muito específicos de medicina. Após a leitura dos resumos e do texto completo, quando necessário, restaram 201 artigos. A figura 7 apresenta o fluxo de artigos da revisão sistemática durante a aplicação dos critérios de inclusão e exclusão.

Figura 7 - Diagrama do fluxo de revisão sistemática



Fonte: elaborado pelo autor.

Na próxima etapa esses 201 artigos foram submetidos a uma nova pesquisa a partir de aspectos voltados para a relevância dos artigos, tais como: quantidade de citações nas bases de dados, índice H e classificação Qualis das publicações. Em relação à quantidade de citações foram consultadas as bases de dados Scopus, Web of Science e, complementarmente, o Google Scholar (consulta em 6, 18 e 19 de junho, respectivamente). O índice H da publicação foi consultado no site *Scimago Journal & Country Rank*, um portal que inclui periódicos e indicadores científicos de diversos países a partir da base de dados Scopus (consulta em 18 e 19 de junho de 2018). A Qualis, por sua vez, é um sistema usado para classificar a produção científica dos programas brasileiros de pós-graduação no que se refere aos artigos publicados

em periódicos científicos, sendo o indicativo de qualidade mais alto chamado de A1, seguido por A2, B1, B2, B3, B4, B5 e C, este último com peso zero. A consulta foi feita na Plataforma Sucupira (25 de junho de 2018).

4.3 CONSIDERAÇÕES SOBRE A ESCOLHA METODOLÓGICA DA PESQUISA EMPÍRICA

Pode-se dizer que a atividade nuclear da ciência é a pesquisa. A ciência é a busca de conhecimento e a pesquisa é um complexo que auxilia a ciência a entender as verdades. Para Cervo e Bervian (1983, p.50), “pesquisa é um conjunto de ações, propostas para encontrar a solução para um problema, que têm por base procedimentos científicos”. Sob este enfoque, Gil afirma que “pesquisa é a atividade científica pela qual descobrimos a realidade” (Gil, 1999, p.23). Para Minayo (1993) pesquisa é a “atividade básica das ciências na sua indagação e descoberta da realidade. É uma atitude e uma prática de constante busca que define um processo intrinsecamente inacabado e permanente”.

Para ajudar a organizar as evidências resultantes da pesquisa, é necessário a metodologia, pois esta é uma forma para conduzir a pesquisa. A pesquisa é a atividade preponderante da metodologia. Na literatura, são encontradas diversas definições de metodologia. Oliveira (1997, p.45) escreveu que “a metodologia estuda os meios ou métodos de investigação do pensamento concreto e do pensamento verdadeiro, e procura estabelecer a diferença entre o que é verdadeiro e o que não é entre o que é real e o que é ficção”. Segundo Sekaran (1984), a metodologia da pesquisa deve orientar todo o processo de pesquisa por meio de um conjunto de procedimentos.

Denzin e Lincoln (2006) especificam que a partir da formulação da questão de pesquisa é importante definir o objetivo, que é o resultado que se deseja alcançar, ou seja, se o objetivo for atingido, tem-se a resposta para a questão formulada. É essencial possuir uma definição clara do objetivo da pesquisa, de sua finalidade, ou seja, do que se pretende atingir com a elaboração da pesquisa, ajuda na tomada de decisão quanto aos aspectos metodológicos, pois são os objetivos de investigação a chave para determinar o tipo de método a ser empregado na pesquisa.

Gil (1999) explica que, com base nos objetivos, é possível classificar as pesquisas em três tipos: exploratória, descritiva e causal. A pesquisa exploratória tem o objetivo de aumentar o conhecimento do pesquisador sobre um determinado fenômeno. A pesquisa descritiva tem o objetivo de buscar a exatidão e precisão dos dados. Já a pesquisa causal ou experimental, além de buscar a exatidão, deve fazer inferências sobre a causalidade.

Ainda segundo Gil (1999), as pesquisas exploratórias constituem a primeira etapa de uma investigação mais ampla”. Isso quer dizer que o objetivo é uma explicação geral sobre determinado fato por meio da delimitação do estudo, levantamento bibliográfico, leitura e análises de documentos. Nesse sentido, a pesquisa exploratória é orientada para a descoberta e utilizada quando o pesquisador tem poucas informações sobre o tema.

Parra Filho e Santos (1998), por outro lado, explica que a pesquisa exploratória tem por objetivo reunir dados, informações, padrões, ideias ou hipóteses sobre um problema ou questão de pesquisa com pouco ou nenhum estudo anterior. Não produzindo, desta forma, resultados muito conclusivos ou respostas para determinados problemas, mas indicando pesquisas futuras. As técnicas mais utilizadas para uma pesquisa exploratória são grupo de foco, entrevistas em profundidade, técnica Delphi e técnicas projetistas. Os autores ainda destacam a necessidade de uma completa revisão da literatura para a melhor compreensão da questão de pesquisa.

Nesse estudo o tipo de pesquisa realizada foi à pesquisa exploratória pois ela permite aprofundar e aprimorar a formulação e a mensuração de conceitos pouco utilizados, como o de bem-estar financeiro. Além disso, por ser este um problema ou questão de pesquisa com poucos estudos anteriores, a pesquisa exploratória reúne dados, informações, padrões, ideias que ajudam a encontrar a solução. A pesquisa exploratória utiliza-se, principalmente, de técnicas de pesquisa qualitativa, apresentada mais a frente.

Marconi e Lakatos (2009) definem o método de pesquisa como um conjunto de atividades sistemáticas e racionais que permitem alcançar o objetivo definido para a pesquisa, traçando o caminho a ser seguido, detectando erros e auxiliando as decisões do pesquisador.

Gil (1999), por outro lado, completa que os métodos têm por propósito fornecer ao investigador a orientação e os meios técnicos necessários à realização da pesquisa,

principalmente no que diz respeito à obtenção, processamento e validação dos dados referentes ao problema da pesquisa.

4.4 PROBLEMA E OBJETIVO DA PESQUISA EMPÍRICA

Marconi e Lakatos (2009) explicam que existe uma forte relação entre tema e problema de pesquisa, sendo o primeiro conceituado pelos autores como o assunto que se deseja desenvolver ou provar. Já o problema de pesquisa refere-se à indagação central sobre o tema objeto do estudo, ou seja, é específico, indica diretamente o que se pretende estudar.

Sendo assim, o problema da pesquisa empírica pode ser formulado da seguinte maneira: como se dá o processo de geração do bem-estar financeiro do idoso através do consumo e como as instituições bancárias se inserem nesse processo?

4.5 ESTUDO QUALITATIVO EXPLORATÓRIO

O presente estudo tem por base o enfoque qualitativo, pois conforme lembra Flick (2009), um estudo qualitativo se sustenta sem a necessidade da abordagem quantitativa, e muitas vezes, serve de diretriz para que futuros estudos quantitativos sejam conduzidos com mais embasamento. Denzin e Lincoln (2005) ainda apresentam uma definição inicial:

A pesquisa qualitativa é uma atividade situada que posiciona o observador no mundo. Ela consiste em um conjunto de práticas interpretativistas e materiais que tornam o mundo visível. Essas práticas transformam o mundo, fazendo dele uma série de representações, incluindo notas de campo, entrevistas, conversas, fotografias, gravações e anotações pessoais. Nesse nível, a pesquisa qualitativa envolve uma postura interpretativa e naturalística diante do mundo. Isso significa que os pesquisadores desse campo estudam coisas em seus contextos naturais, tentando entender ou

interpretar os fenômenos em termos dos sentidos que as pessoas lhes atribuem (Denzin e Lincoln, 2005).

Ludke e André (1986) descrevem as especificidades da pesquisa qualitativa:

- A pesquisa qualitativa supõe o contato direto e prolongado do pesquisador com o ambiente e a situação que está sendo investigada. As circunstâncias particulares, em que determinado objeto se insere, são essenciais para sua compreensão.
- A preocupação com o processo é maior que a preocupação com o produto, ou seja, o interesse do pesquisador ao estudar determinado problema é verificar como este se manifesta nas atividades, procedimentos e interações cotidianas.
- O significado que os indivíduos dão as coisas e às suas vidas são focos de atenção especial pelo investigador, ou seja, busca-se investigar a maneira como o informante encara a questão.
- A análise dos dados não busca evidências que comprovem hipóteses previamente definidas, contudo isso não implica a inexistência de um quadro teórico que oriente a coleta de dados e que deem vida às discussões e conclusões.
- Os dados coletados são predominantemente descritivos, incluindo a transcrição dos relatos, depoimentos etc. Desse modo, todos os dados da realidade são considerados importantes.

Souza e Matos (2004) complementam ao explicar que na pesquisa qualitativa o foco da atenção do pesquisador se dirige ao específico e ao individual, abandonando as generalizações, os princípios e as leis, substituindo as correlações estatísticas em favor das descrições individuais. Nesse sentido, o alcance das qualidades individuais essenciais do fenômeno estará relacionado à intuição e habilidade do pesquisador.

Dessa forma, o enfoque qualitativo foi o que melhor se apresentou como adequado, diante da necessidade de explicar com mais profundidade a presente investigação acadêmica (Flick, 2009; Oliveira, 2007 ; Sampieri et al., 2006). Creswell (2010) complementa a

justificativa da escolha metodológica ao afirmar que se poucos estudos foram realizados para se entender o conceito de um fenômeno, deve-se então utilizar uma abordagem qualitativa.

Segundo Sampieri, Collado e Lucio (2006), toda pesquisa científica deve ter uma abordagem quantitativa, qualitativa ou apresentar os dois enfoques para a condução do estudo e a análise de seus resultados. Para Creswell (1994), a mistura de métodos investigativos derivados de diferentes paradigmas tem sido bastante discutida. De um lado há os chamados “puristas”, que são contrários à mistura. Do outro lado estão os chamados “situacionistas” que defendem que certos métodos são mais apropriados dependendo do problema de pesquisa. Por fim, o autor fala dos “pragmatistas” que defendem que essa dicotomia é falsa dizendo que o importante é usar as abordagens da forma mais eficiente possível.

Segundo Denzin e Lincoln (2000), a história da pesquisa qualitativa está limitada ao século vinte, tendo começado com o trabalho inicial dos britânicos e franceses, assim como das escolas de sociologia e antropologia de Chicago, Columbia, Harvard e Berkeley. Já a pesquisa quantitativa, Martín (2003) expõe que ela surgiu com a segunda guerra mundial na Grã-Bretanha, onde administradores militares chamaram um grupo de cientistas de diversas áreas do conhecimento para estudarem os problemas táticos e estratégicos associados à defesa do país.

Do ponto de vista metodológico, é necessário dividir este estudo em duas etapas. A primeira consiste em uma pesquisa bibliográfica da literatura relacionada ao tema principal, bem-estar financeiro, objeto deste estudo, e dos temas relacionados tais como idosos e instituições bancárias. Tal pesquisa foi feita com a utilização de livros, artigos acadêmicos, publicações relativas ao mercado, bem como jornais e revistas especializadas.

A segunda parte consiste em uma pesquisa exploratória que utilizará para a coleta de dados a técnica de entrevistas em profundidade semiestruturada e para o tratamento de dados será utilizada a Análise de Conteúdo. Essa etapa exploratória com consumidores idosos se faz necessária para compreender melhor as opiniões do público da pesquisa em relação ao seu bem-estar financeiro no uso de instituições bancárias.

Vale ressaltar que, conforme sugerido por Yin (2005), apesar da pesquisa não se tratar de um estudo de caso, será elaborado um protocolo que embasará a condução da pesquisa. Nesse protocolo serão reunidas algumas informações preliminares a respeito dos entrevistados, bem como documentos que possam fazer com que o estudo se mantenha ético e

justo, como os termos de consentimento preenchido pelos entrevistados para que possam ter seus dados analisados na presente investigação.

4.6 PROTOCOLO DE PESQUISA

Fontelles, Simões, Farias e Fontelles (2009) explicam que o protocolo de pesquisa consiste em etapas ordenadamente dispostas, de maneira lógica e racional, as quais o pesquisador deverá conhecê-las para aplicá-las convenientemente. Estas etapas, de maneira sucinta, incluem desde a escolha do tema a ser pesquisado, o planejamento da investigação, o desenvolvimento do método escolhido, a coleta e a tabulação dos dados, a análise dos resultados, a elaboração das conclusões até a divulgação de seus resultados.

Barros (2015) complementa ao afirmar que o protocolo de pesquisa é um documento que contempla os procedimentos e regras adotados para a pesquisa. Sua importância se deve principalmente ao fato de aumentar a confiabilidade da pesquisa, pois orienta o pesquisador quanto ao seguimento do estudo.

De acordo com a Deliberação nº06/2007 da Pontifícia Universidade Católica de São Paulo (2007), as pesquisas envolvendo seres humanos devem atender as exigências éticas, por meio do respeito aos seguintes princípios e critérios disciplinados pelos textos normativos do Brasil:

1. **Autonomia:** o critério da autonomia se refere ao direito dos sujeitos de pesquisa à sua autodeterminação. Tal direito procura ser garantido nas pesquisas mediante o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido, bem como pela proteção a grupos vulneráveis e a pessoas legalmente incapazes.
2. **Beneficência:** por este critério se entende que a pesquisa esteja comprometida com o bem de seus sujeitos individuais ou coletivos, reais e potenciais; busque, em vista disto, prever

danos e riscos; garante a participação dos sujeitos nos resultados benéficos da pesquisa tanto no contexto do indivíduo como no contexto do grupo.

3. Não-maleficência: afirma o compromisso de não causar danos, desde físicos e psíquicos aos morais e éticos. Supõe a explicitação de medidas de prevenção diante dos riscos e de reparação diante de danos possíveis.

4. Justiça: entende-se pela justiça, que a pesquisa tenha relevância social e uma destinação humanitária, voltada para a proteção e cuidado das pessoas e do ambiente assegura a distribuição equitativa dos custos e dos benefícios entre os sujeitos da pesquisa, sendo particularmente protegidos os sujeitos vulneráveis.

5. Privacidade e Confidencialidade: implícitas no critério da autonomia, a privacidade e confidencialidade são direitos dos sujeitos no que diz respeito aos dados da pesquisa que envolve sua intimidade, vida privada, imagem e todas as informações obtidas pela pesquisa, que os sujeitos quiserem ver preservadas. A privacidade e confidencialidade de tais dados estarão explicitadas no Termo de Consentimento Livre e Esclarecido, o TCLE (Apêndice B), bem como estará assegurado seu uso apenas dentro dos declarados objetivos da pesquisa, respeitando assim os dados fornecidos pelo entrevistado.

Baseado nos autores citados e no quadro 6, é apresentado no Apêndice A o protocolo a ser usado neste trabalho.

Quadro 6 - Fases propostas para a elaboração de um protocolo de pesquisa e seus respectivos procedimentos.

Fases	Procedimentos	Objetivos propostos
De decisão	Escolha do tema Formulação do problema Justificativa Revisão da literatura Determinação dos objetivos	Indicar quais as questões que serão abordadas Mostrar por que elas são importantes Esclarecer o ponto forte da pesquisa Demonstrar onde a pesquisa deseja chegar

De execução	Elaboração do projeto de pesquisa Execução operacional e coleta de dados	Demonstrar como o estudo será estruturado Executar os procedimentos previstos
De análise	Tabulação e apresentação dos dados Análise e discussão dos resultados	Compor e organizar os dados coletados Apreciar e comparar os dados coletados
De redação	Redação e apresentação do relatório da pesquisa (dissertação ou tese)	Publicar os resultados aferidos

Fonte: Fontelles, Simões, Farias e Fontelles (2009)

4.7 ENTREVISTA EM PROFUNDIDADE

Marconi e Lakatos (2009) definem que entrevista é um encontro entre duas pessoas a fim de que uma delas obtenha informações a respeito de determinado assunto, mediante uma conversação de natureza profissional. Segundo os autores, a entrevista é um procedimento utilizado na investigação social para a coleta de dados ou para ajudar no diagnóstico ou no tratamento de um problema social.

Nesse sentido, a técnica de coleta de dados utilizada será a de entrevistas semiestruturadas, haja vista que o estudo terá, como prioridade, caracterizar os achados da análise e que, de acordo com Oliveira (2007), Manzini (2004) e Rubin e Rubin (1995), tal técnica poderá facilitar o processo de coleta de dados diretamente com os sujeitos da pesquisa. Para o desenvolvimento do roteiro e a condução das entrevistas, serão seguidas as sugestões de Flick (2009), Manzini (2004) e Rubin e Rubin (1995), no qual podem ser encontrados os construtos estudados, abertos em perguntas a fim de direcionar a coleta de respostas, permitindo, ao mesmo tempo, ir e vir com as questões conforme necessidade.

Para Manzini (2004), a entrevista semiestruturada está focalizada em um assunto sobre o qual confeccionamos um roteiro com perguntas principais, complementadas por outras questões inerentes às circunstâncias momentâneas à entrevista. Para o autor, esse tipo de

entrevista pode fazer emergir informações de forma mais livre e as respostas não estão condicionadas a uma padronização de alternativas. Além disso, a entrevista em profundidade com um roteiro semiestruturado permite a manifestação livre e aberta do entrevistado, segundo Flick (2009).

Para a elaboração do roteiro semiestruturado da entrevista foram utilizados os contrutos encontrados no trabalho de Parrotta e Johnson (1998). Os autores afirmam ser possível medir o conhecimento financeiro por meio de práticas financeiras presentes na *Financial Management Scale* (FMS) que consiste em 35 itens que medem práticas de gestão financeira. Essa escala também foi utilizada por Pham et al (2011) para medir o nível de educação financeira dos participantes de um estudo e serviu como base para a construção do roteiro da presente pesquisa. Ele foi elaborado a partir de hábitos de consumo e se encontra no Apêndice C, e foi elaborado em três partes. A primeira parte se refere à prática do consumo, tais como mediante a compra de móveis, eletrodomésticos, supermercado, saúde, lazer, segurança e acessórios em geral. A segunda parte refere-se ao consumo do ponto de vista da gestão do dinheiro, do crédito e risco, da acumulação de capital e planejamento. A terceira, por fim, faz referência a perguntas mais subjetivas relacionadas a aspectos do bem-estar financeiro como preocupações com o presente e o futuro ou com segurança e liberdade de escolha.

Segundo Flick (2009), a quantidade de entrevistados pode ser definida pelo critério de saturação, quando as respostas dos entrevistados passam a ser repetitivas.

4.8 SELEÇÃO DOS ENTREVISTADOS

Ellsberg e Heise (2005) explicam que é importante selecionar sua amostra de forma sistemática para garantir que a pesquisa tenha credibilidade em seus resultados. Contudo, os autores explicam que a representatividade estatística não é o objetivo quando se trata de uma pesquisa qualitativa.

O quadro 7 representa os tipos de métodos possíveis para a seleção de uma amostragem. Além disso, Ellsberg e Heise (2005) define que os tamanhos das amostras são tipicamente pequenos em trabalhos qualitativos e que uma maneira de identificar quantas pessoas são

necessárias é manter a entrevista até que, na análise, nada de novo apareça - um ponto chamado saturação.

Poupart et al. (1997) procura esclarecer que o objetivo da amostra na pesquisa qualitativa, em um sentido mais amplo, consiste em dar base a um conhecimento ou a um questionamento, que ultrapassa os limites das unidades, e mesmo do universo de análise, servindo para produzi-lo.

Quadro 7 - Tipos de métodos para amostragem

Tipo de métodos para amostragem		
Tipo	Propósito	Exemplo
Amostragem de intensidade	Para fornecer informações ricas de alguns casos selecionados que manifestam o fenômeno intensamente, mas não são casos extremos	Entrevistando sobreviventes de estupro para saber mais sobre como o sexo forçado afeta a sexualidade das mulheres
Amostragem de casos desviantes	Para aprender com manifestações altamente incomuns do fenômeno em questão	Entrevistando homens que não batem em suas esposas em uma cultura onde o abuso da esposa é culturalmente aceito
Amostragem proposital estratificada	Para ilustrar características de subgrupos particulares de interesse; para facilitar comparações	Entrevistando diferentes tipos de provedores de serviços (policiais, assistentes sociais, médicos, clérigos) para comparar suas atitudes e tratamento de vítimas de abuso
Amostras de bola de neve ou de corrente (localize um ou dois indivíduos-chave e, em seguida, solicite-lhes que citem outros informantes prováveis)	Para facilitar a identificação de casos difíceis de encontrar	Encontrar trabalhadores do sexo para entrevistar sobre experiências de abuso sexual infantil ao obter casos referidos através de redes de amizade
Amostragem de variação máxima (escolha proposital de uma ampla gama de variação nas dimensões de	Para documentar diversas variações; pode ajudar a identificar padrões comuns que atravessam as variações	Pesquisando variações nas normas sobre a aceitação das agressões a esposa pela condução de grupos focais: jovens mulheres urbanas, velhas mulheres urbanas, jovens

interesse)		homens rurais, velhos homens rurais, mulheres abusadas, mulheres que não sofreram abuso
Amostragem por conveniência (selecione quem é mais fácil, mais próximo, etc.)	Para economizar tempo, dinheiro e esforço.	Formando grupos de foco com base em quem está disponível nesse dia no centro comunitário local, em vez de usar critérios claros
Critério de amostragem	Investigar em profundidade um "tipo" particular de caso; identificar todas as fontes de variação	Especificamente entrevistando apenas mulheres abusadas que deixaram seus parceiros no último ano para entender melhor a variedade de fatores que estimulam as mulheres a sair

Fonte: Ellsberg e Heise (2005). Tradução do autor.

Essa pesquisa se utilizou da amostragem por conveniência.

4.9 TÉCNICA DE TRATAMENTO DOS DADOS

Todas entrevistas foram gravadas e, posteriormente, transcritas. Após essa fase foi feita a análise das entrevistas na forma de texto, agrupando as falas dos entrevistados na tentativa de identificar as opiniões para cada um dos tópicos, utilizando a técnica de análise chamada Análise de Conteúdo.

A técnica de Análise de Conteúdo muito contribui para a profundidade na caracterização e codificação dos resultados obtidos por meio de entrevistas (Godoi, Mello e Silva, 2006; Oliveira, 2007). Em outras palavras, seguindo as sugestões de Gibbs (2009), os discursos das transcrições serão categorizados de acordo com os construtos levantados pelo referencial teórico e para cada entrevista será realizada uma leitura mais analítica a fim de obter codificações.

Bauer e Gaskell (2002) explicam que a codificação de unidades de texto, geralmente frases ou parágrafos, é feita de acordo com critérios vinculados aos interesses de pesquisa. O pesquisador deve determinar quais são essas unidades de codificação e classifica-las de

acordo com os diferentes elementos, verificando sua frequência. Dessa forma, busca-se sintetizar a grande quantidade de dados e reduzir sua complexidade, explica o autor.

Gibbs (2009) explica que a codificação é mais fácil quando se usa uma transcrição. É possível codificar diretamente de uma gravação em áudio ou vídeo ou de notas de campos originais, mas isso não é fácil de se fazer, assim como também não é fácil acessar partes específicas das gravações ou das notas codificadas quando necessário. Nesse caso, a utilização de um programa facilita a localização.

Bauer e Gaskell (2002) define três níveis para a análise, propriamente dita. São elas:

- 1) Seleção - é o exame dos dados.
- 2) Compilação - é a técnica operacional para categorizar os dados que se relacionam. Compreende:
 - leitura das transcrições das entrevistas destacando as frases referentes aos tópicos do roteiro;
 - elaboração de quadro de análise a partir dos tópicos do roteiro;
 - escolha de frases de ilustração das análises e comentários interpretativos.
- 3) Classificação - o objetivo é reunir as informações de acordo com os interesses da pesquisa. Para isso é necessário estabelecer categorias que permitam a reunião das informações em um certo número de agrupamento.

Os autores também reforçam alguns aspectos que podem comprometer o êxito da interpretação:

- 1) Confusão entre afirmações e fatos.
- 2) Incapacidade de reconhecer limitações.
- 3) Compilação descuidada.
- 4) Categorização inadequada.
- 5) Erros de “cálculo”.

- 6) Defeitos de lógica.
- 7) Parcialidade inconsciente do investigador.
- 8) Falta de imaginação.

Dado isso, é essencial que o entrevistador se prepare muito bem e faça os pré-testes necessários, ajustando o roteiro para que se observe todos os pontos anteriormente descritos.

5 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE

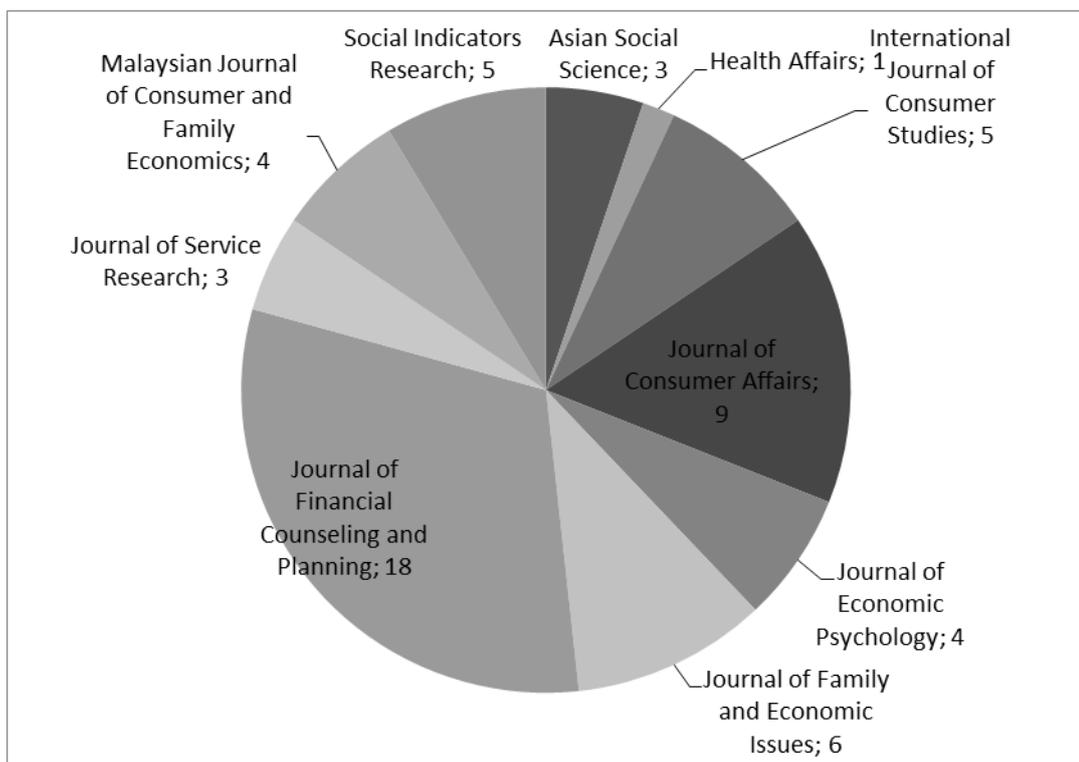
Nesse capítulo são descritos os resultados das análises feitas tanto na revisão sistemática como na pesquisa empírica.

5.1 SÍNTESE DE DADOS DA REVISÃO SISTEMÁTICA

A partir dos 201 artigos aceitos, apresenta-se aqui a síntese dos dados obtidos na presente revisão sistemática.

Primeiramente, o que se percebe é a diversidade de periódicos publicando artigos com o tema *financial well-being*. Entre os selecionados podemos encontrar 136 diferentes periódicos. A grande maioria com apenas um ou dois artigos sobre o tema. Os que publicaram 3 ou mais encontram-se na figura 8.

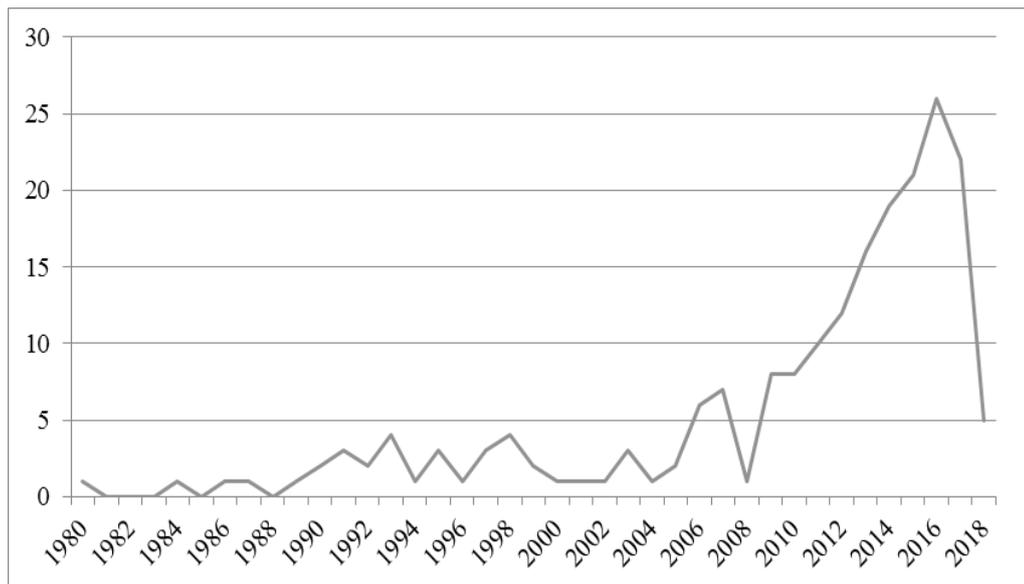
Figura 8 - Periódicos com mais publicações



Fonte: elaborado pelo autor.

Também podemos perceber uma evolução na quantidade de publicações sobre o tema, apresentado na figura 9. A primeira é da década de 80, mas percebe-se um real interesse a partir dos anos 2000. O ano de 2018 ainda apresenta um baixo número de publicações por estar em andamento.

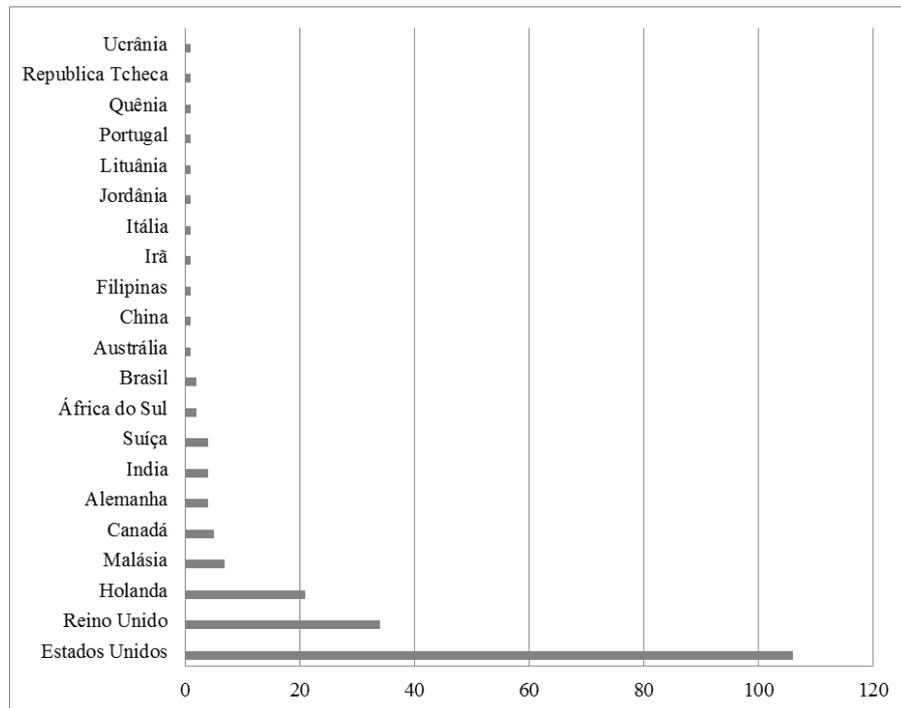
Figura 9 - Evolução da quantidade de publicações



Fonte: elaborado pelo autor.

Já em relação ao país de origem das publicações, percebemos na figura 10 uma predominância dos Estados Unidos, seguidos pelo Reino Unido e Holanda. Os três juntos representam 80% das 201 publicações analisadas. Tal concentração pode ser vista como uma preocupação de países mais desenvolvidos do ponto de vista econômico pelo tema bem-estar financeiro.

Figura 10 – Quantidade de publicações por país



Fonte: elaborado pelo autor.

De Sordi (2013) esclarece que um desafio gerado pelo fácil acesso a artigos por meio da internet é a seleção das fontes de informação adequadas à pesquisa, considerando a grande e crescente diversidade de informações. Nesse sentido se faz necessário definir critérios de relevância e de agrupamento para os artigos. Haja visto isso, para esse trabalho três critérios diferentes foram analisados e utilizados para agrupamento, formando três grupos. São eles:

Grupo 1: Artigos altamente citados nas bases analisadas *Scopus* e *Web of Science* e no *Google Scholar*;

Grupo 2: Artigos dos periódicos com os maiores índices H;

Grupo 3: E os artigos dos periódicos classificados como Qualis A1 pela Capes.

No grupo 1 apresenta-se 34 artigos (quadro 8). Nele foi utilizado o somatório (T) dos três valores de citações encontrados nas bases de dados (*Google Scholar* – G, *Web of Science* – W e *Scopus* – S) como referência para a ordem de classificação dos artigos. Como critério de corte foram considerados aqueles artigos com 100 ou mais citações. O primeiro da tabela

apresenta 1.164 citações no total e o último apresenta 100 citações totais. Este grupo dá visibilidade ao impacto total do artigo ao valorizar o número de citações nas três plataformas analisadas.

Quadro 8 - Publicações altamente citadas

GRUPO 1						
	Artigo	Periódico	G	W	S	T
1	<i>Til Death do us part - Marital disruption and mortality</i>	<i>American Journal of Sociology</i>	595	266	303	1164
2	<i>Personality factors, money attitudes, financial knowledge, and credit-card debt in college students</i>	<i>Journal of Applied Social Psychology</i>	356	96	114	566
3	<i>Social exclusion causes people to spend and consume strategically in the service of affiliation</i>	<i>Journal of Consumer Research</i>	306	110	123	539
4	<i>Economic distress and intimate violence: Testing family stress and resources theories</i>	<i>Journal of Marriage and Family</i>	246	94	103	443
5	<i>Pathways to life success: A conceptual model of financial well-being for young adults</i>	<i>Journal of Applied Developmental Psychology</i>	238	60	83	381
6	<i>InCharge financial distress/financial well-being scale: Development, administration, and score interpretation</i>	<i>Journal of Financial Counseling and Planning</i>	220	0	105	325
7	<i>Financial well-being of young children with disabilities and their families</i>	<i>Social Work</i>	137	63	72	272
8	<i>Debt and depression</i>	<i>Journal of Health Economics</i>	147	58	65	270
9	<i>Discounting financial literacy: Time preferences and participation in financial education programs</i>	<i>Journal of Economic Behavior and Organization</i>	180	31	36	247
10	<i>Testing a conceptual model of financial well-being</i>	<i>Journal of Financial Counseling and Planning</i>	176	0	46	222
11	<i>Workplace financial education improves personal financial wellness</i>	<i>Journal of Financial Counseling and Planning</i>	159	0	37	196
12	<i>Relationships among credit counseling clients' financial wellbeing, financial behaviors, financial stressor events, and health</i>	<i>Journal of Financial Counseling and Planning</i>	138	0	56	194
13	<i>The relationship of materialism to debt and financial well-being: The case of Iceland's perceived prosperity</i>	<i>Journal of Economic Psychology</i>	98	26	51	175
14	<i>Residential satisfaction among aging people living in place</i>	<i>Journal of Environmental Psychology</i>	81	37	41	159

15	<i>Marketwatch - Mental health disorders in childhood: Assessing the burden on families</i>	<i>Health Affairs</i>	84	31	40	155
16	<i>Financial Behaviors and Financial Well-Being of College Students: Evidence from a National Survey</i>	<i>Journal of Family and Economic Issues</i>	107	0	41	148
17	<i>Gaming emotions in social interactions</i>	<i>Journal of Consumer Research</i>	78	24	31	133
18	<i>Economic education for battered women: An evaluation of outcomes</i>	<i>Affilia - Journal of Women and Social Work</i>	71	28	32	131
19	<i>Perceptions of financial well-being among American women in diverse families</i>	<i>Journal of Family and Economic Issues</i>	83	0	47	130
20	<i>Financial well-being and post deployment adjustment among Iraq and Afghanistan war veterans</i>	<i>Military Medicine</i>	91	19	19	129
21	<i>The elderly audience: correlates of television orientation</i>	<i>Journal of Advertising</i>	62	27	34	123
22	<i>Financially distressed consumers: Their financial practices, financial well-being, and health</i>	<i>Journal of Financial Counseling and Planning</i>	84	0	36	120
23	<i>Economic self-interest and the vote: Evidence and meaning</i>	<i>Political Behavior</i>	93	0	23	116
24	<i>Subjective financial well-being, income and health inequalities in mid and later life in Britain</i>	<i>Social Science and Medicine</i>	56	27	30	113
25	<i>The social security rights of older international migrants in the European Union</i>	<i>Journal of Ethnic and Migration Studies</i>	55	28	29	112
26	<i>The Big Five personality traits, material values, and financial well-being of self-described money managers</i>	<i>Journal of Economic Psychology</i>	59	23	27	109
27	<i>The impact of child care subsidies on low-income single parents: An examination of child care expenditures and family finances</i>	<i>Journal of Family and Economic Issues</i>	68	0	38	106
28	<i>The distribution of financial well-being and income within the household</i>	<i>Review of Economics of the Household</i>	62	19	24	105
29	<i>Consumer financial capability and financial satisfaction</i>	<i>Social Indicators Research</i>	73	14	17	104
30	<i>Coping with guilt and shame in the impulse buying context</i>	<i>Journal of Economic Psychology</i>	62	19	22	103
31	<i>Satisfied patients can spell financial well-being</i>	<i>Healthcare Financial Management</i>	70	0	33	103
32	<i>Socializing to Co-Produce: Pathways to Consumers' Financial Well-Being</i>	<i>Journal of Service Research</i>	51	23	28	102

33	<i>Financial well-being among the aged: A further elaboration</i>	<i>Journals of Gerontology</i>	55	27	19	101
34	<i>What's in a score? Differences in consumers' credit knowledge using OLS and quantile regressions</i>	<i>Journal of Consumer Affairs</i>	62	16	22	100

Fonte: elaborado pelo autor.

O grupo 2 apresenta 24 artigos (quadro 9). O periódico com maior índice H apresenta o valor 241 e para o corte foi utilizado o valor 10 para o índice H. A vantagem desse tipo de critério é mostrar as publicações feitas em periódicos de maior relevância, independente se o artigo é recente ou não, o que poderia impactar na quantidade de citações, pois artigos recentes apresentam números menores de citações.

Quadro 9 - Publicações com maior índice H

GRUPO 2			
	Artigo	Periódico	H-index
1	<i>Money walks: Implicit mobility behavior and financial well-being</i>	<i>PLoS ONE</i>	241
2	<i>Subjective financial well-being, income and health inequalities in mid and later life in Britain</i>	<i>Social Science and Medicine</i>	204
3	<i>Difficulty in differentiating trust worthiness from untrust worthiness in older age</i>	<i>Developmental Psychology</i>	182
4	<i>Status Claims and Status Attainment - The Determinants of Financial Well-Being</i>	<i>American Journal of Sociology</i>	150
5	<i>Til Death do us part - Marital disruption and mortality</i>	<i>American Journal of Sociology</i>	150
6	<i>Conditional cash transfers and health of low-income families in the US: Evaluating the family rewards experiment</i>	<i>Health Affairs</i>	147
7	<i>A financial analysis of forest land use in Bendel, Nigeria</i>	<i>Forest Ecology and Management</i>	147
8	<i>Marketwatch - Mental health disorders in childhood: Assessing the burden on families</i>	<i>Health Affairs</i>	147
9	<i>Medicare reform: Who pays and who benefits?</i>	<i>Health Affairs</i>	147
10	<i>Gaming emotions in social interactions</i>	<i>Journal of Consumer Research</i>	146
11	<i>Social exclusion causes people to spend and consume strategically in the service of affiliation</i>	<i>Journal of Consumer Research</i>	146
12	<i>Financial well-being: A conceptualization and research agenda</i>	<i>Journal of Business Research</i>	144

13	<i>Individual Wealth and Subjective Financial Well-being in Marriage: Resource Integration or Separation?</i>	<i>Journal of Marriage and Family</i>	135
14	<i>Economic distress and intimate violence: Testing family stress and resources theories</i>	<i>Journal of Marriage and Family</i>	135
15	<i>Financial Strain and Mental Health Among Older Adults During the Great Recession</i>	<i>Journals of Gerontology. Series B, Psychological sciences and social</i>	126
16	<i>Financial well-being among the aged: A further elaboration</i>	<i>Journals of Gerontology</i>	126
17	<i>Relative deprivation and perception of financial adequacy among the aged</i>	<i>Journals of Gerontology</i>	126
18	<i>The Vicious Cycle of Parental Caregiving and Financial Well-being: A Longitudinal Study of Women</i>	<i>Journals of Gerontology - Series B Psychological Sciences and Social Sciences</i>	126
19	<i>How Your Bank Balance Buys Happiness: The Importance of "Cash on Hand" to Life Satisfaction</i>	<i>Emotion</i>	111
20	<i>Skin Tone, Race/Ethnicity, and Wealth Inequality among New Immigrants</i>	<i>Social Forces</i>	109
21	<i>Organizational debut on the public stage: Marketing myopia and initial public offerings</i>	<i>Marketing Science</i>	108
22	<i>Debt and depression</i>	<i>Journal of Health Economics</i>	103
23	<i>Low-income women's employment experiences and their financial, personal, and family well-being</i>	<i>Journal of Family Psychology</i>	102
24	<i>Residential satisfaction among aging people living in place</i>	<i>Journal of Environmental Psychology</i>	102

Fonte: elaborado pelo autor.

O grupo 3 possui 41 artigos (quadro 10). O Qualis-Periódicos apresenta as publicações de maior impacto levando em consideração o cenário brasileiro de pesquisa científica. No Quadro 10 são apresentadas apenas as publicações de periódicos A1, que é a nota mais alta.

Quadro 10 - Publicações de periódicos Qualis A1

GRUPO 3		
	Nome do artigo	Periódico
1	<i>After the global financial crash: Individual factors differentiating young adult consumers' trust in banks and financial institutions</i>	<i>Journal of Retailing and Consumer Services</i>
2	<i>All Financial Advice for the Middle Class is Not Equal</i>	<i>Journal of Consumer Policy</i>

3	<i>Attitudinal factors, financial literacy, and stock market participation</i>	<i>International Journal of Bank Marketing</i>
4	<i>Consumer financial capability and financial satisfaction</i>	<i>Social Indicators Research</i>
5	<i>Coproduction of Transformative Services as a Pathway to Improved Consumer Well-Being: Findings From a Longitudinal Study on Financial Counseling</i>	<i>Journal of Service Research</i>
6	<i>Debt and Subjective Well-being: The Other Side of the Income-Happiness Coin</i>	<i>Journal of Happiness Studies</i>
7	<i>Developments in the Measurement of Subjective Well-Being and Poverty: An Economic Perspective</i>	<i>Journal of Happiness Studies</i>
8	<i>Economic self-interest and the vote: Evidence and meaning</i>	<i>Political Behavior</i>
9	<i>Explaining the Dynamics and Drivers of Financial Well-Being in the European Union</i>	<i>Social Indicators Research</i>
10	<i>Financial distress and depressive symptoms among African American women: Identifying financial priorities and needs and why it matters for mental health</i>	<i>Journal of Urban Health</i>
11	<i>Financial education and financial satisfaction: Financial literacy, behavior, and capability as mediators</i>	<i>International Journal of Bank Marketing</i>
12	<i>Financial expectations and the 'left-right' political value scale: Testing for the POUM hypothesis</i>	<i>Economics Letters</i>
13	<i>Financial Literacy Overconfidence and Stock Market Participation</i>	<i>Social Indicators Research</i>
14	<i>Financial Literacy, Portfolio Choice and Financial Well-Being</i>	<i>Social Indicators Research</i>
15	<i>Financial Strain and Mental Health Among Older Adults During the Great Recession</i>	<i>Journals of Gerontology. Series B, Psychological sciences and social</i>
16	<i>Financial strain in the United Kingdom</i>	<i>Oxford Economic Papers</i>
17	<i>Financial Well-Being Components</i>	<i>Social Indicators Research</i>
18	<i>Financial well-being in an urban area: An application of multiple imputation</i>	<i>Applied Economics</i>
19	<i>Financial well-being: A conceptualization and research agenda</i>	<i>Journal of Business Research</i>
20	<i>Gaming emotions in social interactions</i>	<i>Journal of Consumer Research</i>
21	<i>Going green: does it depend on education, gender or income?</i>	<i>Applied Economics</i>
22	<i>Immigrant and native financial well-being: The roles of place of education and race/ethnicity</i>	<i>Social Science Research</i>
23	<i>Impacts of national economic reforms upon urban households in an African society</i>	<i>Environmental Impact Assessment Review</i>
24	<i>Income, personality, and subjective financial well-being: the role of gender in their genetic and environmental relationships</i>	<i>Frontiers in Psychology</i>
25	<i>Is perceived financial inadequacy persistent?</i>	<i>Review of Income and Wealth</i>

26	<i>Marketwatch - Mental health disorders in childhood: Assessing the burden on families</i>	<i>Health Affairs</i>
27	<i>Maternal Employment, Work Experiences, and Financial Well-Being of Australian Mothers Who Care for Young Children With Special Health Care Needs</i>	<i>Journal of Family Issues</i>
28	<i>Medicare reform: Who pays and who benefits?</i>	<i>Health Affairs</i>
29	<i>Negative trickle-down and the financial crisis of 2008</i>	<i>Journal of Economic Issues</i>
30	<i>Organizational debut on the public stage: Marketing myopia and initial public offerings</i>	<i>Marketing Science</i>
31	<i>Personality factors, money attitudes, financial knowledge, and credit-card debt in college students</i>	<i>Journal of Applied Social Psychology</i>
32	<i>Recession Jitters Among Professional Class Families: Perceptions of Economic Strain and Family Adjustments</i>	<i>Journal of Family Issues</i>
33	<i>Residential satisfaction among aging people living in place</i>	<i>Journal of Environmental Psychology</i>
34	<i>Save Like the Joneses: How Service Firms Can Utilize Deliberation and Informational Influence to Enhance Consumer Well-Being</i>	<i>Journal of Service Research</i>
35	<i>Skin Tone, Race/Ethnicity, and Wealth Inequality among New Immigrants</i>	<i>Social Forces</i>
36	<i>Social exclusion causes people to spend and consume strategically in the service of affiliation</i>	<i>Journal of Consumer Research</i>
37	<i>Socializing to Co-Produce: Pathways to Consumers' Financial Well-Being</i>	<i>Journal of Service Research</i>
38	<i>Status Claims and Status Attainment - The Determinants of Financial Well-Being</i>	<i>American Journal of Sociology</i>
39	<i>The elderly audience: correlates of television orientation</i>	<i>Journal of Advertising</i>
40	<i>The Vicious Cycle of Parental Caregiving and Financial Well-being: A Longitudinal Study of Women</i>	<i>Journals of Gerontology - Series B Psychological Sciences and Social Sciences</i>
41	<i>Til Death do us part - Marital disruption and mortality</i>	<i>American Journal of Sociology</i>

Fonte: elaborado pelo autor.

Apresenta-se no quadro 11 os artigos do grupo 3 que definem *financial well-being*. Surpreendentemente, entre os 41 selecionados, apenas 7 apresentam uma definição (tais definições constam no quadro 1 da fundamentação teórica). Muitos deles, apesar de possuir o termo no título, não o definem, como no artigo *Socializing to Co-Produce: Pathways to Consumers' Financial Well-Being*, citando apenas um exemplo.

Quadro 11 - Artigos que definem bem-estar financeiro

	País	Periódico	Artigo
1	Reino Unido	<i>International Journal of Bank Marketing</i>	<i>Attitudinal factors, financial literacy, and stock market participation</i>
2	Estados Unidos	<i>Journal of Service Research</i>	<i>Coproduction of Transformative Services as a Pathway to Improved Consumer Well-Being: Findings From a Longitudinal Study on Financial Counseling</i>
3	Holanda	<i>Social Indicators Research</i>	<i>Financial Literacy Overconfidence and Stock Market Participation</i>
4	Holanda	<i>Social Indicators Research</i>	<i>Financial Literacy, Portfolio Choice and Financial Well-Being</i>
5	Holanda	<i>Journal of Business Research</i>	<i>Financial well-being: A conceptualization and research agenda</i>
6	Suíça	<i>Frontiers in Psychology</i>	<i>Income, personality, and subjective financial well-being: the role of gender in their genetic and environmental relationships</i>
7	Estados Unidos	<i>Social Forces</i>	<i>Skin Tone, Race/Ethnicity, and Wealth Inequality among New Immigrants</i>
8	Estados Unidos	<i>Journals of Gerontology - Series B Psychological Sciences and Social Sciences</i>	<i>The Vicious Cycle of Parental Caregiving and Financial Well-being: A Longitudinal Study of Women</i>

Fonte: elaborado pelos autores.

Por fim, concluindo a síntese de dados da revisão sistemática, apresenta-se no quadro 12 a lista de artigos que relacionam bem-estar financeiro e idoso em periódicos de alto impacto, segundo os critérios estabelecidos anteriormente nos 3 grupos. Entre os 201 artigos selecionados, apenas 9 fazem parte dessa relação.

Quadro 12 - Artigos que relacionam bem-estar financeiro e idoso

País	Periódico	H-index do Periódico	Qualis	Artigo	G	W	S	T	Autores	Ano
Estados Unidos	<i>Journal of Advertising</i>	85	A1	<i>The elderly audience: correlates of television</i>	62	27	34	123	Rahtz, D.R. and Joseph	1989

				<i>orientation</i>					Sirgy, M. and Lee Meadow, H.	
Estados Unidos	<i>Journals of Gerontology</i>	126	A1	<i>Relative deprivation and perception of financial adequacy among the aged</i>	64	34	31	129	Liang, J. and Fairchild, T.J.	1979
Estados Unidos	<i>Journals of Gerontology</i>	126	A1	<i>Financial well-being among the aged: A further elaboration</i>	55	27	19	101	Liang, J. and Kahana, E. and Doherty, E.	1980
Reino Unido	<i>Journal of Ethnic and Migration Studies</i>	67	A2	<i>The social security rights of older international migrants in the European Union</i>	55	28	29	112	Dwyer, P. and Papadimitriou, D.	2006
Estados Unidos	<i>Journal of Environmental Psychology</i>	102	A1	<i>Residential satisfaction among aging people living in place</i>	81	37	41	159	Rioux, L. and Werner, C.	2011
Reino Unido	<i>Review of Income and Wealth</i>	47	A1	<i>Is perceived financial inadequacy persistent?</i>	5	3	3	11	Kaya, O.	2014
Reino Unido	<i>Social Science and Medicine</i>	204	SC	<i>Subjective financial well-being, income and health inequalities in mid and later life in Britain</i>	56	27	30	113	Arber, S. and Fenn, K. and Meadows, R.	2014
Estados Unidos	<i>Developmental Psychology</i>	182	SC	<i>Difficulty in differentiating trust worthiness from untrust worthiness in older age</i>	4	0	0	4	Webb, B. and Hine, A.C. and Bailey, P.E.	2016
Estados Unidos	<i>Journals of Gerontology. Series B, Psychological sciences and social</i>	126	A1	<i>Financial Strain and Mental Health Among Older Adults During the Great Recession</i>	13	6	8	27	Wilkinson, L.R.	2016

Fonte: elaborado pelo autor.

O que se percebe com a leitura dos artigos apresentados anteriormente é que, a grande maioria, não apresenta a definição de *financial well-being*. Boa parte deles se limita a falar de outros aspectos que, na interpretação dos autores, influenciam o bem-estar financeiro dos idosos.

5.2 SÍNTESE DE DADOS DA PESQUISA EMPÍRICA

5.2.1 Perfil dos entrevistados

Os respondentes foram escolhidos por conveniência, como já especificado, na cidade de São Paulo, Brasil, somando um total de 14 entrevistas, sendo um pré-teste e 12 entrevistas válidas. Dos respondentes válidos 6 eram do sexo feminino e 6 do sexo masculino, sendo que 3 desses idosos participaram da pesquisa com seus cônjuges. As idades variaram entre 60 e 82 anos. Para o recorte acima de 60 anos, foi considerada a definição apresentada pelo Estatuto do Idoso; e para baixa renda, aqueles que viviam de uma aposentadoria, ou de favores, sendo tal dado apenas declarado pelo entrevistado. As entrevistas foram realizadas nas casas dos próprios entrevistados, sendo metade do extremo sul e a outra metade do extremo leste do município de São Paulo.

Quadro 13 – Resumo do perfil dos entrevistados

Nome	Gênero	Idade	Estado civil	Escolaridade	Situação profissional	Responsável financeiro da família?	Número de pessoas na casa
Domingos	M	60	Casado	Ensino médio completo	Aposentado	Sim	2
Josefa	F	61	Divorciada	Ensino médio completo	Diarista	Não	2
Maria	F	63	Viúva	Ensino fundamental incompleto	Aposentada	Sim	2
Maria Lúcia	F	64	Casada	Ensino fundamental incompleto	Do lar	Não	2
Valdelice	F	67	Viúva	Ensino fundamental completo	Diarista	Sim	3
Olímpio	M	70	Casado	Ensino fundamental incompleto	Aposentado	Sim	2
Maria Diva	F	72	Casada	Ensino fundamental incompleto	Do lar	Não	6
Luis	M	72	Casado	Ensino fundamental incompleto	Aposentado	Sim	2
Eunice	F	73	Viúva	Ensino	Diarista	Sim	3

				fundamental incompleto			
Geraldo	M	74	Casado	Ensino fundamental incompleto	Aposentado	Não	3
José Silvério	M	78	Casado	Ensino fundamental incompleto	Aposentado	Sim	2
José Venâncio	M	82	Casado	Ensino fundamental incompleto	Aposentado	Sim	2

Fonte: elaborado pelo autor.

Para cada construto especificado na metodologia sobre a construção do roteiro, perguntas foram criadas a partir de situações de consumo em que os sujeitos entrevistados tiveram de tomar suas decisões financeiras; após esse primeiro leque de questões, as perguntas mais subjetivas, relacionadas à gestão do dinheiro, ganhavam forma. Vale lembrar que, por conta da técnica de coleta permitir seu aperfeiçoamento de uma aplicação para a outra, foi realizado apenas um pré-teste e mais doze rodadas válidas. As entrevistas duraram de 27 minutos à 1 hora e 27 minutos totalizando 10 horas e 10 minutos de gravações. Todas foram transcritas e analisadas com a ajuda do software Nvivo© 11 e a coleta foi feita em duas etapas: julho de 2016 e janeiro de 2017.

5.2.2 Análise de conteúdo

Por meio dos procedimentos metodológicos, os idosos de baixa renda do presente estudo foram compreendidos como sendo os sujeitos com idade igual ou superior a 60 anos, que, em maioria, vêm de condições menos afortunadas, consideram o estágio social em que se encontram uma conquista, e que, em todos os casos, manifestam ter pouco relacionamento com instituições bancárias.

Assim, por meio desses sujeitos de pesquisa, quinze codificações relacionadas ao bem-estar financeiro desses idosos foram identificadas: cinco categorizando o processo de educação financeira desse grupo, operacionalizados por essa análise como os antecedentes do conhecimento financeiro; e dez categorizando o conhecimento financeiro propriamente dito, do grupo em questão, que contribui para o bem-estar financeiro.

5.2.2.1 O processo da educação financeira dos idosos de baixa renda

Os seguintes códigos operacionalizam os antecedentes do conhecimento financeiro dos idosos estudados, caracterizando o processo de educação que levou ao conhecimento financeiro dos sujeitos no momento da pesquisa. São os códigos: Valores Pessoais, Barreiras e Incentivos, Opinião Popular e Orientação Religiosa.

Valores Pessoais

Valores pessoais como altruísmo, integridade e honestidade se mostraram relevantes para a construção do conhecimento e bem-estar financeiro dos idosos entrevistados. Tais valores mostravam suas forças conforme os entrevistados comentavam sobre o que lhes gerava satisfação com a vida, e justificavam suas decisões de cunho financeiro, corroborando com os achados sobre a força da socialização familiar no conhecimento e comportamento financeiros (Gudmunson & Danes, 2011).

Em outras palavras, os valores pessoais se fizeram presentes em alguns dos sentidos caracterizados nesse estudo, como no caso do Sentido de Prioridades, em que os idosos de baixa renda se baseavam em seus valores para o estabelecimento de seus gastos prioritários; como no caso do Sentido de Risco, em que o entrevistado evidenciava o risco de ter sua honestidade e integridade em pauta; e no caso dos sentidos de Investimento e de Crédito, no qual os idosos manifestavam preocupação em se manterem íntegros, a fim de se beneficiarem dessa postura para decisões financeiras futuras.

Além disso, essa questão dos Valores Pessoais se mostrou muito relacionada à tradição dos sujeitos da pesquisa. Todos os valores demonstrados por eles vinham de seus pais e avôs, ao passo que também eram repassados por esses indivíduos aos seus filhos e netos, se perpetuando pelas gerações. Isto é, “priorizar o pagamento das dívidas”, ou “buscar o que é teu” tendiam a ser repassados de pai para filho nesse processo de tradição familiar, como foi evidenciado por Dona Eunice (73 anos): “(...) veio da minha mãe, sabe? Ela sempre disse, busca o que é teu (...)”.

Ou seja, estar alinhado aos próprios valores é o que dava sensação de conforto e satisfação no tangente às práticas financeiras, mesmo que estas práticas não fossem as mais apropriadas em relação à literatura. Como disse Senhor Venâncio: “(...) deitar em paz no travesseiro porque eu tinha feito tudo certinho, né?”. Ou seja, ao mesmo tempo em que os

valores pessoais orientavam parte das decisões e práticas financeiras dos idosos estudados, o alinhamento dessas práticas com tais valores causava o bem-estar financeiro desse grupo.

Assim, pode-se observar que essa tradição com os valores pessoais dos sujeitos dessa pesquisa pode colaborar com Gudmunson e Danes (2011): apesar de os autores evidenciarem a qualidade e o bom funcionamento dos relacionamentos familiares na socialização como precursores da educação e comportamentos financeiros, pode ser verificado que os valores dos indivíduos entrevistados se sobressaíram em relação aos demais fatores - como as práticas financeiras em si - sugerindo uma forte relação com o conhecimento e bem-estar financeiro manifestados pelos sujeitos pesquisados.

Barreiras e Incentivos

As Barreiras foram identificadas nas limitações que os idosos estudados reconheciam neles mesmos e no meio externo, e os Incentivos como sendo o oposto dessas Barreiras. Em outras palavras, as barreiras (ausência de um conhecimento mais estruturado acerca de finanças; experiências financeiras negativas; ausência de iniciativas públicas e privadas de auxílio à gestão financeira; contextos econômicos desfavoráveis) e os incentivos (experiências positivas; presença de iniciativas públicas e privadas de auxílio à gestão financeira; e contextos econômicos favoráveis) conectam com os achados de Tang e Baker (2016).

Em outras palavras, essas dificuldades muito ditavam o processo de construção de conhecimento, uma vez que tais eventos negativos acarretavam em deduções, explicações, e aprendizados em sua grande maioria errôneos, que geravam baixa autoestima e norteavam as próximas decisões relacionadas a finanças desse grupo estudado. Esse fato pode ser observado na afirmação de Dona Maria Lúcia (64 anos): “naquela época a lei era diferente, né? Hoje provavelmente a gente pediria pra eles (patrões) assinar as papeladas, né?”, quando repassava uma informação sobre rescisão, na qual ela não tinha muita confiança; e também na do Senhor Venâncio (82 anos): “era muito difícil, né? A gente não pensava nisso (planejamento), a gente não tinha esse conhecimento (...)”.

Da mesma forma que as barreiras, os incentivos podiam causar impressões positivas ou negativas no conhecimento dos idosos estudados, que normalmente era repassado aos demais, como pode ser observado no caso da Dona Maria Lúcia (64 anos) “com esse benefício do ônibus eu consigo ir para qualquer lugar, e economizar, né? Eu consigo ir para qualquer

lugar...”; e no caso de seu esposo, o Senhor Antônio (65 anos): “naquela época, a poupança rendia menos, né, e aí eu peguei o dinheiro e comprei as telhas para minha casa (...)”.

No mais, como Tang e Baker (2016) já colocavam a participação das experiências financeiras no processo de alfabetização financeira, os resultados desse presente estudo sugerem não serem apenas as variáveis internas aos indivíduos (como suas habilidades, experiências e conhecimento) as pautas de tal processo, mas também as variáveis externas (como os esforços públicos e privados, e uma economia favorável), que podem fazer com que as percepções e deduções acerca de finanças sejam diferentes daquelas de outra realidade, e possivelmente alterar o comportamento e sensação de bem-estar financeiro.

Assim, esse achado pode complementar o estudo de Tang e Baker (2016), que mostram a relação da combinação entre conhecimento financeiro subjetivo e autoestima com comportamento e bem-estar financeiro, pois traz a ponta da cadeia que antecede essa relação. Isto é, por meio do presente estudo, pode-se sugerir que as barreiras e incentivos são mais uns dos fatores que influenciam o conhecimento financeiro e autoestima dos indivíduos, já que assim ocorria nos idosos de baixa renda selecionados na presente pesquisa.

Opinião Popular

Já Opinião Popular foi identificada a partir da importância que os idosos davam para as recomendações, opiniões, experiências positivas e negativas de terceiros como seus familiares, parentes, amigos e colegas. Ou seja, além de suas próprias experiências e práticas financeiras (Parrota & Johnson, 1998), as de terceiros – mesmo que viessem apenas das observações – serviam como orientação para as decisões financeiras que os sujeitos dessa pesquisa tinham no decorrer de suas vidas.

Parrota e Johnson (1998) já traziam o papel de outros fatores na relação conhecimento e bem-estar financeiro, que não o conhecimento financeiro em si. Nesse caso, os autores evidenciaram as práticas financeiras, e trouxeram a participação das habilidades e das experiências financeiras nessa relação. Mostrar, então, que essas práticas, habilidades e experiências financeiras não se resumem apenas nas encontradas nos próprios indivíduos, mas também nas demais pessoas que os envolvem, pode contribuir com os achados das pesquisas desses estudiosos.

Vale ressaltar que essa importância às práticas e experiências financeiras de terceiros era geralmente dada, e tal opinião consultada, em relação às decisões de longo prazo ou mais

burocráticas, que eram aquelas que os sujeitos pesquisados demonstravam menos conforto em lidar. Isso fica claro na fala de Maria (63 anos) ao afirmar que “eu quis me aposentar porque eu ouvi um comentário que ia acabar atendente de enfermagem (a profissão) ...”. Pôde ser verificado que, por conta disso, eles acabavam se baseando em falácias e lendas que complicavam a gestão de suas finanças. A falta de engajamento com a previdência social, por exemplo, pode ser explicada pelas experiências negativas de terceiros com essa questão. Como outro exemplo, a justificativa que davam para a falta de planejamento/cuidado com a saúde, também pautada nas experiências negativas (nem sempre verdadeiras) das pessoas que os cercavam.

Diante disso, observa-se que essa opinião (popular) muito contribuía para a construção do conhecimento financeiro que eles apresentaram durante as entrevistas, e conseqüentemente, às práticas e experiências que teriam. Isto é, as práticas e experiências financeiras de terceiros orientavam o conhecimento, práticas e experiências financeiras desse grupo, que muitas vezes, lhe causava bem-estar financeiro para o presente, mas insatisfação no longo prazo.

Orientação Religiosa

Nesse estudo, assim como os demais construtos dessa seção, a orientação religiosa se apresentou tanto como um antecedente do conhecimento financeiro subjetivo, quanto como um suporte para a gestão financeira. A identificação desse constructo complementa os estudos de Gudmunson e Danes (2012) e de Know e Hultz (2012) no tangente aos antecedentes da alfabetização financeira, e dá força para o estudo de Tang e Baker (2016), em relação à relevância do conhecimento financeiro subjetivo na gestão e comportamento financeiros.

Em outras palavras, foi muito comum encontrar afirmações do tipo “colocava tudo na mão de Deus” (Dona Maria, 64 anos), “Deus me ajudava em tudo! Nunca me faltou nada” (Senhor Venâncio, 82 anos), ou “eu sempre consultava o Senhor (Jesus), né?” (Dona Josefa, 61 anos), enquanto o assunto girava em torno das decisões e práticas de cunho financeiro. E além de relacionada às decisões de longo prazo ou as mais burocráticas, a Orientação Religiosa também se mostrou como fator preponderante para as decisões já tomadas, sem planejamento prévio. Isto é, os indivíduos dessa pesquisa tendiam a consultar suas religiões não só para orientarem suas decisões, mas também dividirem a responsabilidade daquelas já tomadas.

Isso mostra que, além da socialização familiar (e seus desdobramentos), e das experiências financeiras atuarem na alfabetização dos indivíduos, e entrarem também como moderadoras do bem-estar financeiro, a Orientação Religiosa também se fez presente nesses papéis. Ou seja, apesar de pesquisas tendo a religião aparecendo com precursora de decisões, e moderadora de bem-estar principalmente em comunidades de baixa renda, nenhum estudo relaciona o impacto da orientação religiosa no bem-estar financeiro.

5.2.2.2 O conhecimento financeiro caracterizado por “sensos”

Como o conhecimento financeiro analisado não se apresentou como o ideal defendido pela teoria (Parrota & Johnson, 1998), as codificações levaram o nome de senso. Diante dessa análise, senso é visto, portanto, como um conhecimento distante da formalidade, raso, mas orientado e complementar ao conhecimento financeiro teórico. Dessa forma, tal conhecimento ficou caracterizado pelos sentidos de: oportunidade, gestão de recursos, negociação, prioridade, propriedade, investimento, crédito, risco, planejamento, e de controle e resultados.

Senso de Oportunidade

Os indivíduos entrevistados mostraram ter uma consciência das oportunidades que lhes apareciam para a tomada de decisões relacionadas ao consumo e gasto de seus recursos financeiros. Alguns deles, durante seus depoimentos, mencionaram as consequências positivas vindas de fatores externos como a situação econômica na época de algumas decisões, tais como a troca da moeda nacional. Também mostraram conhecimento de benefícios que lhes permitiam amparo em seus gastos mensais, como o FGTS e multa de rescisão do contrato de trabalho por ocasião de uma demissão, o transporte gratuito para idosos, bem como o Sistema Único de Saúde (SUS), além de reforçarem a oportunidade que tinham de contar com a ajuda e favores de terceiros por conta de seus valores pessoais.

Em outras palavras, o idoso desse estudo via nesses eventos a possibilidade de tomar decisões financeiras que jamais seriam possíveis em condições normais, como disse Dona Eunice:

Naquela época, como era uma Brasília (carro), e era uma Brasília mais velha, né, ele comprou à vista. Ele (o marido) trabalhou numa firma, tudo, e foi mandado embora, então ele, com esse dinheiro, aproveitou e comprou o carro à vista. (Eunice, 73 anos)

Depoimentos como o de Dona Eunice foram identificados em todos os entrevistados, mostrando também que, embora esses idosos aproveitassem tais situações oportunas para apoiar suas operações financeiras, muitos deles acabavam entrando em complicações por operacionalizarem oportunidade equivocadamente ou por não tomarem as melhores decisões nessas situações consideradas, por eles, favoráveis.

Em relação ao bem-estar financeiro, apesar de esse grupo estudado ver nessas oportunidades uma realização muito grande que lhe possibilitava a sensação de fazer escolhas que permitiam aproveitar a vida, esse senso não foi saudável em longo prazo. Isto porque, como “oportunidade” é operacionalizada e aproveitada de maneira inadequada em relação à teoria financeira, as tomadas de decisões nela baseadas levavam a frustrações e uma gestão de recursos angustiante, reforçando uma depressão enrustida pela resignação e aceitação do estado financeiro. Em outras palavras, esse senso de oportunidade torna-se um mais alarmante quando o indivíduo idoso o repassa aos seus descendentes, podendo gerar um ciclo difícil de ser rompido.

Diferentemente das demais faixas etárias, os idosos não estão mais dispostos a se reeducarem em relação à operacionalização dessas “oportunidades financeiras”. Assim, se lhes aparece mais uma oportunidade, as chances de esses sujeitos caírem em embaraços financeiros são grandes e muito provavelmente esse hábito/costume será repassado aos seus filhos e netos. Nesse sentido, os serviços bancários poderiam atuar mais fortemente como orientadores financeiros ao invés de “facilitadores”, com o papel de ao menos incentivarem os idosos a ensinarem seus descendentes a não tomarem suas decisões financeiras de maneira errada, como muitas vezes eles fizeram no decorrer de suas vidas.

Senso de Gestão de Recursos

Já no Senso de Gestão de Recursos, foram englobados os conhecimentos básicos sobre os custos de bens e mercadorias, a importância da fonte de renda, a busca pela complementação da renda, o reaproveitamento de bens e mercadorias (próprios, no caso de quebra ou aqueles comprados, como as mercadorias usadas), a manutenção e cuidado com os

bens adquiridos como forma de evitar despesas extras, a relação custo/benefício de decisões de longo prazo e retenção de gastos. Nesse contexto, foi observado que os indivíduos entrevistados compreendiam a importância de gerir seus recursos financeiros com cautela, mesmo que se sentissem incapazes para tal.

Em outras palavras, de acordo com Dona Maria Lucia, 64 anos, comprar todos os itens relacionados na lista de material da escola, na época em que seus filhos estudavam, era desnecessário, considerando que a escola não usava tudo, e muita coisa podia ser compartilhada. Ou seja, o reaproveitamento, compartilhamento e repassasse de mercadorias estavam muitas vezes presentes em produtos de valores pequenos, que poderiam dar diferença no orçamento familiar. Da mesma forma, era a consciência em buscar complementação na renda para arcar com as dívidas resultantes de decisões mal tomadas por conta de ausência de planejamento, ou por emergências, manifesta por Dona Josefa, 61 anos; e o comprometimento em levar os filhos nas Unidades Básicas de Saúde (UBS) constantemente a fim de evitar distúrbios e gastos futuros.

Isso mostra o quanto a gestão de recursos do grupo de baixa renda, apesar de centrada na ausência de estoque de bens de baixa liquidez, encontrava meios de se sustentar economicamente (por questão de necessidade), ancorada também na manutenção e cuidado dos bens. Além disso, essa realidade, que pareceu ser árdua no relato dos entrevistados, reforça que eles não podiam ter o bem-estar financeiro associado à aquisição de bens de menor liquidez por falta de contexto, porque quando conseguiam essa realização de adquirirem um bem de maior valor financeiro por alguma “oportunidade” que lhes aparecia, eles acabavam entrando em mais apertos, que levavam a mais sensações de angústia com o futuro. Em consequência, os entrevistados procuravam atrelar o aproveitamento da vida a fatores mais subjetivos como a união familiar e a saúde que eles acreditavam possuir.

Essa resignação como meio de se sentir satisfeito com a vida tem se mostrado frequente nesse senso de gestão de recursos e pode chamar a atenção mais uma vez para políticas públicas e privadas de orientação financeira para o grupo de baixa renda, especialmente para os idosos desse grupo, a fim de eles não disseminarem a crença de que a gestão baseada na limitação de recursos que eles tanto vivenciaram era “vontade divina”, mas sim resultado de um sistema que, por sua vez, pode ser melhorado.

Senso de Negociação

O Senso de Negociação pôde ser observado no conforto e desconforto que os idosos manifestavam em suas barganhas. Em situações não tão burocráticas, como a troca de materiais e roupas usadas com amigos e parentes, alguns deles demonstravam familiaridade com custo-benefício dos produtos, e nas habilidades do trocar em si. Entretanto, em situações mais burocráticas, como a aquisição de imóvel ou entrada na aposentadoria, eles preferiam contar com orientações (amigos, familiares, religiosa), e às vezes terceirizavam completamente todas as atividades relacionadas a esses trâmites.

Nas entrevistas desse estudo, pôde ser verificado que alguns idosos não se beneficiavam de alguns direitos, como o de aposentadoria básica por idade, por demonstrarem ou falta de conhecimento mais profundo sobre o assunto ou impressão de que a negociação seria muito burocrática; e que em alguns casos, cair em gastos desnecessários acabava sendo inevitável, já que sempre havia pessoas que se aproveitavam de tal vulnerabilidade desses idosos para ganhar dinheiro, visível na fala de Dona Maria (63 anos):

...aliás, eu fui reivindicar esse salário meu que realmente eu não consegui mas esse meu salário tá errado. EU não consegui a revisão, da minha aposentadoria, mas é tanta confusão que você acaba deixando pra lá, entendeu? Eu entrei em uma fria na cidade, fui da r entrada, dei R\$600 de entrada no sindicato, depois de 5 anos eles... tava na terceira instância e deram como indeferida a minha revisão. Aí deixei pra lá. Então a gente... é tudo muito apertadinho. (Maria, 63 anos)

Em outras palavras, os sujeitos entrevistados se consideravam totalmente incapazes para as negociações financeiras que pudessem tomar mais tempo, ou das quais os resultados fossem em longo prazo.

Senso de Prioridade

Muito próximo ao código anterior estava o Senso de Prioridade, uma vez que em uma situação favorável os sujeitos entrevistados mostraram saber de suas necessidades de consumo prioritárias e evidenciaram nortear seus esforços para o suprimento dessas necessidades. A escala de prioridade apresentada por esses idosos variava de acordo com seus valores pessoais, mas sempre centrada na alimentação, dívidas e demais despesas com a casa, como é

o caso do Senhor José Silvério, de 78 anos, que só optou por comprar um carro - o mais barato - quando percebeu que as parcelas dessa dívida não atrapalhariam o suprimento de suas necessidades prioritárias:

Era difícil, esses carros, comprei até carro barato, carro velho, né! Comprei barato, mas era difícil comprar, rapaz! Não dava para comprar não. Aí, meu salário...eu disse...vou comprar uma Kombi, mas se pagar a prestação do carro, vou comer o quê?
(José Silvério, 78 anos)

Além disso, como esperado, também pôde ser verificado que assim como comprar uma cortina era considerado luxo, nas palavras de Dona Maria, 64 anos, os gastos com educação e saúde também eram desconsiderados na lista de prioridades. Uma vez que estes sujeitos entendiam as iniciativas públicas (escolas e hospitais públicos) como suficientes para essa necessidade, eles não deixavam de ter gastos com a compra e manutenção de um carro, por exemplo, para investir em qualificações profissionais ou convênios médicos durante suas vidas. Todavia, essa escala de prioridades respeitava os valores de cada indivíduo, o que significa que enquanto uns priorizavam colocar comida dentro de casa, outros valorizavam o pagamento das dívidas por questão de honrar seus nomes diante da sociedade.

Em outras palavras, além da hierarquia habitual das necessidades (Maslow), os valores pessoais demonstraram bastante força na construção do senso de prioridade dos idosos do presente estudo, o que reforça que independentemente do grau de necessidade de um indivíduo de baixa renda por um determinado bem, os valores pessoais desse sujeito podem mudar a ordem natural proposta pela teoria (alimentação, território, locomoção etc.).

Em outras palavras, entender a importância desses valores pode ser crucial a partir do momento em que como idoso, o sujeito passa a ser representante dos valores éticos e morais em seu meio familiar. Nesse âmbito, as instituições bancárias poderiam vincular a utilidade de seus serviços em valores pessoais considerados relevantes pelo idoso ao lhe comunicarem produtos e serviços, e ter nessa abordagem uma porta de entrada para a oferta de facilidades da gestão dos trâmites financeiros associados a essas prioridades (débito automático de contas, gestão de crédito, etc.) que lhe garantissem o conforto ético e moral.

Senso de Propriedade

Em paralelo, durante as entrevistas, os idosos expressavam extremo valor à posse de bens e não deixavam de evidenciar a importância dada à busca por uma casa própria caracterizando, portanto, o Senso de Propriedade que eles possuíam no momento da entrevista. Segundo suas afirmações, possuir um bem lhes dava o direito de fazer o que quisessem com ele, e lhes isentava da necessidade de prestar contas do bem em questão. Esse senso se manifestou com muita força em todos os indivíduos, apesar de não ser relacionado diretamente à posse de bens de baixo valor financeiro, como roupas, ou de bens de ordem mais subjetiva (valores pessoais, filhos, direitos). Para eles, havia uma escala implícita limitada em dois pontos de prioridades para propriedade, na qual aparecia a busca por uma casa própria, e ao menos um carro próprio, nessa ordem.

Em outras palavras, em segundo plano, esse senso permeava o direito a uma fonte de renda, ou a recursos financeiros que os ajudassem a não depender de terceiros. Nesse contexto, por exemplo, o Senhor Luís, de 72 anos, destacava a importância em correr atrás de sua aposentadoria para que não ficasse dependente de ninguém durante sua velhice, e que só pagava tal previdência porque era seu direito de se aposentar. Ou seja, possuir o direito como o de se aposentar, como o de receber um salário no fim do mês, como o de uma bolsa auxílio ou uma facilidade por ser um idoso, lhes confortava, ainda que eles não usufríssem ou viessem a se beneficiar de tal direito. Além disso, o senso de propriedade também rodeava a posse dos valores pessoais dos idosos estudados (sendo representado pelo nome/reputação que eles tinham, por exemplo) e dos filhos.

Isso mostra que o senso que os idosos de baixa renda têm sobre propriedade corrobora com os demais estudos que associam baixa renda e a pirâmide de necessidades de Maslow, uma vez que os idosos de baixa renda operacionalizavam como propriedade a posse de bens que satisfaziam suas necessidades básicas (casa, carro) e de segurança (valores pessoais, filhos, direitos sociais). Todavia, vale ressaltar que nessa pesquisa, filhos, direitos e valores pessoais apareceram como meios de suprir a necessidade que eles tinham por segurança, e que esses mesmos objetos podem ter significados diferentes em outros grupos sociais.

Senso de Investimento

Da mesma forma, o Senso de Investimento se caracterizou pelo reconhecimento que esses idosos tinham dos esforços voltados para o investimento de tempo – e poucas vezes

dinheiro - na educação formal e informal dos filhos, em planos de previdência e em outras atitudes relacionadas a valores pessoais como o altruísmo, integridade e honestidade. Ou seja, pôde ser verificado que essa ideia de investimento estava atrelada e limitada ao que esse grupo de idosos considerava como propriedade de segurança (filhos, o direito de se aposentarem e seus valores pessoais), não sendo identificado um reconhecimento ou o próprio investimento em algo que estivesse fora dessa esfera, ainda que fosse em algo que viesse a dar algum retorno para eles futuramente.

Isso, de certa forma, é explicado pela representatividade que os itens nos quais esse perfil realizava investimentos. Tanto a previdência, como a educação formal e informal dos filhos ou as atitudes e comportamentos que pudessem refletir seus valores, podiam lhes gerar a ideia abstrata de um futuro melhor, e acreditar nesse futuro lhes gerava certa satisfação. Ou seja, além de representar mudanças nos padrões e estilos de vida desse grupo de idosos, o investimento de tempo na educação dos filhos lhes representava a possibilidade de um futuro melhor para os filhos; investir em seus próprios valores pessoais também significava um futuro de “consciência tranquila”, e investir na aposentadoria, uma mudança futura em todo o ritmo da rotina desses senhores.

Com isso, pôde ser notado que os idosos estudados não conseguiam enxergar a aquisição de uma casa como exemplo de investimento, porque mesmo que a aquisição desse bem fosse um processo árduo e apresentasse um risco enorme, ele representava o suprimento de uma necessidade básica, que eles, de certa forma, demoraram pra ter; e que a aceitação de um risco só vinha nos bens considerados de segurança, pois estes eram naturais, de forma que ainda que os esforços investidos neles não gerassem os retornos esperados, eles continuariam sendo presentes como propriedades, no caso desses idosos investigados.

Senso de Crédito

No caso do Senso de Crédito, apesar de conhecerem os trâmites burocráticos relacionados ao crédito formal, como os relacionados às notas promissórias e financiamento, eles reconheciam que dependiam de crédito para tudo, apesar de evitarem o uso de cartão de crédito. Ou seja, em muitos momentos eles se aproveitavam de financiamentos, de promissórias, mas demonstravam pavor ao cartão de crédito por verem nesse serviço uma possibilidade de descontrole financeiro, como ressaltou Dona Maria da Glória, 65 anos: “(...)

se eu levava o cartão de crédito para o supermercado eu acabava comprando mais coisas do que eu precisava, né?”.

No mais, os idosos se apresentaram como ignorantes em relação ao crédito informal que eles faziam questão de cultivar. Acreditavam e investiam em seus valores pessoais por saberem que tal postura lhes proporcionava retornos éticos, morais e, de certa forma, financeiros, apesar de não relacionarem essa reputação de seus nomes com o uso de crédito informal. Isso porque o significado dessa postura era muito mais simbólico do que prático, de tal maneira que eles não viam em suas trocas de favores, por exemplo, uma aplicação do crédito informal que tanto cultivavam, conforme o exemplo de trechos da entrevista com o Senhor Olímpio, 70 anos: “(...) a gente tem que fazer as coisas certinho, né? (...) aí o ajudante me ofereceu o dinheiro do leite, eu não tinha pedido, né, mas ele me ofereceu e eu peguei...”.

Em outras palavras, esses idosos estudados dependeram muito de empréstimos informais (cadernetas de amigos, armazéns etc.) e formais (como as notas promissórias e os financiamentos) no decorrer de suas vidas, e ressaltavam a dificuldade em obter uma dessas facilidades relacionadas ao crédito, como Dona Maria, 63 anos, cita:

Eu tinha 50 e poucos anos e com 60 a Caixa Econômica não financia mais. Então eu falei: é agora. Não sabia se ia dar pra pagar, se não ia. Eu entrei de cara e coragem. Aí tive que dar um valor que a Caixa emprestava só 70%. Tinha que dar 30%. A sorte foi que eu tinha comprado um carro quando eu aposentei, nem dirigi quase, mas valeu o carro pra comprar esse apartamento. Aí eu vendi o carro, pedi dinheiro emprestado pra um e pra outro, pra inteirar os 30%, pra poder dar entrada, pra poder adquirir aqui, mas com muita dificuldade. (Maria, 63 anos)

Além disso, como a frustração deles com o objeto cartão de crédito – não tinham de pagar “apenas o valor mínimo” das faturas, mas o valor total com juros – era muito expressiva, a concepção que eles tinham de crédito era sinônima de “mal necessário” e “dor de cabeça”, além de ter o crédito como o principal responsável para a maioria de seus endividamentos.

Senso de Risco

Por outro lado, os sujeitos dessa pesquisa se mostraram mais alertas quando o assunto era risco. Todavia, as decisões de curto prazo eram desassociadas de qualquer risco, enquanto as de longo prazo eram tomadas com mais cautela. Isso não significa que tais indivíduos não se arriscavam para esses compromissos financeiros de maior tempo, muito menos que se planejavam, e sim que, para esse tipo de decisão, eles manifestavam mais medo, por entenderem que qualquer deslize poderia prejudicar a credibilidade de seus nomes, como demonstra Dona Maria da Glória, 65 anos, ao afirmar que “a gente nem usava cartão de crédito, né ... tudo que a gente tem é o nosso nome ...”.

Em outras palavras, eles desconheciam a existência de cálculos de risco, mas por conhecerem a representatividade disso para suas vidas, só se arriscavam quando a situação era considerada “oportuna”, ou quando eles não se sentiam com capacidade de se planejarem financeiramente. Já no caso de bens com maior liquidez, e, sobretudo mais baratos, eles nem pensavam nos riscos financeiros que essas transações pudessem ter, e as administravam com muita confiança no que estavam fazendo, apesar de nem sempre tomarem as decisões financeiras mais adequadas.

Senso de Planejamento

No mais, os idosos se mostravam conscientes sobre planejamento financeiro. Com esse Senso, eles compreendiam que certas situações precisavam de um planejamento mais intenso, enquanto outras não. Foi notado, porém, que tais indivíduos não identificavam exatamente quando esse planejamento estava sendo realizado (na maioria das vezes era executado implicitamente), tampouco se era um planejamento de curto ou longo prazo (geralmente as atividades financeiras mais burocráticas eram colocadas como de longo prazo). Muitas vezes dividiam essa responsabilidade de planejar com seus cônjuges (“planejávamos juntos”, Dona Eunice, 73 anos), com as políticas públicas (“o SUS agendava tudo”, Sr. Venâncio, 82 anos) e com sua fé (“confiava na providência de Deus”, Dona Josefa, 61 anos).

Isso porque, conforme pôde ser analisado, os sujeitos estudados não viam neles as condições para se planejarem em longo prazo, e só chegavam à conclusão de que a realização de um planejamento poderia ter melhorado os resultados de suas decisões, depois de já terem tomado tais decisões ou de já terem quitado suas dívidas. Isto é, o momento de se planejarem para um compromisso de longo prazo era marcado por um cenário ora nebuloso e incerto ora “tão favorável”, que pelo fato de eles se sentirem incapazes de sentarem e organizarem todas

as informações e recursos, eles acabavam “assumindo” os riscos dessas decisões sem planejamento como única opção, dividindo essa responsabilidade com seus cônjuges, gestão pública, e/ou religião.

Senso de Controle e Resultados

Quase que associado ao Senso de Planejamento e ao Senso de Risco, o Senso de Controle e Resultados foi identificado na consciência que os idosos estudados tinham de que, se tivessem planejado seus gastos em todas as situações de consumo, os resultados financeiros seriam mais positivos, e também na noção que os senhores apresentavam sobre investimento e no desejo que possuíam de manter e guardar dinheiro para gastos futuros.

Isto é, embora eles não tivessem oportunidades de controlar adequadamente suas decisões e fluxos financeiros até mesmo pela ausência de um planejamento nesse campo, eles demonstravam desejo de que suas atitudes fossem diferentes, e que menos imprevistos e emergências fossem vividos. Porém, vale ressaltar que tais imprevistos e emergências não eram decorrentes apenas da falta de um planejamento estritamente financeiro, mas também de planejamentos relacionados à outras áreas, como o da saúde, principalmente, que acarretava também nos imprevistos de ordem financeira.

5.2.2.3 A utilização de instituições bancárias pelos idosos

Os idosos da presente pesquisa demonstraram utilizar pouco as instituições bancárias. Na sua grande maioria, eles desconhecem as possibilidades que tais empresas possuem, em grande parte pelo fato de, ao longo da vida, terem feito pouco contato com esse tipo de empresa. O que se percebe é que tal público tem uma impressão errônea desse tipo de instituição, como é possível ver na fala de Dona Maria:

... é direto os bancos ligando para ele para fazer cartão de créditos, direto, direto, direto ele não aceita. Porque se você, se você abrir mão, se for atrás, aí você vai para o buraco de vez. Porque a possibilidade que eles te dão, é para te afundar mesmo. É porque, a 'facilidade que você, para você', para você entrar em dívida, é só que... Por isso que, por isso que cartão de crédito eu corro assim. (Maria Lúcia, 64 anos)

Fica visível a impressão dos idosos de que o banco deseja apenas prejudicar o consumidor. Tal aspecto pode ser melhor explorado pelas próprias instituições mediante ações como a vivenciada pelo Senhor Domingos, que recebeu uma proposta para terminar de quitar a casa:

Minha casa foi financiada em 15 anos. Naquela época tinha em 15 anos, entendeu? [...] Se eu não me engano foram 7 ou 8 anos pagando. Aí depois eu quitei. O banco ofereceu um desconto e eu quitei. [...] Não, não, não entendia (sobre financiamento). Entendia como todos entendem, porque ninguém entendia, nem o banco sabe como é feito esse financiamento, entendeu? Isso daí são vários fatores que usam, que vai ter uma entrada e você vai ter uma prestação. (Domingos, 60 anos)

Também deve-se ter em conta que o consumidor idoso não possui tanta facilidade para utilizar novas tecnologias como os consumidores de outras faixas etárias. Por isso muitos utilizam a instituição bancária apenas para receber a aposentadoria. Em outros casos, ficam sem acesso ao próprio saldo, como o Senhor Geraldo, 74 anos, ao falar sobre o fato de nem saber se há dinheiro na conta: “É, eu chego lá com as contas e digo: eu quero pagar essas contas” e vai embora por achar as demais tarefas muito difíceis.

Por fim, a desconfiança também ajuda a limitar o campo de atuação do idoso de baixa-renda pois, por desconhecer como funciona os produtos e serviços da instituição bancária, ele se limita a operar como sempre fez, como deixa claro o Senhor Silvério:

É muito difícil eu comprar no crédito, compro algumas coisas só. Por que chega o dia de pagar, e aí é muito juros. Aí tem que pagar juros, então é melhor pagar ali do que ficar devendo juros. (José Silvério, 78 anos)

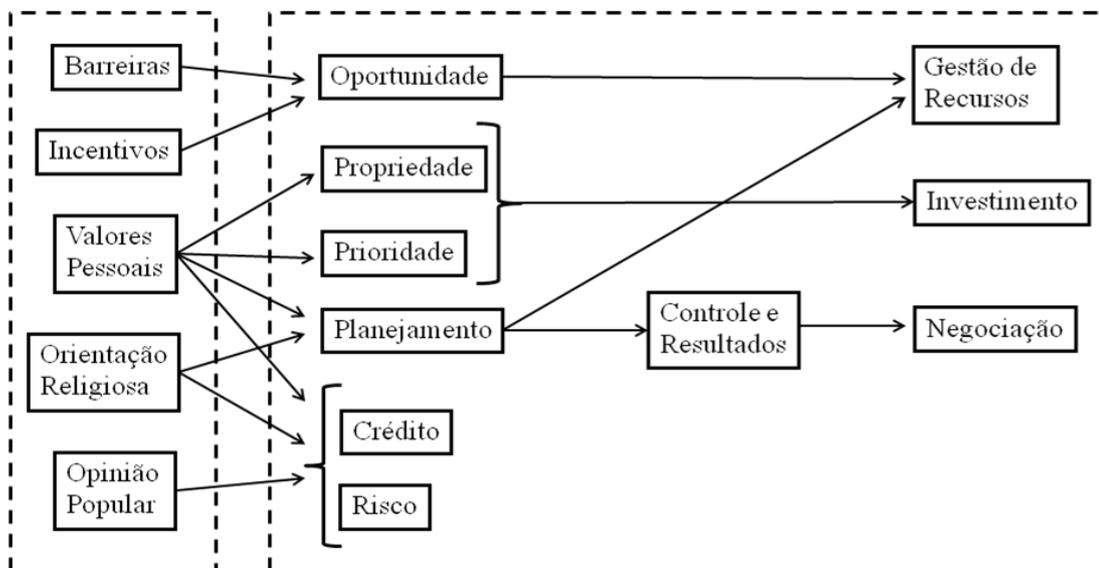
Casas (2007) é um autor que antecipa o aspecto relacionado a falta de produtos e serviços específico para os idosos. Segundo o autor, isso se dá devido ao elevado grau de informatização do setor aliado ao pequeno número de clientes.

De um modo geral, quando indagados sobre hábitos de consumo, pouco aparece a instituição bancária nas entrevistas com os idosos.

5.2.2.4 O bem-estar financeiro dos idosos de baixa renda

A partir da coleta de dados, cinco códigos foram identificados como sendo os antecedentes do conhecimento financeiro apresentado pelos idosos entrevistados, caracterizando o processo de educação financeira informal desse núcleo da pesquisa. A figura 11 abaixo representa a possível relação que esses construtos têm com os construtos do conhecimento financeiro, segundo as relações apontadas pelos entrevistados. Isto é, apesar dos dados sugerirem que todos os construtos identificados como sendo o processo de educação impactam todos os construtos de conhecimento financeiro, procurou-se demonstrar por meio da figura a maior representatividade nessas relações.

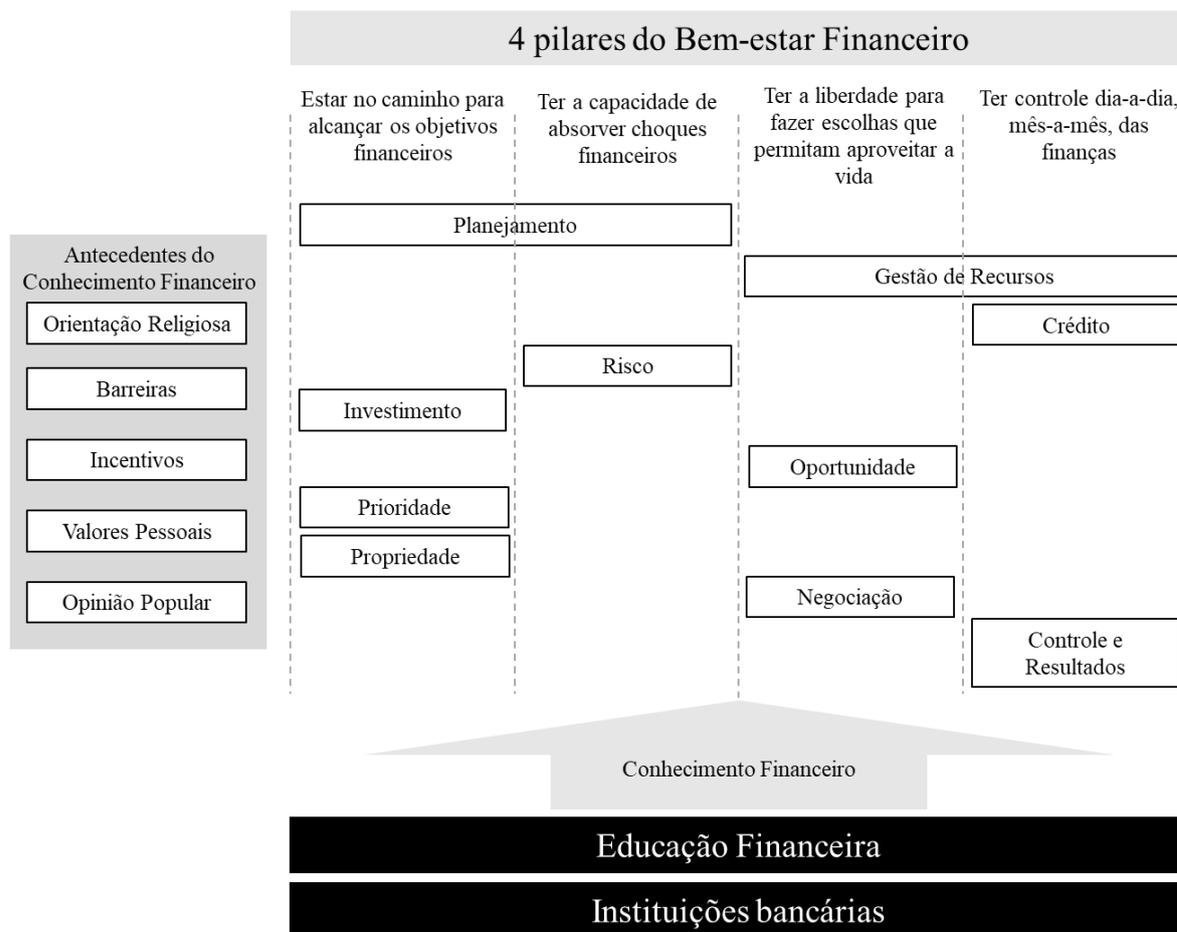
Figura 11 – Relação dos antecedentes com os sentidos do conhecimento



Fonte: elaborado pelo autor.

Dessa forma, as barreiras e os incentivos ao longo da trajetória dos sujeitos da pesquisa muito contribuiu para o senso de oportunidade que eles apresentaram em seus discursos. No mesmo raciocínio, os valores pessoais são o construto com maior representatividade, haja vista que tem relação direta com cinco diferentes sentidos (propriedade, prioridade, planejamento, crédito, risco) e indiretamente com mais três (controle e resultados, negociação, investimentos). A orientação religiosa se mostrou bem participativa no processo de formação dos sentidos de planejamento, e de crédito e risco, além de participar indiretamente no senso de controle e resultados, gestão de recursos e de negociação. A opinião popular, por fim, teve mais peso na formação dos sentidos de crédito e risco.

Figura 12 – O bem-estar financeiro do idoso de baixa renda



Fonte: elaborado pelo autor.

Concluindo a análise das entrevistas, foi proposto o esquema da figura 12 que apresenta parte do bem-estar financeiro do idoso de baixa renda. Nele constam os antecedentes do conhecimento financeiro que formam, por assim dizer, um conhecimento financeiro informal, composto não por conceitos sólidos, mas sim por sentidos, noções rasas, superficiais. Baseado nos 4 pilares de bem-estar financeiro propostos pelo *Consumer Financial Protection Bureau* (CFPB, 2015), cada um dos sentidos encontrados na análise foram relacionados a um ou mais pilares. O que se percebe é que alguns pilares estão mais bem servidos de sentidos do conhecimento financeiro do que outros, sugerindo que tais lacunas podem ser trabalhadas para aumentar o bem-estar financeiro do idoso.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

6.1 CONCLUSÃO

Diante da pergunta ao qual o presente trabalho se propôs a responder (como o bem-estar financeiro dos idosos de baixa renda está sendo servido pelas instituições bancárias?), os resultados apresentam um panorama do que está acontecendo e fornece contribuições tanto do ponto de vista teórico como do ponto de vista prático.

Os resultados da revisão sistemática apontam que os trabalhos publicados sobre o tema bem-estar financeiro carecem de conceituação e entre os que conceituam, não há uma única abordagem. Além disso, vê-se ainda poucos trabalhos em periódicos de maior relevância, apesar do crescimento da quantidade de artigos nos últimos anos.

A relevância do tema deixa evidente a necessidade de mais estudos como forma de embasamento para políticas públicas acerca dos temas de educação financeira, alfabetização financeira e do próprio bem-estar financeiro, contribuindo para que as pessoas vivam melhor em economias cada vez mais complexas.

A partir dos critérios escolhidos para um artigo ser relevante, percebe-se a carência de estudos no contexto brasileiro, sendo isso também uma sugestão de aprofundamento para futuros estudos.

Já em relação à pesquisa empírica pode ser concluído que, embora os idosos de baixa renda apresentem um conhecimento sobre finanças, esse conhecimento é limitado e deformado ao ser comparado com o ideal apontado pelas teorias. Tal fato aumenta a vulnerabilidade apontada nos idosos, haja vista que o processo de construção de conhecimento é extremamente informal e aspectos relacionados ao bem-estar financeiro como segurança e liberdade de escolha ficam totalmente comprometidos.

Por meio desse estudo também pode-se concluir que os consumidores idosos de baixa renda não têm domínio do campo financeiro, mas tem uma noção do que fazem em relação às suas decisões de consumo. Esse fato enriquece a compreensão sobre analfabetismo financeiro e relação entre consumo e identidade (Parrota & Johnson, 1998; Savoia et al., 2007; Williams, 2007). Em outras palavras foi visto que os idosos entrevistados sabem das consequências de suas decisões financeiras, entendem que muitas atitudes poderiam ser tomadas de forma

melhorada, mas que não seriam diferentes diante dos sentidos de oportunidade, de prioridade e de seus valores pessoais que apresentavam na época em que essas decisões eram tomadas.

Todavia, pode-se verificar também que, conforme os autores trazidos na discussão teórica (Moschis et al., 2011; Szmigin & Carrigan, 2001; Yoon et al., 2009), um idoso é considerado vulnerável pelas limitações naturais de sua idade, e no caso do perfil de idoso levado em consideração para esse estudo, as instituições bancárias não contribuem para a diminuição de tal vulnerabilidade ao fazerem pressão, em muitas ocasiões, para a aquisição de produtos e serviços diversos.

Isso pode significar que esse conhecimento limitado aumenta ainda mais a vulnerabilidade do idoso de baixa renda, por se tratar, em sua maioria, de indivíduos com baixa instrução escolar. Ou seja, tal conhecimento também é caracterizado por impressões errôneas dos fatos, que podem levar a decisões não adequadas e complicações financeiras no decorrer da vida desses indivíduos, pois como a análise aponta, alguns se tornam vítimas de golpes justamente por não se sentirem capazes de realizarem um planejamento, por exemplo, e terceirizarem algumas de suas decisões a pessoas de “confiança”, como a de negociação e planejamento financeiro, fatos que complementarizam os achados de Moschis et al., (2011), Szmigin e Carrigan (2001), e Yoon et al. (2009).

Já em relação ao bem-estar financeiro, o achado desse trabalho consiste na esquematização dos sentidos observados dentro dos quatro pilares que formam o conceito de bem-estar financeiro. Sugere-se, a partir disso, que programas de educação financeira sejam criados especificamente para esse público com o intuito de aumentar o bem-estar financeiro, baseado nos pilares que estão menos suportados por conhecimento.

Outro ponto é que o bem-estar financeiro dos idosos dessa pesquisa não está relacionado apenas ao fato de consumir, mas mais expressivamente ao momento que o ato acontece, independentemente da quantidade de esforço financeiro atribuído para o consumo, e muitas vezes, atrelado a fatores que não os de conhecimento financeiro.

Assim, esse estudo mostra e sugere que, por conta de um conhecimento limitado acerca de finanças; por conta da representatividade que cada codificação de seu processo de educação financeira tem, bem como os sentidos relacionados ao conhecimento financeiro; e por conta de os acontecimentos mais recentes terem mais força nas reflexões sobre bem-estar, que de certa forma o faz mais conformado, o idoso de baixa renda carece de políticas públicas ou privadas que o amparem e o protejam de fraudes e golpes financeiros que se aproveitam dessa

vulnerabilidade, carece de serviços que melhor o atenda pelo fato do idoso, além de depender de terceiros nos trâmites financeiros mais burocráticos, não é familiarizado com tecnologia, assim como com bancos digitais, e necessita de apoio na educação financeira de seus filhos, de forma que essas gerações descendentes possam se planejar em relação à aposentadoria, por exemplo, diante da crise brasileira.

Uma possível contribuição desse trabalho pode ser, a longo prazo, ajudar a romper um ciclo que corre o risco de se perpetuar: o idoso de baixa renda que educa a sua próxima geração da mesma forma que foi educado, e assim sucessivamente.

6.2 IMPLICAÇÕES GERENCIAIS

As implicações gerenciais desta pesquisa dizem respeito, principalmente, à forma como os bancos estão lidando com os idosos de baixa renda. Acredita-se, caso passassem a oferecer produtos que ajudam os consumidores idosos a administrar seu dinheiro de tal forma a se prepararem para gastos inesperados, por exemplo, gerariam um impacto real. Tais iniciativas poderiam ser acompanhadas da mensuração do bem-estar financeiro pelos bancos com o objetivo de verificar se as ações estão tendo um efeito real ou não.

Por outro lado, os resultados aqui encontrados podem contribuir com políticas públicas direcionadas especificamente à educação financeiro de idosos de baixa renda com ações para desenvolvimento dos sentidos de conhecimento financeiro ou ações que possam atingir os antecedentes do conhecimento financeiro.

Os profissionais das instituições bancárias estão em uma posição única para motivar e influenciar os idosos com os quais interagem de tal forma que os incentivem a se envolverem em comportamentos para melhorar seu bem-estar financeiro. Para isso, as próprias instituições bancárias precisam oferecer treinamento para esses profissionais. Eles podem ajudar os idosos a relacionar seus objetivos aos produtos e serviços financeiros, seus planos aos comportamentos do dia a dia e seus comportamentos às decisões tomadas até a conclusão.

Já que o conhecimento financeiro, por si só, não equivale ao comportamento, os profissionais da área e os idosos devem prestar atenção às atitudes e crenças fundamentais, em

grande parte presentes nos antecedentes do conhecimento, que permitirão ao idoso se engajar nos comportamentos que lhes permitirão ter sucesso.

6.3 LIMITAÇÕES E RECOMENDAÇÕES PARA FUTUROS ESTUDOS

No caso da revisão sistemática, assume-se como limitação os critérios selecionados na caracterização da relevância do periódico ou do artigo. Outros estudos com critérios mais abrangentes podem revelar artigos interessantes que não apareceram nos resultados do presente estudo apresentando mais contribuição para o tema.

Outra limitação foi a opção de pesquisar apenas artigos científicos. Aqui destaca-se que teses e dissertações também podem conter contribuições importantes para o tema bem-estar financeiro.

É importante enfatizar que, em relação à pesquisa empírica, uma das limitações desse estudo é em relação à elaboração do roteiro de entrevistas que foi baseado apenas nos construtos de um autor e em alguns hábitos de consumo. Nesse caso poderia ser interessante acrescentar outras abordagens e situações de consumo.

Ressalta-se também que a seleção dos idosos foi por conveniência, sendo todos vindos de igrejas cristãs (paróquias e congregações), uma vez consideradas lugares apropriados para se encontrar tais sujeitos. Vale destacar que o recorte do perfil dos sujeitos analisados foi generoso, contemplando todos os idosos acima de 60 anos, o que sugere pesquisas que levem em consideração diferentes faixas etárias de idosos, como de 60 a 69 anos, de 70 a 80 anos, por exemplo, além de estudos que contemplem outras classes sociais (classe média, alta renda) a fim de comparação e validação de diferenças entre os idosos de classes sociais diferentes. Também se mostra interessante a pesquisa que leva em consideração as pessoas ao redor desses idosos de baixa renda, como as pessoas em quem eles confiam e que de certa forma os apoiam em suas decisões financeiras.

Não obstante, pesquisas que contassem com técnicas de coleta de dados aquém das entrevistas ou estudos que utilizassem outras técnicas de análise de dados também seriam relevantes para a proposta do presente estudo. Isso porque o tratamento do assunto bem-estar financeiro e do conhecimento financeiro, por meio de entrevistas semiestruturadas e análise

de conteúdo, se mostrou limitado para uma melhor interpretação dos dados obtidos com a pesquisa. Nesse contexto, estudos com técnicas projetivas ou entrevistas com mais profundidade poderiam apresentar resultados mais ricos e satisfatórios por conseguir se aprofundar em temas que uma entrevista semiestruturada não consegue.

Por outro lado, também se faz interessante estudos que mensurem o nível de bem-estar financeiro dos idosos antes e depois de ações específicas de alfabetização financeira. Tais estudos poderiam ser testados com diferentes programas de educação financeira para identificar quais são mais produtivos para se aumentar o bem-estar financeiro dos idosos, em especial os de baixa renda em função de sua vulnerabilidade.

Por fim, estudar mais o que esse público considera contribuir para aproveitar a vida poderia ser de grande valor para as ações de promoção do bem-estar financeiro pois, mesmo sem o aumento da renda, os idosos de baixa renda podem ter um elevado nível de bem-estar financeiro caso se trabalhe com os pilares e com as próprias limitações do nível socioeconômico.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Amaro, L. E. da S., & Meira, P. R. dos S. (2008). Consumidores idosos: aspectos do seu comportamento de consumo. *Revista Científica Da Faccat*, 6, 9–20.
- Andrew, F. M., & Withey, S. B. (1976). Social indicators of well-being. *New York and London: Plenum*, 20–31. <https://doi.org/10.1007/978-1-4684-2253-5>
- Arcuri, I. G. (2005). Velhice: da gerontofobia ao desenvolvimento humano. In *Velhice, envelhecimento, complex(idade)* (p. 331). São Paulo: Vetor.
- Arnould, E. J., & Thompson, C. J. (2005). Consumer Culture Theory (CCT): Twenty Years of Research. *Journal of Consumer Research*, 31(4), 868–882.
<https://doi.org/10.1086/426626>
- Atkinson, A., & Messy, F.-A. (2012). Measuring Financial Literacy: results of the OECD / International Network on Financial Education (INFE) Pilot Study, (15).
<https://doi.org/10.1787/5k9csfs90fr4-en>
- Ávila, F., & Bianchi, A. M. (2015). *Guia de Economia Comportamental. Economiacomportamental.org*. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Ballstaedt, A. L. M. P. (2007). Comportamento e estilo de vida da população idosa e seu poder de consumo. In *Anais do Encontro Latinoamericano de Diseño y Comunicación*2. Buenos Aires, Argentina.
- Barnhart, M., & Peñaloza, L. (2013). Who Are You Calling Old? Negotiating Old Age Identity in the Elderly Consumption Ensemble. *Journal of Consumer Research*, 39(6), 1133–1153. <https://doi.org/10.1086/668536>
- Barros, T. F. (2015). *As atividades de trade marketing aplicadas ao setor farmacêutico*. Universidade de São Paulo.
- Bauer, M., & Gaskell, G. (2002). *Pesquisa qualitativa com texto, imagem e som: um manual prático*. Petrópolis: Vozes.
- Beauvoir, S. (1990). *A velhice*. Rio de Janeiro: Nova Fronteira.
- Berg, L. (2015). Consumer vulnerability: are older people more vulnerable as consumers than others? *International Journal of Consumer Studies*, 39(4), 284–293.

<https://doi.org/10.1111/ijcs.12182>

- Bjørnson, F. O., & Dingsøyr, T. (2008). Knowledge management in software engineering: A systematic review of studied concepts, findings and research methods used. *Information and Software Technology, 50*(11), 1055–1068.
<https://doi.org/10.1016/j.infsof.2008.03.006>
- Bradburn. (1970). The Structure of Psychological Well-Being (Book). *American Sociological Review, 35*(5), 948–949. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.69.4.719>
- Bruggen, E. C., Hogleve, J., Holmlund, M., Kabadayi, S., & Lofgren, M. (2017). Financial well-being: A conceptualization and research agenda. *Journal of Business Research, 79*, 228–237. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2017.03.013>
- Brüggen, E. C., Hogleve, J., Holmlund, M., Kabadayi, S., Löfgren, M., Bruggen, E. C., ... Löfgren, M. (2017). Financial well-being: A conceptualization and research agenda. *Journal of Business Research, 79*, 228–237.
<https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2017.03.013>
- Buckland, J. (2010). Are Low-Income Canadians Financially Literate? Placing Financial Literacy in the Context of Personal and Structural Constraints. *ADULT EDUCATION QUARTERLY, 60*(4), 357–376. <https://doi.org/10.1177/0741713609358449>
- Burchardt, T. (2005). Are one man's rags another man's riches? Identifying adaptive expectations using panel data. *Social Indicators Research, 74*(1), 57–102.
<https://doi.org/10.1007/s11205-005-6519-y>
- Camarano, A. A. (2006). *Mecanismos De Proteção Social Para a População Idosa Brasileira*. Rio de Janeiro.
- Campbell, A., Converse, P. E., & Rodgers, W. L. (1976). *The Quality of American Life: Perceptions, Evaluations, and Satisfaction*. New York: Russell Sage Foundation.
- Campbell, R. T., & Henretta, J. C. (1980). Status Claims and Status Attainment: The Determinants of Financial Well-Being. *American Journal of Sociology, 86*(3), 618–629.
<https://doi.org/10.1086/227284>
- Casas, A. Las. (2007). *Marketing bancário*. São Paulo: Saint Paul Editora.
- Castro, G. G. da S. (2015). O envelhecimento na retórica do consumo: publicidade e idadismo no Brasil e Reino Unido. *Encontro Nacional Compós, 1–17*.

- CFPB, C. F. P. B. (2015). *Financial Well Being: The Goal of Financial Education*. Retrieved from http://files.consumerfinance.gov/f/201501_cfpb_report_financial-well-being.pdf
- Chu, Z., Wang, Z., Xiao, J. J., & Zhang, W. (2017). Financial Literacy, Portfolio Choice and Financial Well-Being. *Social Indicators Research*, *132*(2), 799–820. <https://doi.org/10.1007/s11205-016-1309-2>
- Ciemleja, G., Lace, N., & Titko, J. (2014). Financial literacy as a prerequisite for citizens' economic security: Development of a measurement instrument. *Journal of Security and Sustainability Issues*, *4*(1), 29–40. [https://doi.org/10.9770/jssi.2014.4.1\(3\)](https://doi.org/10.9770/jssi.2014.4.1(3))
- Cloninger, C. R. (2006). The science of well-being: an integrated approach to mental health and its disorders. *World Psychiatry : Official Journal of the World Psychiatric Association (WPA)*, *5*(2), 71–6. Retrieved from <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/16946938> <http://www.pubmedcentral.nih.gov/articlerender.fcgi?artid=PMC1525119>
- Coelho, P. F. da C. (2015). A Pesquisa Transformativa do Consumidor: Reflexões e Diretrizes para Pesquisadores Brasileiros. *Economia E Gestão*, *15*(40), 172–203. <https://doi.org/10.5752/P.1984-6606.2015v15n40p4>
- Cordeiro, R. P., & Pereira, S. J. N. (2016). Além das Aparências: Um Estudo sobre a Identidade de Idade de Mulheres na Terceira Idade. *Brazilian Journal of Marketing*, *15*(5), 642–654. <https://doi.org/10.5585/remark.v15i5.3344>
- Creswell, J. W. (1994). *Research design: qualitative and quantitative approaches*. Thousand Oaks: Sage.
- Creswell, J. W. (2010). *Projeto de pesquisa: métodos qualitativo, quantitativo e misto*. Porto Alegre: Artmed.
- Dalmoro, M., & Vittorazzi, K. (2016). Trajetórias de Consumo: O Sujeito-Consumidor de Serviços Bancários na Terceira Idade. *Revista de Administração Contemporânea*, *20*(3), 328–346. <https://doi.org/10.1590/1982-7849rac2016140059>
- De Sordi, J. O. (2013). *Elaboração de pesquisa científica: seleção, leitura e redação* (1ª edição). São Paulo: Saraiva.
- Debert, G. G. (2013). A antropologia e o estudo dos grupos e das categorias de idade. In *A velhice ou terceira idade?* (pp. 49–68). Rio de Janeiro: FGV.

- Debert, G. G., & Gonçalves, M. (2002). A reinvenção da velhice: socialização e reprivatização do envelhecimento. *Pro-Posições*, 13(38), 1997–1999.
- Delafrooz, N., & Paim, L. H. (2011). Determinants of financial wellness among Malaysia workers. *African Journal of Business Management*, 5(24), 10092–10100. <https://doi.org/10.5897/AJBM10.1267>
- Denzin, N. K., & Lincoln, Y. S. (2006). *O planejamento da pesquisa qualitativa*. Porto Alegre: Artmed.
- Denzin, N., & Lincoln, Y. S. (2005). *Introduction: the discipline and practice of qualitative research*. Thousand Oaks: Sage.
- Devezer, B., Sprott, D. E., Spangenberg, E. R., & Czellar, S. (2014). Consumer Well-Being: Effects of Subgoal Failures and Goal Importance. *Journal of Marketing*, 78(2), 118–134. <https://doi.org/10.1509/jm.11.0599>
- Diener, E., Oishi, S., & Lucas, R. E. (2003). Personality, Culture, and Subjective Well-Being: Emotional and Cognitive Evaluations of Life. *Annual Review of Psychology*, 54(1), 403–425. <https://doi.org/10.1146/annurev.psych.54.101601.145056>
- Diener, E., & Suh, M. E. (1998). Subjective well-being and age: An international analysis. *Annual Review of Gerontology and Geriatrics, Vol. 17: Focus on Emotion and Adult Development.*, 304–324. Retrieved from <http://ezproxy.usherbrooke.ca/login?url=http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=psyh&AN=1997-36657-011&site=ehost-live>
- Drever, A. I., Odders-White, E., Kalish, C. W., Else-Quest, N. M., Hoagland, E. M., & Nelms, E. N. (2015). Foundations of financial well-being: Insights into the role of executive function, financial socialization, and experience-based learning in childhood and youth. *Journal of Consumer Affairs*, 49(1), 13–38. <https://doi.org/10.1111/joca.12068>
- Ellsberg, M., & Heise, L. (2005). *A Practical Guide for researchers and activists*. Washington DC: World Health Organisation and Path.
- Febraban. (2006). *Relatório Social*. Curitiba.
- Ferraz, R. B., Tavares, H., & Zilberman, M. L. (2007). Felicidade: uma revisão. *Revista de Psiquiatria Clínica*, 34(5), 234–242. <https://doi.org/10.1590/S0101-60832007000500005>

- Flick, U. (2009). *An introduction to qualitative research*. California: Sage.
- Fontelles, M. ., Simões, M. G., Farias, S. H., & Fontelles, R. G. (2009). Metodologia Da Pesquisa Científica: Diretrizes Para a Elaboração De Um Protocolo De Pesquisa. *Revista Paraense de Medicina*, 23(2), 1–8.
- Garmaise, E. (2010). Patterns of Financial Well-Being and Their Implications for Financial Advice. *Journal of Financial Service Professionals*, (MAY), 68–77.
- Gibbs, G. (2009). *Análise de dados qualitativos*. Porto Alegre: Artmed.
- Gil, A. C. (1999). *Métodos e técnicas de pesquisa social*. São Paulo: Atlas.
- Godoi, C., Mello, R., & Silva, A. (2006). *Pesquisa qualitativa em estudos organizacionais*. São Paulo: Saraiva.
- Gudmunson, C. G., & Danes, S. M. (2011). Family Financial Socialization: Theory and Critical Review. *Journal of Family and Economic Issues*.
<https://doi.org/10.1007/s10834-011-9275-y>
- Gunter, B. (1998). *Understanding the older consumer: The grey market*. Londres: Routledge.
- Gutter, M., & Copur, Z. (2011). Financial Behaviors and Financial Well-Being of College Students: Evidence from a National Survey. *Journal of Family and Economic Issues*, 32(4), 699–714. <https://doi.org/10.1007/s10834-011-9255-2>
- Huston, S. J. (2010). Measuring Financial Literacy. *Journal of Consumer Affairs*, 44(2), 296–316. <https://doi.org/10.1111/j.1745-6606.2010.01170.x>
- IBGE. (2013). *Projeção da população por sexo e idade: Brasil 2000-2060*. Rio de Janeiro.
- IBGE. (2014). Síntese dos Indicadores Sociais: uma análise das condições de vida da população brasileira. Rio de Janeiro.
- Jahoda, M. (1958). *Current concepts of positive mental health*. *American Anthropologist* (Vol. 61). <https://doi.org/10.1037/11258-000>
- Kahneman, D., Krueger, A. B., Schkade, D., Schwarz, N., & Stone, A. a. (2009). Would you be happier if you were richer? A focusing illusion. *Science*, 312(Table 1), 1908–1910. <https://doi.org/10.1126/science.1129688>
- Kahneman, D., & Riis, J. (2006). Living , and thinking about it : two perspectives on life. In *The Science of Well-Being* (p. 560). Oxford University Press.

- Kempson, E., Finney, A., & Poppe, C. (2017). *Financial Well-Being A Conceptual Model and Preliminary Analysis*. Oslo. Retrieved from <http://www.bristol.ac.uk/media-library/sites/geography/pfrc/pfrc1705-financial-well-being-conceptual-model.pdf>
- Kitchenham, B. (2004). Procedures for performing systematic reviews. *Keele, UK, Keele University*, 33(TR/SE-0401), 28. <https://doi.org/10.1.1.122.3308>
- Kitchenham, B., Pearl Brereton, O., Budgen, D., Turner, M., Bailey, J., & Linkman, S. (2009). Systematic literature reviews in software engineering - A systematic literature review. *Information and Software Technology*, 51(1), 7–15. <https://doi.org/10.1016/j.infsof.2008.09.009>
- Larangeira, S. M. G. (1997). Reestruturação produtiva no setor bancário: A realidade dos anos 90. *Educ. Soc.*, 18(61), 110–138. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.1590/S0101-73301997000400006>
- Lee, Y., Tang, F., Kim, K. H., & Albert, S. M. (2015). The Vicious Cycle of Parental Caregiving and Financial Well-being: A Longitudinal Study of Women. *Journals of Gerontology - Series B Psychological Sciences and Social Sciences*, 70(3), 425–431. <https://doi.org/10.1093/geronb/gbu001>
- Lemos, M. T. T. B., & Zagaglia, R. A. (2004). *A arte de envelhecer: saúde, trabalho, afetividade, Estatuto do Idoso*. Idéias & Letras.
- Liang, J., Kahana, E., & Doherty, E. (1980). Financial Well-Being among the aged - a further elaboration. *Journals of Gerontology*, 35(3), 409–420. <https://doi.org/10.1093/geronj/35.3.409>
- Lima, A. C. (2016). Análise Prospectiva da Indústria Bancária no Brasil: Regulação, Concentração e Tecnologia. *Prospective Analysis of the Banking Industry in Brazil: Regulation, Concentration and Technology.*, 20(5), 546–567. <https://doi.org/10.1590/1982-7849rac2016150053>
- Ludke, M., & André, M. P. A. (1986). *Pesquisa em educação: abordagens qualitativas*. São Paulo: E.P.U.
- Malone, K., Stewart, S. D., Wilson, J., & Korsching, P. F. (2010). Perceptions of financial well-being among American women in diverse families. *Journal of Family and Economic Issues*, 31(1), 63–81. <https://doi.org/10.1007/s10834-009-9176-5>

- Manzini, E. J. (2004). *Entrevista semi-estruturada: análise de objetivos e de roteiros. Seminário internacional sobre pesquisa e estudos ...* <https://doi.org/10.1590/S0036-36342005000100012>
- Marconi, M. de A., & Lakatos, E. M. (2009). *Fundamentos de Metodologia Científica* (6ª edição). São Paulo: Editora Atlas.
- Mende, M., & Van Doorn, J. (2015). Coproduction of Transformative Services as a Pathway to Improved Consumer Well-Being: Findings From a Longitudinal Study on Financial Counseling. *Journal of Service Research*, 18(3, SI), 351–368. <https://doi.org/10.1177/1094670514559001>
- Mitchell, O. S., & Lusardi, A. (2011). *Financial Literacy and Planning: Implications for Retirement Wellbeing* (No. 17078). *Financial Literacy: Implications for Retirement Security and the Financial Marketplace*. Cambridge. <https://doi.org/10.1093/acprof:oso/9780199696819.003.0002>
- Moschis, G. P. (1994). Consumer Behavior in Later Life: Multidisciplinary Contributions and Implications for Research. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 22, 195–204. <https://doi.org/10.1177/0092070394223001>
- Moschis, G. P., & Mathur, A. (2006). Older consumer responses to marketing stimuli: The power of subjective age. *Journal of Advertising Research*, 46(3), 339–346. <https://doi.org/10.2501/S0021849906060326>
- Moschis, G. P., Mosteller, J., & Fatt, C. K. (2011). Research Frontiers on Older Consumers' Vulnerability. *Journal of Consumer Affairs*, 45(3), 467–491. <https://doi.org/10.1111/j.1745-6606.2011.01213.x>
- Myers, H., & Lumbers, M. (2008). Understanding older shoppers: A phenomenological investigation. *Journal of Consumer Marketing*, 25(5), 294–301. <https://doi.org/10.1108/07363760810890525>
- Nam, J., Hamlin, R., Gam, H. J., Kang, J. H., Kim, J., Kumphai, P., ... Richards, L. (2007). The fashion-conscious behaviours of mature female consumers. *International Journal of Consumer Studies*, 31(1), 102–109. <https://doi.org/10.1111/j.1470-6431.2006.00497.x>
- Noctor, M., Stoney, S., & Stradling, R. (1992). *Financial literacy: a discussion of concepts and competences of financial literacy and opportunities for its introduction into young people's learning*. National Foundation for Educational Research. London.

- Ó, A. A. do, Souza, R. N. de, Costa, T. da, & Almeida, V. B. de. (2010). A violência contra idosos na mídia: uma reflexão sobre a produção dos sentidos. *Revista Fameccos*, 17(1), 121–129.
- Oliveira, M. M. (2007). *Como fazer pesquisa qualitativa*. Rio de Janeiro: Vozes.
- OMS. (2008). *Guia global: cidade amiga do idoso*. Retrieved from <http://www.who.int/ageing/GuiaAFCPortuguese.pdf>
- Organização das Nações Unidas, O. (2002). População e envelhecimento: factos e números. *Segunda Assembleia Mundial Sobre O Envelhecimento*.
- Painter II, M. A. (2013). Immigrant and native financial well-being: The roles of place of education and race/ethnicity. *SOCIAL SCIENCE RESEARCH*, 42(5), 1375–1389. <https://doi.org/10.1016/j.ssresearch.2013.04.001>
- Painter II, M. A., Holmes, M. D., & Bateman, J. (2016). Skin Tone, Race/Ethnicity, and Wealth Inequality among New Immigrants. *Social Forces*, 94(3), 1153–1185. <https://doi.org/10.1093/sf/sov094>
- Parra Filho, D., & Santos, J. A. (1998). *Metodologia Científica* (6ª edição). São Paulo: Futura.
- Parrotta, J. L., & Johnson, P. J. (1998). The Impact Of Financial Attitudes And Knowledge On Financial Management And Satisfaction Of Recently Married Individuals. *Journal of Financial Counseling and Planning*, 9(2), 59–75. Retrieved from <http://search.proquest.com/docview/1355866790?accountid=51152>
- Penn, D. (2009). Financial well-being in an urban area: An application of multiple imputation. *Applied Economics*, 41(23), 2955–2964. <https://doi.org/10.1080/00036840701367507>
- Personal Finance Research Centre. (2005). *Measuring financial capability: an exploratory study*. *Consumer Research* 37. London. Retrieved from <http://www.fsa.gov.uk/pubs/consumer-research/crpr37.pdf>
- Pinto, M., & Pereira, D. (2014). Uma teoria fundamentada das experiências de consumo de lazer por consumidores da terceira idade. *Revista de Administração Da UNIMEP*, 12(3), 152–183. Retrieved from <http://www.raunimep.com.br/ojs/index.php/regen/editor/submissionEditing/760>
- Pires, P., & Costa Filho, B. (2001). O atendimento humano como suporte e incentivo ao uso

- do auto-atendimento em bancos. *Curitiba: Revista FAE*, 4(1), 59–67. Retrieved from http://www.fae.edu/publicacoes/pdf/revista_da_fae/fae_v4_n1/o_atendimento_humano_como_.pdf
- Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, P.-S. (2007). Orientações para Elaboração de Protocolo de Pesquisa. Retrieved May 17, 2017, from <http://www.pucsp.br/cometica/orientacoes-para-elaboracao-de-protocolo-de-pesquisa>
- Poupart, J., Deslauriers, J.-P., Groulx, L.-H., Laperrière, A., Mayer, R., & Pires, Á. P. (1997). *A Pesquisa Qualitativa* (2ª edição). Petrópolis: Editora Vozes.
- Prawitz, A. D., Garman, E. T., Sorhaindo, B., O'Neill, B., Kim, J., Drentea, P., ... Drentea, P. (2006). InCharge financial distress/financial well-being scale: Development, administration, and score interpretation. *Journal of Financial Counseling and Planning*, 17(1), 34–50. <https://doi.org/10.1037/t60365-000>
- Remund, D. L. (2010). Financial literacy explicated: The case for a clearer definition in an increasingly complex economy. *Journal of Consumer Affairs*, 44(2), 276–295. <https://doi.org/10.1111/j.1745-6606.2010.01169.x>
- Ricks, D. F., & Wessman, A. E. (1966). Winn: a case study of a happy man. *Journal of Humanistic Psychology*. <https://doi.org/10.1177/002216786600600102>
- Rubin, H., & Rubin, I. (1995). *Qualitative interviewing: the art of hearing data*. California: Sage.
- Sampieri, R., Collado, C., & Lucio, P. (2006). *Metodologia de Pesquisa*. São Paulo: McGraw-Hill.
- Schau, H. J., Gilly, M. C., & Wolfenbarger, M. (2009). Consumer Identity Renaissance: The Resurgence of Identity-Inspired Consumption in Retirement. *Journal of Consumer Research*, 36(2), 255–276. <https://doi.org/10.1086/597162>
- Schirmacher, F. (2005). *A revolução dos idosos: o que muda no mundo com o aumento da população mais velha*. Rio de Janeiro: Elsevier.
- Schwartz, B. (2004). *The Paradox of Choice: why more is less*. New York: Harper Collins.
- Shim, S., Xiao, J. J., Barber, B. L., & Lyons, A. C. (2009). Pathways to life success: A conceptual model of financial well-being for young adults. *Journal of Applied Developmental Psychology*, 30(6), 708–723.

<https://doi.org/10.1016/j.appdev.2009.02.003>

- Sivaramakrishnan, S., Srivastava, M., & Rastogi, A. (2017). Attitudinal factors, financial literacy, and stock market participation. *International Journal of Bank Marketing*, 35(5, SI), 818–841. <https://doi.org/10.1108/IJBM-01-2016-0012>
- Souza, A. M. De, & Matos, E. G. de. (2004). Reflexões sobre as abordagens qualitativas, o método clínico e a entrevista como o encontro no aqui e agora entre sujeito-pesquisador e sujeito-pesquisado. In *Método Qualitativo. Epistemologia, complementariedades e campos de aplicação*. São Paulo: Vetor.
- Stroud, D., & Walker, K. (2012). *Marketing to the Ageing Consumer: The Secrets to Building an Age-Friendly Business*. Palgrave Macmillan UK.
- Szmigin, I., & Carrigan, M. (2001). Learning to love the older consumer. *Journal of Consumer Behaviour*, 1(1), 22–34. <https://doi.org/10.1002/cb.51>
- Taft, M. K., Hosein, Z. Z., & Mehrizi, S. M. T. (2013). The Relation between Financial Literacy, Financial Wellbeing and Financial Concerns. *International Journal of Business and Management*, 8(11), 63–75. <https://doi.org/10.5539/ijbm.v8n11p63>
- Tang, N., & Baker, A. (2016). Self-esteem, financial knowledge and financial behavior. *Journal of Economic Psychology*, 54, 164–176. <https://doi.org/10.1016/J.JOEP.2016.04.005>
- Tranfield, D., Denyer, D., & Smart, P. (2003). Towards a Methodology for Developing Evidence-Informed Management Knowledge by Means of Systematic Review. *British Journal of Management*, 14, 207–222. <https://doi.org/10.1111/1467-8551.00375>
- UN. (2013). *World Population Ageing 2013. Department of Economic and Social Affairs Population Division*. <https://doi.org/ST/ESA/SER.A/348>
- Vlaev, I., & Elliott, A. (2014). Financial Well-Being Components. *Social Indicators Research*, 118(3), 1103–1123. <https://doi.org/10.1007/s11205-013-0462-0>
- Wilkinson, L. R. (2016). Financial Strain and Mental Health Among Older Adults During the Great Recession. *The Journals of Gerontology. Series B, Psychological Sciences and Social Sciences*, 71(4), 745–754. <https://doi.org/10.1093/geronb/gbw001>
- Woyciekoski, C., Stenert, F., & Hutz, C. S. (2012). Determinantes do bem-estar subjetivo. *Psico*, 43(3), 280–288. <https://doi.org/10.13140/RG.2.2.13429.17126>

- Xiao, J. J., & Porto, N. (2017). Financial education and financial satisfaction: Financial literacy, behavior, and capability as mediators. *International Journal of Bank Marketing*, 35(5), 805–817. <https://doi.org/10.1108/IJBM-01-2016-0009>
- Yin, R. (2005). *Estudo de caso: planejamento e métodos*. Porto Alegre: Bookman.
- Yoon, C., Cole, C. A., & Lee, M. P. (2009). Consumer decision making and aging: Current knowledge and future directions. *Journal of Consumer Psychology*, 19(1), 2–16. <https://doi.org/10.1016/j.jcps.2008.12.002>
- Zacharias, M. L. B., Figueiredo, K. F., & Almeida, V. M. C. de. (2008). Determinantes Da Satisfação Dos Clientes Com Serviços Bancários the Determinants of Customer Satisfaction With Banking Services. *RAE Eletronica*, 18(2). Retrieved from www.fgv.br/raeeletronica
- Zimerman, G. I. (2007). *Velhice: aspectos biopsicossociais*. Porto Alegre: Artmed.
- Zyphur, M. J., Li, W.-D., Zhang, Z., Arvey, R. D., & Barsky, A. P. (2015). Income, personality, and subjective financial well-being: the role of gender in their genetic and environmental relationships. *Frontiers in Psychology*, 6(September), 1–16. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2015.01493>

APÊNDICES

APÊNDICE A – Protocolo de pesquisa

Protocolo de pesquisa

1. Título do projeto: Bem-estar financeiro do consumidor idoso e o uso de instituições bancárias.
2. Nome, telefone e endereço para correspondência e link do currículo lattes do pesquisador responsável.
João do Carmo Ribeiro Neto, Rua Altino Martins da Vitória, 86, São Paulo – SP, (11) 99491.7170, <http://lattes.cnpq.br/4645747923772526>
3. Descrição do objetivo da pesquisa:
 - Estudar sobre o bem-estar financeiro dos idosos de baixa renda e sua utilização das instituições bancárias.
4. Justificativa da pesquisa: antecedentes científicos e dados que justifiquem a pesquisa.
5. Descrição dos procedimentos para coleta de dados.
 - Materiais utilizados. Durante as entrevistas será utilizado um aplicativo de gravador de voz do celular e um roteiro de entrevista impresso.
 - Procedimentos pré coleta. A seleção dos entrevistados será feita por conveniência mediante indicações de pessoas conhecidas do bairro dos entrevistadores, sendo um do extremo sul e o outro do extremo leste de São Paulo. Será feito contato pessoalmente ou por telefone para explicar a pesquisa, confirmar se a pessoa é baixa renda e agendar uma data para a entrevista. A entrevista será feita na casa do próprio entrevistado.

- Preparação do pesquisador anterior ao trabalho de campo. Ler o roteiro e realizar uma entrevista que será classificada como pré-teste para possíveis ajustes do roteiro.
- Descrição das fontes de dados; o único material consultado durante as entrevistas será apenas o roteiro de entrevista.

6. Informações relativas ao sujeito da pesquisa:

- Descrever as características das pessoas a serem pesquisadas.
- Expor as razões caso ocorra utilização de grupos vulneráveis, como crianças, deficientes ou idosos.
- Descrever riscos associados a pesquisa: constrangimento, riscos à saúde, denigre a imagem da empresa ou do indivíduo.

Os sujeitos da presente pesquisa serão idosos, ou seja, pessoas com 60 anos ou mais que residam em regiões mais carentes da capital paulista. A pesquisa conta com um roteiro baseado em hábitos de consumo onde a pessoa relata acontecimentos passados e presentes, formas de planejamento e organização das finanças, e assim por diante.

7. Termo de Consentimento Livre e Esclarecido - TCLE.

- As empresas e os indivíduos ou seus representantes legais devem manifestar a sua anuência à participação na pesquisa. Além do consentimento as empresas e indivíduos participantes devem ser esclarecidos com relação a justificativa, os objetivos e os procedimentos que serão utilizados na pesquisa; a liberdade de recusar a participar ou retirar seu consentimento, em qualquer fase da pesquisa; publicação da pesquisa; e a garantia do sigilo assegurando a privacidade dos sujeitos quanto aos dados confidenciais envolvidos na pesquisa.
- Das empresas.
- Das pessoas envolvidas ou responsáveis legais caso ocorra a utilização de grupos vulneráveis.

8. Roteiro de entrevista, observação ou questionário (Apêndice B)

9. Descrição dos procedimentos para análise de dados.
10. Descrição dos resultados esperados.
11. Cronograma da pesquisa.
12. Local onde será realizada a pesquisa.
13. Orçamento detalhado da pesquisa: a presente pesquisa não conta com orçamento disponível.
14. Declaração de que os resultados da pesquisa serão tornados públicos, sejam eles favoráveis ou não.

Referências bibliográficas

- Barros, T. F. (2015). *As atividades de trade marketing aplicadas ao setor farmacêutico*. Universidade de São Paulo.
- Fontelles, M. ., Simões, M. G., Farias, S. H., & Fontelles, R. G. (2009). Metodologia Da Pesquisa Científica: Diretrizes Para a Elaboração De Um Protocolo De Pesquisa. *Revista Paraense de Medicina*, 23(2), 1–8.
- Luna Filho, B. (1998). Seqüência básica na elaboração de protocolos de pesquisa. *Arquivos Brasileiros de Cardiologia*, 71(6), 735–740. <https://doi.org/10.1590/S0066-782X1998001200001>
- Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, P.-S. (2007). Orientações para Elaboração de Protocolo de Pesquisa. Retrieved May 17, 2017, from <http://www.pucsp.br/cometica/orientacoes-para-elaboracao-de-protocolo-de-pesquisa>

APÊNDICE B – TCLE



TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Nome:			
Documento de Identidade nº:		Sexo: () M () F	
Data de Nascimento: / /			
Endereço:		Nº	Complemento:
Bairro:	Cidade:		Estado:
CEP:	Telefones:		

Concordo em participar, como voluntário/a, da pesquisa intitulada Bem-estar financeiro do idoso de baixa renda, que tem como pesquisador responsável João do Carmo Ribeiro Neto, aluno da Faculdade de Economia e Administração da Universidade de São Paulo, orientado pelo Prof. Dr. Geraldo Luciano Toledo, docente do Departamento de Administração de Empresas da Faculdade de Economia e Administração da Universidade de São Paulo, os quais podem ser contatados pelo e-mail jcarmo85@usp.br ou gtoledo@usp.br ou pelo telefone (11) 994917170. O presente trabalho tem por objetivos:

- Estudar sobre o bem-estar financeiro dos idosos e sua utilização dos serviços e produtos bancários.

Minha participação consistirá em conceder uma entrevista. Compreendo que esse estudo possui finalidade de pesquisa e que os dados obtidos serão divulgados seguindo as

diretrizes éticas da pesquisa, assegurando, assim, minha privacidade. Sei que posso retirar meu consentimento quando eu quiser e que não receberei nenhum pagamento por essa participação.

Nome e Assinatura

Local e data.

APÊNDICE C – Roteiro de pesquisa

ROTEIRO DE ENTREVISTA

Explicar que não há respostas certas e erradas e que essa pesquisa é sobre o bem-estar financeiro e consumo para pessoas com 60 anos ou mais.

Tópicos a serem abordados na condução da entrevista:

1ª parte – Consumo (prática)

- Gastos com imóvel
- Gasto com móveis
- Gasto com eletrodomésticos
- Gastos com supermercado
- Gastos com saúde
- Gastos com lazer
- Gastos com segurança – previdência, seguro etc.
- Gastos com acessórios – roupas, gadgets etc.

2ª parte – Consumo (gestão)

- Gestão do dinheiro
- Gestão do crédito e risco
- Acumulação de capital
- Planejamento

- Previdência

3ª parte – Bem-estar financeiro

- Segurança
- Liberdade de escolha
- Presente
- Futuro

Mais algumas orientações quanto à condução da entrevista.

- Deixar a pessoa falar e, quando necessário, solicitar para a pessoa “explicar um pouco mais” sobre algo que não ficou claro.
- Sempre que necessário, após a pessoa falar, fazer um tempo de silêncio olhando para a pessoa de forma a incentivá-la a falar mais sobre o assunto.