



CENTRO UNIVERSITÁRIO FAEMA – UNIFAEMA

ÉRICA LAGES XAVIER

O IMPACTO DAS NOVAS TECNOLOGIAS NAS FINANÇAS PESSOAIS: COMO OS BANCOS DIGITAIS, *MOBILE BANKING* E APLICATIVOS DE GERENCIAMENTO FINANCEIRO ESTÃO INFLUENCIANDO O COMPORTAMENTO FINANCEIRO DAS PESSOAS

**ARIQUEMES - RO
2023**

ÉRICA LAGES XAVIER

O IMPACTO DAS NOVAS TECNOLOGIAS NAS FINANÇAS PESSOAIS: COMO OS BANCOS DIGITAIS, *MOBILE BANKING* E APLICATIVOS DE GERENCIAMENTO FINANCEIRO ESTÃO INFLUENCIANDO O COMPORTAMENTO FINANCEIRO DAS PESSOAS

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao curso de Administração do Centro Universitário FAEMA – UNIFAEMA como pré-requisito para obtenção do título de bacharel em Administração.

Orientador: Prof. Ms. Thyago Vinicius Oliveira

**ARIQUEMES - RO
2023**

FICHA CATALOGRÁFICA
Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)

X3676i Xavier, Érica Lages.

O impacto das novas tecnologias nas finanças pessoais: como os bancos digitais, *mobile banking* e aplicativos de gerenciamento financeiro estão influenciando o comportamento financeiro das pessoas. / Érica Lages Xavier. Ariquemes, RO: Centro Universitário Faema – UNIFAEMA, 2023.

53 f. ; il.

Orientador: Prof. Ms. Thyago Vinicius Marques Oliveira.

Trabalho de Conclusão de Curso – Bacharelado em Administração – Centro Universitário Faema – UNIFAEMA, Ariquemes/RO, 2023.

1. Tecnologia Financeira. 2. Educação Financeira. 3. Banco Digital. 4. Finanças Pessoais. I. Título. II. Oliveira, Thyago Vinicius Marques.

CDD 658

Bibliotecária Responsável
Herta Maria de Açucena do N. Soeiro
CRB 1114/11

ÉRICA LAGES XAVIER

O IMPACTO DAS NOVAS TECNOLOGIAS NAS FINANÇAS PESSOAIS: COMO OS BANCOS DIGITAIS, *MOBILE BANKING* E APLICATIVOS DE GERENCIAMENTO FINANCEIRO ESTÃO INFLUENCIANDO O COMPORTAMENTO FINANCEIRO DAS PESSOAS

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao curso de Administração do Centro Universitário FAEMA – UNIFAEMA como pré-requisito para obtenção do título de bacharel em Administração.

Orientador: Prof. Ms. Thyago Vinicius Oliveira

BANCA EXAMINADORA

Assinado digitalmente por: Thyago Vinicius Marques Oliveira

Prof. Ms. Thyago Vinicius Oliveira
Unifaema



Documento assinado digitalmente
GABRIELLA BURATTI DE OLIVEIRA
Data: 07/11/2023 20:13:19-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Prof. Esp. Gabriela Buratti
Unifaema

Assinado digitalmente por: Weslei Goncalves Borges
Razão: RESPONSÁVEL PELO DOCUMENTO
Localização: UNIFAEMA - ARIQUEMES/RO
O tempo: 07-11-2023 16:41:26

Prof. Ms. Weslei Gonçalves
Unifaema

**ARIQUEMES – RO
2023.**

AGRADECIMENTOS

À minha mãe, Janice de Fátima Teixeira Lages, por todo amor e apoio durante todos os anos.

Ao Programa Universidade Para Todos (ProUni), pela oportunidade de realizar um sonho.

Ao meu orientador, Thyago, por aceitar conduzir este trabalho comigo.

Por fim, agradeço às pessoas com quem convivi ao longo desses anos de curso, que me incentivaram e que certamente tiveram impacto na minha formação acadêmica. Este é o meu primeiro passo e não seria possível sozinha.

“É justo que muito custe aquilo que muito vale”.

Santa Teresa d'Ávila

RESUMO

O cenário das finanças pessoais passou por uma transformação significativa impulsionada pela entrada das novas tecnologias nos últimos anos. As *fintechs*, os bancos digitais, o *mobile banking* e os aplicativos de gerenciamento financeiro têm emergido como disruptores no setor financeiro, desafiando os bancos tradicionais e oferecendo soluções inovadoras para as necessidades financeiras das pessoas. Esta pesquisa teve como objetivo identificar, analisar e contextualizar o impacto dessas novas tecnologias no gerenciamento das finanças pessoais dos brasileiros. Em relação à metodologia, foram pesquisados nos bancos de dados das plataformas SciELO.Org, CAPES Periódicos e Google Acadêmico monografias, dissertações, artigos e teses, que se relacionavam com o título, dentro do método qualitativo, descritivo e bibliográfico. Este estudo evidencia a importância da educação e a alfabetização financeira como uma ferramenta vital para navegar com sucesso nesse ambiente em constante evolução, permitindo que os indivíduos tomem decisões financeiras informadas e evitem armadilhas financeiras. Embora as novas tecnologias proporcionem comodidade e facilidade, elas exigem cautela e não substituem o conhecimento e o planejamento financeiro.

Palavras-chave: Tecnologia financeira; Finanças Pessoais; Educação financeira; Bancos digitais.

ABSTRACT

The personal finance scenario has undergone a significant transformation driven by the entry of new technologies in recent years. Fintechs, digital banks, mobile banking and financial management applications have emerged as disruptors in the financial sector, challenging traditional banks and offering innovative solutions to people's financial needs. This research aimed to identify, analyze and contextualize the impact of these new technologies on the management of Brazilians' personal finances. Regarding the methodology, monographs, dissertations, articles and theses, which were related to the title, were searched in the databases of the SciELO.Org, CAPES Periódicos and Google Scholar platforms, within the qualitative, descriptive and bibliographic method. This study highlights the importance of education and financial literacy as a vital tool for successfully navigating this constantly evolving environment, enabling individuals to make informed financial decisions and avoid financial pitfalls. Although new technologies provide convenience and ease, they require caution and do not replace knowledge and financial planning

Keywords: Financial technology; Personal finances; Financial education; Digital banks.

Sumário

1.1 JUSTIFICATIVA	11
1.2 OBJETIVOS	11
1.2.1 Geral	11
1.2.2 Específicos	11
1.2.3 Hipótese	11
2 REVISÃO DE LITERATURA	13
2.1. FINANÇAS PESSOAIS	13
2.2 ENDIVIDAMENTO E INADIMPLÊNCIA	13
2.3 AS <i>FINTECHS</i> NO BRASIL	14
2.4 AS NOVAS TECNOLOGIAS	15
2.4.1 Bancos Digitais	16
2.4.2 <i>Mobile Banking</i>	17
2.4.3 Aplicativos de gerenciamento financeiro	18
2.5 AS CONSEQUÊNCIAS DO ACESSO INDISCRIMINADO ÀS TECNOLOGIAS FINANCEIRAS	20
2.6 A CONCESSÃO DE CRÉDITO FACILITADA PELA TECNOLOGIA	21
2.7 EDUCAÇÃO E ALFABETIZAÇÃO FINANCEIRA	23
3 METODOLOGIA	25
CONSIDERAÇÕES FINAIS	26
REFERÊNCIAS	28

1 INTRODUÇÃO

Nos últimos anos, o cenário das finanças pessoais passou por uma transformação significativa impulsionada pela entrada das novas tecnologias (Partyka; Lana; Gama, 2020). A revolução digital trouxe consigo uma série de ferramentas e plataformas que têm impactado profundamente o comportamento financeiro das pessoas (Barros; Coelho; Palomares, 2019). Neste contexto, o presente trabalho busca investigar e analisar o impacto das novas tecnologias nas finanças pessoais, com foco especial em bancos digitais, mobile banking e aplicativos de gerenciamento financeiro.

A gestão eficaz das finanças pessoais é uma preocupação fundamental na vida de qualquer indivíduo, influenciando diretamente a qualidade de vida, o alcance de metas e a construção de um futuro financeiramente seguro (Souza; Rogers; Rogers, 2018), no entanto, a complexidade do cenário financeiro, o endividamento crescente e os desafios da educação financeira tornaram-se questões cada vez mais relevantes.

Neste contexto, as inovações tecnológicas têm desempenhado um papel crucial, proporcionando acesso mais fácil e abrangente a informações financeiras, serviços bancários e opções de investimento. As *Fintechs*, ou empresas de tecnologia financeira, têm emergido como disruptores no setor financeiro, desafiando os bancos tradicionais e oferecendo soluções inovadoras para as necessidades financeiras das pessoas (Marques, 2019). Os bancos digitais e o *mobile banking* tornaram-se parte integrante da vida cotidiana, simplificando transações bancárias e oferecendo serviços 24 horas por dia, 7 dias por semana, diretamente na palma da mão dos consumidores (Martin; Sbicca, 2021).

Dessa forma, este estudo também abordará as consequências do acesso indiscriminado às tecnologias financeiras sem o devido entendimento, bem como os desafios representados pelos golpes financeiros na *internet*, que constituem uma ameaça real para os consumidores.

Além disso, será destacada a importância da educação e a alfabetização financeira como uma ferramenta vital para navegar com sucesso nesse ambiente em constante evolução, permitindo que os indivíduos tomem decisões financeiras informadas e evitem armadilhas financeiras.

1.1 JUSTIFICATIVA

Nas últimas décadas, o cenário brasileiro passou por uma significativa revolução tecnológica, principalmente no setor financeiro. Paralelamente ao avanço dessas tecnologias financeiras, o Brasil enfrenta altos níveis de endividamento e inadimplência. Conforme dados da Pesquisa de Endividamento e Inadimplência do Consumidor (PEIC) de maio de 2023 realizada pela Confederação Nacional do Comércio de Bens, Serviços e Turismo (CNC), 78,3% das famílias brasileiras têm dívidas a vencer. Nesse sentido, este trabalho apresenta como justificativa a importância de se identificar se há ou não uma relação entre os níveis de endividamento e o crescimento das novas tecnologias no setor financeiro.

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Geral

Analisar o impacto das novas tecnologias nas decisões financeiras dos indivíduos.

1.2.2 Específicos

- Analisar o crescimento das novas tecnologias no setor financeiro;
- Identificar se há relação do aumento do endividamento e inadimplência dos brasileiros com o crescimento da concessão de crédito facilitada pela tecnologia.
- Identificar as consequências do acesso indiscriminado às tecnologias financeiras sem o devido entendimento

1.2.3 Hipótese

Nos últimos anos, o aumento registrado na inadimplência por parte dos brasileiros está associado indiretamente ao aumento na facilidade de acesso a créditos por meio de aplicativos de bancos e cooperativas.

2 REVISÃO DE LITERATURA

2.1. FINANÇAS PESSOAIS

Gerenciar as finanças pessoais é uma atividade que demanda uma grande disciplina, tal como gerenciar as finanças de uma empresa. Ao longo da vida os indivíduos tomam decisões financeiras que definem como seus recursos serão alocados, são exemplos dessas decisões adquirir um bem, investir em grandes ações, pagar contas e outros (Pereira Junior *et al.*, 2020).

Apesar da importância de uma boa gestão financeira pessoal, muitas pessoas não têm preocupação alguma com seu futuro financeiro. Dessa forma, a fim de garantir um bem-estar financeiro, é necessário que a educação financeira se destaque no processo de tomada de decisão (Pereira Junior *et al.*, 2020).

Segundo dados da Pesquisa de Endividamento e Inadimplência do Consumidor (PEIC) realizada em maio de 2023 pela Confederação Nacional do Comércio de Bens, Serviços e Turismo (CNC), 78,3% das famílias brasileiras têm dívidas a vencer. Destas famílias, 29,1% possuem dívidas em atraso e 11,8% não terão condições de quitar as suas obrigações assumidas (CNC-PEIC, 2023).

2.2 ENDIVIDAMENTO E INADIMPLÊNCIA

Com o surgimento da globalização, o incentivo ao consumo cresceu gradualmente e o nível de consumo das pessoas também aumentou. Este contexto, aliado ao fato de grande parte da população não ter rendimentos suficientes para cumprir as suas obrigações, resulta no aumento das taxas de inadimplência (Oliveira; Oliveira; Benacchio, 2019).

Para Siebel e Zdanowicz (2019) a importância de planejar e administrar as finanças para não gastar mais do que ganha se reflete no dia a dia de milhares de brasileiros. As pessoas estão endividadas porque não medem com precisão os gastos pessoais e não questionam as taxas e nem juros cobrados pelas instituições financeiras.

Nesse cenário, pode-se diferenciar os termos endividamento e inadimplência. Enquanto a inadimplência pode ser definida como o descumprimento dos termos de

um acordo ou contrato, ou seja, o consumidor promete pagar uma determinada quantia até uma data específica, mas não cumpre essa obrigação (Fiori *et al.*, 2017); o endividamento, refere-se ao adiamento do pagamento da dívida. Nesse caso, a inadimplência é uma consequência do endividamento sem controle (Reis, 2020).

Segundo pesquisa realizada pela Confederação Nacional de Dirigentes Lojistas (CNDL) e pelo Serviço de Proteção ao Crédito (SPC Brasil) em 2019, o atraso no pagamento de contas é uma questão que afeta não só a vida financeira do devedor, mas também sua saúde física e mental. Oito em cada dez inadimplentes entrevistados disseram que sentiram algum tipo de emoção negativa, como ansiedade, estresse, irritação, tristeza, desânimo, angústia e vergonha ao descobrirem que estavam endividados (CNDL/SPC, 2019).

Dados da Pesquisa de Endividamento e Inadimplência do Consumidor (PEIC) de 2013 a 2023 apontam o alto percentual de famílias endividadas no Brasil.

Tabela 1 – PEIC (percentual do total) – Média anual

	Famílias endividadas	Famílias com dívidas em atraso	Não terão condições de quitar as dívidas
2013	62,5%	21,2%	6,9%
2014	61,9%	19,4%	6,3%
2015	61,1%	20,9%	7,7%
2016	60,2%	24,2%	9,2%
2017	60,8%	24,4%	10,2%
2018	60,3%	24,0%	9,7%
2019	63,6%	24,0%	9,6%
2020	66,5%	25,5%	11%
2021	70,9%	25,2%	10,5%
2022	77,9%	28,9%	10,7%

Fonte: Adaptado de CNC-PEIC.

De acordo com Gonçalves (2021), diversos fatores contribuem para o aumento do endividamento das famílias brasileiras. Estes incluem a atual facilidade em obter crédito, a falta de informações claras sobre os produtos financeiros disponíveis para os consumidores, a carência de um bom planejamento financeiro e, por fim, a escassez de conhecimento financeiro.

Em seu estudo sobre a relação entre endividamento, qualidade de vida e saúde mental e física, Souza; Rogers e Rogers (2018), concluem que pessoas com menor risco de endividamento sentem melhor qualidade de vida e apresentam níveis mais baixos de ansiedade e depressão, enquanto pessoas com maior risco de endividamento apresentam níveis mais altos de ansiedade e depressão e menor qualidade de vida. Isto é, o endividamento piora a saúde e qualidade de vida e aumenta os níveis de ansiedade e depressão de um indivíduo.

2.3 AS FINTECHS NO BRASIL

Ao longo dos últimos anos no Brasil, especialmente entre os anos 1990 e 2000, surgiram importantes iniciativas de inclusão na área de finanças, como exemplo dessas iniciativas ressalta-se o *internet banking*, o *mobile banking* e os correspondentes bancários (Partyka; Lana; Gama, 2020)

Nesse contexto de avanço tecnológico e acesso a soluções e ferramentas, surge o termo *fintechs* como uma novidade. Partyka, Lana e Gama (2020) conceituam que as *fintechs*, também conhecidas como as startups da área financeira, são empresas financeiras que existem há pouco tempo e que se distinguem pelas suas inovações e tecnologias aplicadas aos serviços. O termo *fintech* é uma contração de *financial technology*, que significa “tecnologia financeira” em tradução livre.

Segundo Oliveira *et al.* (2019), muitas *fintechs* podem oferecer serviços semelhantes aos de um banco sem precisar de uma agência física e nem de milhares de funcionários; isso porque elas operam eletronicamente. As *fintechs* são capazes de oferecer múltiplos serviços em diferentes condições, com menor custo e uma alta eficiência agregada por possuir tecnologia de ponta.

Para Said (2020), o que diferencia uma *fintech* de um banco é o foco na experiência dos consumidores que as *fintechs* proporcionam. A proposta das *fintechs* é fornecer os mesmos serviços financeiros dos bancos, mas de forma simples, segura e totalmente digital. Por meio de aplicativos e sites, elas conseguem ofertar contas bancárias, cartões de crédito, empréstimos, investimentos e outros serviços que antes eram dominados apenas pelos grandes bancos (Azolini, 2019).

Segundo o relatório de 2016 da FintechLab, portal referência em *Fintechs* no Brasil, as quatro razões da revolução das *Fintechs* são: desenho centrado no usuário, serviços inovadores, eficiência e reestruturação de relações e redistribuição de poder

(*Blockchain*). Muitas *fintechs* tem como seu principal diferencial a forma como se relacionam com seus clientes e a maneira como seus serviços são ofertados. Ao invés de focar apenas em receitas, essas startups fazem da empatia e da eficiência uma forma de cativar o cliente (FintechLab, 2016).

2.4 AS NOVAS TECNOLOGIAS

2.4.1 Bancos digitais

A transformação digital tornou-se uma realidade para empresas de variados setores. Empresas essas que, nos últimos anos, têm implementado uma série de estratégias para adotar novas tecnologias digitais e, assim, desfrutar dos seus benefícios, seja por meio do aumento da satisfação de seus clientes ou da melhoria da eficiência (Caraffini; Souza; Behr, 2018).

Os bancos digitais são um exemplo de inovação no Brasil. Eles podem ser entendidos como instituições bancárias caracterizadas pela ausência de ambientes físicos. As operações realizadas por esses bancos, desde abertura de conta até investimentos, podem ser realizadas totalmente online, na maioria dos casos por meio de um aplicativo (Barros; Coelho; Palomares, 2019).

Cabe ressaltar que embora sejam de comumente confundidos e usados como sinônimos, existe uma diferenciação entre banco digital e *fintech*. Apesar de fazerem parte do mesmo debate, nem todo banco digital é uma *fintech*.

Basicamente, as *fintechs* e os bancos digitais se diferenciam pelas licenças exigidas de cada, escopo de serviços e estrutura de custos. Enquanto os bancos digitais são regulados pelo Banco Central do Brasil, necessitam de uma licença para operar, oferecem uma extensa gama de serviços bancários e possuem uma estrutura de custos comparável aos bancos tradicionais; as *fintechs*, por sua vez, não demandam uma licença bancária (contudo requerem outras licenças e autorizações para operacionalizar), tendem a se concentrar em um ou dois serviços específicos, apresentam uma estrutura de custos mais enxuta e conseguem oferecer taxas mais acessíveis e serviços mais personalizados (Fintech, 2023).

Até a criação dos bancos digitais, em 2016, o setor bancário tradicional apenas investia em inovação de processos com o objetivo específico de aumentar a rentabilidade e dando pouca atenção à comodidade do cliente. Neste cenário

tradicional, não existia produto que substituísse o mercado bancário. Caso um cliente estivesse insatisfeito ele poderia mudar de banco, mas não sairia do ciclo criado por esse mercado (Marques, 2019).

Dessa forma, com ideias inovadoras, propostas de relacionamento digital à distância e, principalmente, custos baixos, os bancos digitais conquistaram um nicho de mercado de clientes insatisfeitos com o tempo perdido na ida às agências bancárias e com a falta de benefício das taxas e juros cobrados pelos seus bancos (Marques, 2019).

Com a comodidade e segurança proporcionadas aos clientes que utilizam o *Mobile Banking* e *Internet Banking*, as agências físicas ficaram reservadas apenas para esclarecimentos, transações que necessitam ser realizadas pessoalmente e solução de problemas (Soares, 2018).

Tabela 2 – Ranking dos maiores bancos do Brasil em clientes, segundo o UBS Group, 2022.

Banco	Nº de clientes
Caixa	148,3 milhões
Bradesco	101,8 milhões
Itaú (ITUB4)	95,5 milhões
Banco do Brasil (BBAS3)	73,6 milhões
Nubank	64,8 milhões
Santander	61,0 milhões
Original	42,2 milhões
Mercado Pago	42,2 milhões
PagBank	25,9 milhões
C6 Bank	21,3 milhões

Fonte: Adaptado de Vargas (2022)

2.4.2 Mobile Banking

Segundo a Federação Brasileira de Bancos, em 2022, a cada dez transações bancárias realizadas no Brasil, sete destas eram feitas digitalmente (FEBRABAN,

2022). Devido ao crescente uso de dispositivos móveis para realizar transações financeiras, atualmente as movimentações financeiras estão cada vez mais migrando de caixas eletrônicos e do *Internet Banking* para o *Mobile Banking* (Deloitte, 2020).

Segundo a FEBRABAN, o quantitativo de transações financeiras via *mobile banking* aumentou em 28% em 2021 em comparação ao ano anterior, indicando uma tendência crescente na utilização deste canal para a realização de operações financeiras. Este resultado de crescimento se deve à preocupação dos bancos em tornar os serviços bancários mais acessíveis aos usuários (FEBRABAN, 2022).

O *mobile banking* pode ser entendido como um canal de atendimento ao cliente do banco por meio de aplicativos de telefonia móvel que permite aos usuários fazer consultas de contas, efetuar pagamentos, transferir dinheiro e realizar outros serviços (Tirloni *et al.*, 2017).

Para Martin e Sbicca (2021), os aplicativos de gestão financeira podem trazer comodidade e praticidade para os indivíduos. Um dos fatores que incentivam as pessoas a usar o *mobile banking* é a variedade de atividades que ele pode realizar, incluindo pagamentos, gerenciamento de contas, consultoria de investimento personalizada, detecção de fraudes e como ele pode ajudar a organizar e gerenciar suas finanças.

Dados da Pesquisa FEBRABAN de Tecnologia Bancária de 2019 mostram que seis em cada dez transações, financeiras ou não, são realizadas por meios digitais, como celulares ou computadores. Segundo a pesquisa, o número de transações bancárias via celular aumentou 24% em 2018 em relação ao ano anterior, tornando os aplicativos bancários o canal preferido dos brasileiros para pagamentos de contas, transferências de fundos e outras transações financeiras (Deloitte, 2020).

2.4.3 Aplicativos de gerenciamento financeiro

É comum que as empresas utilizem da gestão e do planejamento financeiro em conjunto com recursos tecnológicos para organizar e controlar de forma prática todos os recursos orçamentários. Para controlar as finanças pessoais, é possível adaptar e empregar as mesmas ferramentas e métodos utilizados pelas organizações (Santos, 2022).

Por meio da tecnologia e suas ferramentas é possível simplificar as operações financeiras, seja para pessoas físicas ou jurídicas. As tecnologias e suas ferramentas já foram programadas e desenvolvidas para agilizar quase a totalidade dos processos e controles que antes eram realizados manualmente. As máquinas agora estão replicando tarefas e tomando decisões de forma mais proativa. As ferramentas de gestão financeira utilizadas para o planejamento financeiro podem se adequar para cada situação e visam suprir as deficiências de cada usuário. A tecnologia fornece software, aplicativos e vários outros meios para gerenciar e diagnosticar as falhas ou projeções na situação financeira pessoal (Santos, 2022).

Os aplicativos de gerenciamento financeiro estão se tornando cada vez mais importantes como ferramentas de educação financeira no Brasil, pois podem ser usados de forma mais flexível em smartphones. Através desses aplicativos é possível gerenciar melhor as despesas e receitas. Eles possuem gráficos circulares e barras que representam gastos e ajudam os usuários a definir metas específicas de gastos de médio e longo prazo (Santos, 2017).

O controle por meio de dispositivos eletrônicos oferece ao usuário completa autonomia sobre as entradas e saídas, fornecendo um panorama detalhado dos gastos, investimentos e quaisquer transações que possam ser consideradas dispensáveis. Dessa maneira, é possível ter uma percepção visual do alerta sobre o quanto pode ser economizado e quais gastos podem ser evitados. Algumas ferramentas disponibilizam recursos eficientes para aprimorar o controle e o planejamento financeiro pessoal (Santos, 2022).

Nesse sentido, cabe ressaltar três aplicativos de gerenciamento financeiro da plataforma PlayStore: o aplicativo Mobills: Finanças Pessoais com mais de 5 milhões de downloads, Organizze: Orçamento Pessoal com mais de 1 milhão de downloads e o aplicativo Wallet: Gestor de Orçamento com mais de 5 milhões de downloads (Google PlayStore, 2023).

O aplicativo Mobills: Finanças Pessoais é um aplicativo de controle financeiro das despesas pessoais que objetiva auxiliar na administração das finanças pessoais, seja ela individual ou familiar. No aplicativo, para análise financeira, os usuários podem incluir receitas e despesas, criar relatórios gráficos de despesas e definir metas através de um planejamento financeiro. O Mobills permite a administração da conta, gerenciamento de cartões de crédito, definição de limites de gastos por meio de

categorias, análise de gráficos e relatórios financeiros pessoais, entre outras funções (Olgin; Bastos, 2020).

O Organizze: Orçamento Pessoal é um aplicativo de gerenciamento financeiro que permite gerenciar suas despesas e receitas diárias. O aplicativo tem a capacidade de categorizar transações, notificar prazos de cobrança, criar gráficos de despesas de curto, médio e longo prazo, além de permitir cadastrar cartões de crédito e gerenciar contas (Silveira; Passos, 2021).

O aplicativo Wallet: Gestor de Orçamento funciona como uma carteira virtual onde os usuários podem armazenar cartões de crédito, cartões de embarque, carteiras de identidade e muito mais. O Wallet tem como objetivo simplificar a gestão financeira pessoal e de cartões e foi pensado para ser não só uma aplicação segura e prática, mas também uma forma fácil de planejar e organizar as suas finanças. Através dele é possível usar o smartphone para fazer pagamentos que antes precisavam ser feitos com cartão físico, bem como fazer check-in de um voo ou entrar no cinema (Silveira; Passos, 2021).

2.5 AS CONSEQUÊNCIAS DO ACESSO INDISCRIMINADO ÀS TECNOLOGIAS FINANCEIRAS

Com o rápido crescimento da *Internet* e as inúmeras oportunidades e facilidades que o ambiente digital oferece, ameaças e crimes cometidos por pessoas, com ou sem conhecimento em tecnologia, estão surgindo proporcionalmente em toda a rede (Berkembrock, 2021).

Hoje, a *internet* é uma importante ferramenta de interação e comunicação, que tem grande impacto no dia a dia das pessoas, sendo quase impossível viver sem ela. Como resultado, surge o crime virtual que aproveita esse meio para se espalhar. Quanto mais dispositivos conectados a uma rede, mais oportunidades de ataque e aumento proporcional da criminalidade. Nesse ambiente, os criminosos aproveitam a velocidade com que as informações são coletadas para cometer crimes contra organizações e indivíduos, influenciados pelo anonimato e pela dificuldade de investigação no mundo digital (Berkembrock, 2021).

Acontece que, em paralelo ao crescimento acentuado do acesso legal das pessoas aos mundos virtuais para facilitar a sua vida cotidiana, aumentam também o

quantitativo de criminosos estelionatários que procuram vítimas na *Internet* para cometerem fraudes financeiras e atividades criminosas (Diniz; Cardoso; Puglia, 2022).

A busca por dinheiro leva os indivíduos a procurarem investimentos, que muitas vezes são fraudes. A pirâmide financeira é a principal ferramenta que esses investidores acabam utilizando sem conhecimento porque sua estrutura lembra uma empresa familiar, séria e legítima (Kotz, 2014).

A falta de conhecimento sobre investimentos é um problema cultural dos brasileiros, o que aumenta a frequência das pirâmides financeiras. Dessa forma, a falta de conhecimento gerada pela escassez de educação financeira leva os indivíduos a realizarem investimentos questionáveis, principalmente pelo fato deste sistema se apresentar como um investimento seguro, com baixo risco e altos retornos (Lopes, 2021).

A *U. S. Financial Literacy and Education Commission* através da *National Strategy for Financial Literacy* sugere que as pessoas com baixa alfabetização financeira são mais suscetíveis a tentativas de fraude e golpes, especialmente em tempos de condições econômicas desfavoráveis e incertas, e que a alfabetização financeira é uma forma de impedir o sucesso destas tentativas (FLEC, 2020).

A ausência de saberes financeiros fundamentais expõe os indivíduos ao perigo da ação de indivíduos agindo com más intenções, além disso, pode levá-los a adotar medidas prejudiciais para sua situação financeira por desconhecerem como lidar com dificuldades financeiras ou assumir compromissos que estão além de suas possibilidades, gerando problemas como o acúmulo de dívidas (Santos, 2009).

2.6 A CONCESSÃO DE CRÉDITO FACILITADA PELA TECNOLOGIA

Para Silva (1985), o crédito é a cedência temporária do uso do dinheiro. Crédito é conceder a um terceiro o direito, capacidade ou poder de compra. Para Pulcine *et al.* (2008), a concessão de crédito pode ser entendida como qualquer ação de temporariamente transferir uma parte do seu patrimônio financeiro para outrem, na esperança de que essa parte seja devolvida integralmente depois do prazo acordado.

É devido à existência do crédito que todos na sociedade possuem a oportunidade, mesmo que de forma limitada, de adquirir os bens e serviços que desejam, sem precisar dispor do valor completo em dinheiro no momento da compra.

Dessa forma, o indivíduo que obteve o crédito pode, então, utilizá-lo como se fosse seu próprio rendimento e gastá-lo conforme bem entender (Ferreira, 2018).

Entre os serviços de crédito oferecidos pelas instituições bancárias e financeiras, destaca-se o famoso cartão de crédito. O cartão de crédito consiste em uma modalidade de empréstimo disponibilizada por essas instituições, que permite o pagamento parcelado, acrescido de taxas de juros. Esse recurso possui um determinado limite de crédito, previamente acordado no contrato, o qual pode ser aumentado conforme o devedor ou devedora cumpre suas obrigações financeiras, proporcionando assim maior capacidade de compras (Rodrigues, 2022).

No entanto, a maneira agressiva pela qual o crédito está sendo oferecido no mercado faz com que o consumidor considere cada vez mais a possibilidade de adquirir, uma vez que o crédito está disponível de forma rápida e facilitada (Frey, 2018).

Segundo dados da PEIC analisados de 2013 a 2023, o cartão de crédito é a principal modalidade de dívida no Brasil.

Tabela 3 – Percentual médio de famílias endividadas nas principais modalidades de dívida – Brasil

Tipo de dívida	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Cartão de crédito	75,2%	75,3%	76,1%	77,1%	76,7%	76,9%	78,7%	78,0%	82,6%	86,6%
Carnês	18,7%	17,0%	16,9%	15,4%	15,7%	15,4%	15,3%	16,8%	18,1%	19,0%
Financiamento de carro	12,2%	13,8%	13,7%	11,2%	10,2%	10,5%	9,9%	10,7%	11,6%	10,4%
Crédito pessoa	10,5%	9,5%	9,0%	10,3%	10,3%	9,4%	8,2%	8,5%	9,0%	9,0%
Financiamento de casa	6,1%	7,8%	8,3%	7,9%	8,2%	8,7%	8,7%	9,5%	9,1%	8,1%
Crédito consignado	5,2%	4,7%	4,6%	5,4%	5,6%	5,6%	5,5%	6,6%	6,5%	5,5%
Cheque especial	6,2%	5,6%	6,2%	7,2%	6,7%	5,8%	5,9%	5,9%	5,6%	5,4%
Outras dívidas	2,5%	2,3	2,2%	2,4%	2,6%	3,0%	2,4%	2,2%	2,3%	2,2%
Cheque pré-datado	2,2%	1,8	1,7%	1,7%	1,4%	1,1%	1,9%	0,9%	1,0%	0,6%
Não respondeu	0,3%	0,3%	0,1%	0,1%	0,1%	0,1%	0,2%	0,2%	0,3%	0,1%
Não sabe	0,2%	0,2%	0,1%	0,1%	0,1%	0,2%	0,1%	0,1%	0,0%	0,0%

Fonte: Adaptado de PEIC -CNC.

A regulação dos bancos digitais começou com a resolução nº 4.480 de 25 de abril de 2016 do Banco Central. Essa regulação permitiu um rápido desenvolvimento

desse setor. Antes dos bancos e contas digitais, os bancos físicos tradicionais adotavam sistemas completamente burocráticos, com um grande número de funcionários, longos tempos de transação e sistemas inflexíveis. Neste cenário, os clientes só podiam realizar transações bancárias na agência onde possuíam conta e apenas nos horários em que os serviços bancários estivessem disponíveis (Nascimento, 2020).

Agora, essas atividades estão migrando para o mundo digital, onde máquinas, tablets, celulares e computadores assumem as funções, utilizando a *internet*. Essa mudança permite que diversas tarefas possam ser realizadas em menos tempo e em qualquer lugar. Ou seja, operações simples que antes eram realizadas por pessoas agora são completamente virtuais (Nascimento, 2020).

De acordo com Rodrigues (2022), ao longo da história, o acesso ao crédito tem se tornando progressivamente mais fácil, diminuindo gradualmente as requisições impostas aos consumidores ao adquirir esse serviço. No caso dos trabalhadores, ter acesso ao crédito pode implicar em conseguir adquirir bens e serviços que seus salários não permitem comprar imediatamente. Contudo, uma das principais consequências dos empréstimos para os trabalhadores é o acúmulo de dívidas, o que resulta em uma parcela considerável dos salários sendo destinada ao pagamento dos empréstimos e seus respectivos juros (Moura, 2018).

Para Pinheiro, Reges e Leite (2022), percebe-se que a facilidade de crédito oferecida pelos bancos digitais contribui para um maior número de indivíduos terem acesso ao crédito de forma menos burocrática. No entanto, aqueles que utilizam esse crédito com pouco ou sem nenhum planejamento financeiro adequado acabam consequentemente fazendo parte dos índices de inadimplência.

Para Gonçalves (2021), a fácil disponibilidade de crédito junto à ausência educação financeira e às limitações de informações precisas sobre os produtos financeiros oferecidos aos consumidores, são fatores que colaboram com o crescimento do endividamento das famílias.

De acordo com Abrão (2018), observa-se que os consumidores que acessam ao crédito desta forma não têm os conhecimentos necessários em relação às práticas bancárias e, portanto, não compreendem conceitos como juros compostos, taxas e outros custos. Como resultado, esses consumidores ficam sujeitos a uma maior

propensão ao endividamento e conseqüentemente à inadimplência. Dessa forma, o crédito acaba se tornando uma ameaça em vez de uma solução (Frey, 2018).

Marques, Lima e Bertocello (2010) sugerem que para prevenir o superendividamento da população brasileira, o crédito deve ser adquirido de forma consciente e responsável e com tempo e reflexão. Além disso, o crédito deve ser concedido através de um contrato redigido, onde a escrita deve ser descomplicada, principalmente em relação a valores, tarifas e tempo, do qual indispensavelmente uma cópia deverá ser entregue ao consumidor.

2.7 EDUCAÇÃO E ALFABETIZAÇÃO FINANCEIRA

Educação financeira e alfabetização financeira são termos que estão cada vez mais presentes no dia a dia das pessoas. Em um mundo dinâmico e de mudanças rápidas como o atual, a consciência e o conhecimento têm ganhado importância crescente. No âmbito das finanças pessoais, é fundamental dominar os conceitos básicos e estar sempre atualizado e bem informado (Schwartz, 2019).

O termo alfabetização financeira é comumente usado como equivalente à educação financeira. Porém, esses dois conceitos são distintos e utilizá-los como sinônimos pode trazer problemas, uma vez que a alfabetização financeira engloba muito mais do que apenas a educação financeira. Em termos simples, educação financeira está relacionada ao aprendizado, enquanto que a alfabetização financeira abrange não só o aprendizado, mas também o comportamento e a atitude financeira das pessoas (Potrich; Vieira; Ceretta, 2013).

De forma resumida, a educação financeira é um processo no qual os indivíduos adquirem confiança e habilidades para lidar com conceitos, definições e produtos financeiros. Por outro lado, a alfabetização financeira é um conceito mais abrangente, englobando a consciência, o comportamento e o bem-estar do indivíduo no universo das finanças pessoais (Schwartz, 2019).

A educação, assim como a alfabetização financeira, ainda é fundamental e inseparável na construção da cidadania e na formação das pessoas. Isso ocorre não apenas por estar presente no dia a dia, nas transações financeiras de compra, venda e investimento, mas também por contribuir para o desenvolvimento de um pensamento crítico. A importância de possuir educação e alfabetização financeira

reflete-se nas atitudes dos cidadãos em relação ao gerenciamento de suas finanças, na compreensão da economia em níveis macro e micro, na capacidade de estabelecer planos e metas, e no impacto direto na vida deles e de seus familiares (Schwartz, 2019).

Barbosa (2020) enfatiza a importância de adquirir noções básicas de finanças pessoais, abrangendo temas como orçamento, controle de despesas, poupança e investimentos. Para o autor, a falta de educação financeira pode levar a problemas financeiros, como superendividamento e dificuldade em atingir metas financeiras de curto e longo prazo. Portanto, adquirir conhecimento técnico é fundamental para ajudar os indivíduos a tomar decisões financeiras mais embasadas.

Silva (2023) salienta a necessidade da promoção da alfabetização financeira desde cedo, capacitando os indivíduos a fazer escolhas financeiras informadas e responsáveis. Enquanto isso, os fatores que influenciam a importância atribuída à educação financeira estão relacionados ao reconhecimento dos impactos positivos que ela pode trazer para a vida das pessoas, inclusive a habilidade de gerir o dinheiro de forma eficiente, tomar decisões financeiras fundamentadas, evitar problemas financeiros e alcançar estabilidade financeira.

Mette, Araldi e Rohde (2018) concluem que a alfabetização financeira e educação financeira influenciam na inclinação à inadimplência. Quanto maior o nível de conhecimento financeiro, menor a chance do endividamento. Já o hábito de pedir dinheiro a amigos e familiares contribui para a inadimplência.

3 METODOLOGIA

Em relação aos procedimentos metodológicos, a classificação desta pesquisa quanto aos seus objetivos foi descritiva por ser baseada em assuntos teóricos através de monografias, dissertações, artigos e teses, que se relacionam com o tema. Quanto à sua abordagem, classifica-se como qualitativa por buscar analisar criticamente os dados coletados. E por fim, quanto aos procedimentos, esta pesquisa é classificada como bibliográfica pois se baseou em revisões de obras publicadas que tratam sobre finanças pessoais e novas tecnologias.

Foram pesquisados nos bancos de dados das plataformas SciELO.Org, CAPES Periódicos e Google Acadêmico monografias, dissertações, artigos e teses, que se relacionavam com o título, dentro do método qualitativo, descritivo e bibliográfico. Para o estudo foram selecionados trinta e nove (39) trabalhos que compuseram a pesquisa, sendo selecionados os que se relacionavam com as palavras-chaves escolhidas: Tecnologia, Finanças Pessoais, Alfabetização Financeira e Educação Financeira.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Em relação ao objetivo geral de analisar o crescimento das novas tecnologias no setor financeiro, este foi alcançado com sucesso. A partir da revisão da literatura, pôde-se constatar como as *fintechs*, bancos digitais, aplicativos de gerenciamento financeiro e o *mobile banking* estão transformando o cenário financeiro, trazendo mais comodidade e acessibilidade aos serviços bancários.

Com relação aos objetivos específicos, estes também foram alcançados. Foi identificada e discutida a relação entre o aumento do endividamento e inadimplência dos brasileiros com o crescimento do acesso à concessão de crédito facilitada por meio da tecnologia. Tornou-se claro que o fácil acesso ao crédito e a falta de educação financeira podem contribuir para o endividamento e inadimplência. Além disso, foram analisadas as consequências do acesso indiscriminado às tecnologias financeiras sem o devido conhecimento, enfatizando como a falta de conhecimento financeiro pode deixar as pessoas mais vulneráveis a fraudes e golpes.

Observa-se que gerenciar as finanças pessoais é uma atividade de muita relevância, mas muitas pessoas não dão a devida importância ao seu futuro financeiro (Pereira Junior *et al.*, 2020). Segundo a pesquisa de Endividamento e Inadimplência do Consumidor (CNC-PEIC, 2023), uma parcela significativa das famílias brasileiras enfrenta o endividamento e a inadimplência.

O aumento dessas taxas de endividamento e inadimplência está relacionado ao estímulo, ao consumo e à facilidade de acesso ao crédito. No Brasil, as *fintechs* e os bancos digitais juntamente com o *mobile banking*, trouxeram para o setor financeiro inovação, facilidade e comodidade, oferecendo serviços de alta eficiência de forma totalmente digital e com pouca necessidade de agências físicas (Azolini, 2019; Oliveira *et al.*, 2019; Said, 2020).

Os bancos digitais se destacaram desde o seu surgimento, conquistando, através da inovação e comodidade, uma enorme parcela da população que se encontrava insatisfeita com as burocracias dos bancos tradicionais. Os bancos digitais tornam as transações mais rápidas e fáceis, mantendo agências físicas apenas em determinadas circunstâncias (Marques, 2019; Soares, 2018).

Toda essa tecnologia trouxe a facilitação do acesso ao crédito. Porém essa concessão facilitada aliada à falta de planejamento financeiro e à falta de educação financeira pode acabar levando o indivíduo ao endividamento e à inadimplência. Além

disso, o crescimento acentuado do acesso à *internet* elevou significativamente o número de fraudes e golpes financeiros. Os criminosos se aproveitam da velocidade das informações e do anonimato na *internet* para cometer crimes (Berkembrock, 2021; Diniz; Cardoso; Puglia, 2022; Frey, 2018; Gonçalves, 2021; Marques; Lima; Bertoncetto, 2010).

Dessa forma, destaca-se a importância da alfabetização financeira e da educação financeira, considerando estas reduzem a propensão ao endividamento e conseqüentemente à inadimplência, além de ser essencial no uso do crédito responsável. Além disso, elas auxiliam na tomada de decisões financeiras informadas. Dessa forma, é fundamental introduzir a alfabetização financeira desde cedo, visando menos danos no futuro (Barbosa, 2020; Pereira Junior *et al.*, 2020; Mette; Araldi; Rohde, 2018; Schwantz, 2019; Silva, 2023).

Assim, esse estudo contribui para um entendimento mais amplo do impacto das novas tecnologias nas finanças pessoais, ressaltando a importância da educação financeira para o uso responsável dessas tecnologias. Como recomendação final, destaca-se para pesquisas futuras, que sejam aplicados questionários a usuários dessas novas tecnologias financeiras, a fim de comparar com os resultados obtidos neste estudo e entender qual a percepção dos destes usuários em relação ao tema.

REFERÊNCIAS

- ABRÃO, Nelson. **Direito bancário**. 18ª edição. São Paulo: Saraiva Educação, 2018. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788553611454>. Acesso em: 10 set. 2023.
- AZOLINI, Thomas Constanti. **Fintechs e a economia digital: desafios e perspectivas**. 2019. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Tecnologias da Informação e Comunicação) - Universidade Federal de Santa Catarina, Araranguá, 2019. Disponível em: <https://repositorio.ufsc.br/handle/123456789/197659>. Acesso em: 20 ago. 2023.
- BARBOSA, Oriovaldo. **Educação financeira: vencendo os tabus do dinheiro**. Editora Goiânia Kelps. 2020.
- BARROS, Gabriela; COELHO, Isadora; PALOMARES, Vagner. **O impacto das fintechs no setor bancário nacional**. Iniciação-Revista de Iniciação Científica, Tecnológica e Artística, São Paulo, v. 7, n. 3, 2019. Disponível em: <https://n9.cl/ywc26y>. Acesso em: 19 ago. 2023.
- BERKEMBROCK, Fabiana de Campos Firmiano. **Crimes virtuais cometidos contra clientes de instituições financeiras no período da pandemia da Covid 19**. 2021. Monografia (Bacharelado em Direito) - Universidade do Sul de Santa Catarina, Tubarão, 2021. Disponível em: <https://repositorio.animaeducacao.com.br/handle/ANIMA/19516>. Acesso em: 20 ago. 2023.
- CARAFFINI, Josiane Piva Testolin da Silva; SOUZA, Romina Batista de Lucena de; BEHR, Ariel. 2018. **Transformação digital e desempenho no setor bancário**. In: Congresso Transformação Digital, 2018. Disponível em: <https://n9.cl/op6yd>. Acesso em: 10 set. 2023.
- CONFEDERAÇÃO NACIONAL DE DIRIGENTES LOJISTAS/SERVIÇO DE PROTEÇÃO AO CRÉDITO - SPC BRASIL. **8 em cada 10 inadimplentes sofreram impacto emocional negativo por conta das dívidas, revela pesquisa CNDL/SPC Brasil**, 2023. Disponível em: <https://www.spcbrasil.org.br/pesquisas/pesquisa/7266>. Acesso em: 19 ago. 2023.
- CONFEDERAÇÃO NACIONAL DO COMÉRCIO DE BENS, SERVIÇOS E TURISMO. **Pesquisa de Endividamento e Inadimplência do Consumidor – 2013 - 2023**. Disponível em: <https://pesquisascnc.com.br/pesquisa-peic/>. Acesso em: 19 ago. 2023.
- CONSELHO MONETÁRIO NACIONAL. **Resolução Nº 4.480, de 25 de abril de 2016**. 2016. Disponível em: <http://www.bcb.gov.br/pre/normativos/busca/downloadNormativo.asp?arquivo=>

Lists/Normativos/Attachments/50185/Res_4480_v2_P.pdf>. Acesso em: 25 out. 2023.

DELOITTE. Pesquisa Febraban de tecnologia bancária 2020. **Mobile banking é canal preferido dos brasileiros para pagamento de contas e transferências bancárias**, 2019. Disponível em: <https://portal.febraban.org.br/noticia/3301/pt-br/>. Acesso em: 10 set. 2023.

DINIZ, Felipe Ferreira; CARDOSO, Jacqueline Ribeiro; PUGLIA, Eduardo Henrique Pompeu. **O crime de estelionato e suas implicações na era contemporânea: o constante crescimento dos golpes via internet**. 2022. *Libertas Direito*, v. 3, n. 1, 2022. Disponível em: <https://www.periodicos.famig.edu.br/index.php/direito/article/view/215>. Acesso em: 02 set. 2023.

FEDERAÇÃO BRASILEIRA DE BANCOS. **Pesquisa FEBRABAN de Tecnologia Bancária**. 2022. Disponível em: <https://portal.febraban.org.br/pagina/3106/48/pt-br/pesquisa>. Acesso em: 10 set. 2023.

FERREIRA, Caroline Agostinho *et al.* **Novas evoluções do mercado de crédito: Uma análise sobre as Fintechs**. *Revista de Iniciação Científica da Universidade Vale do Rio Verde*, v. 9, n. 1, 2018. Disponível em: <http://periodicos.unincor.br/index.php/iniciacaocientifica/article/view/5221>. Acesso em: 27 set. 2023.

FINTECH. **Qual a diferença entre uma Fintech e um Banco Digital?** 2023. Disponível em: <https://fintech.com.br/blog/bancos-digitais/qual-a-diferenca-entre-uma-fintech-e-um-banco-digital/>. Acesso em: 23 set. 2023.

FINTECHLAB. **A revolução Fintech já começou!** 2016. Disponível em: http://fintechlab.com.br/wpcontent/uploads/2017/02/Report_FintechLab_2016_alta.pdf. Acesso em 29 ago. 2023.

FIORI, Diogo Del *et al.* **O efeito da educação financeira sobre a relação entre adimplência e trabalhadores na cidade de Manaus**. 2017. *SINERGIA-Revista do Instituto de Ciências Econômicas, Administrativas e Contábeis*, v. 21, n. 2, p. 31-46, 2018. Disponível em: <https://doi.org/10.17648/sinergia-2236-7608-v21n2-7215>. Acesso em: 19 ago. 2023.

FREY, Janaina. **O superendividamento da população brasileira e sua relação com a publicidade de crédito fácil realizada por bancos e financeiras**. 2018. 54 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Direito) - Universidade de Santa Cruz do Sul, Santa Cruz do Sul, 2018. Disponível em: <http://hdl.handle.net/11624/2174>. Acesso em: 15 set. 2023.

GONÇALVES, Guilherme Campos. **Endividamento pessoal: uma análise a partir da utilização do crédito consignado por servidores públicos**. 2021. 97 f. Dissertação (Mestrado em Gestão Pública) - Universidade de Brasília, Brasília-DF, 2021. Disponível em: <http://repositorio2.unb.br/jspui/handle/10482/41309>. Acesso em: 19 ago. 2023.

GOOGLE PLAYSTORE. **Aplicativo Mobills: Finanças Pessoais**. 2023. Disponível em:
<https://play.google.com/store/apps/details?id=br.com.gerenciadorfinanceiro.controller>
. Acesso em: 09 set. 2023.

GOOGLE PLAYSTORE. **Aplicativo Organizze: Orçamento Pessoal**. 2023
Disponível em: <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.organizze.android>.
Acesso em: 09 set. 2023.

GOOGLE PLAYSTORE. **Aplicativo Wallet: Gestor de Orçamento**. 2023.
Disponível em:
<https://play.google.com/store/apps/details?id=com.droid4you.application.wallet>.
Acesso em: 09 set. 2023.

KOTZ, H. David. **Why Ponzi Schemes Work and How to Protect Yourself from Being Defrauded**. Aspatore Books, 2014.

MARQUES, Claudia Lima; LIMA, Clarissa Costa de; BERTONCELLO, Káren Danilevicz. **Prevenção e tratamento do superendividamento**. 2010. Brasília: DPDC/SDE, Caderno de Investigações Científicas, 2010. Disponível em:
<https://www.gov.br/mj/pt-br/assuntos/seus-direitos/consumidor/escola-nacional-endc/biblioteca/manuais/prevencao-e-tratamento-do-superendividamento.pdf/view>.
Acesso em: 25 set. 2023.

MARQUES, Frank Borges. **Bancos digitais X bancos tradicionais: uma análise das implicações causadas pelos bancos digitais no mercado bancário brasileiro**. 2019. Dissertação (Mestrado em Gestão Organizacional) - Universidade Federal de Uberlândia, Uberlândia, 2019. 64 f. Disponível em:
<http://dx.doi.org/10.14393/ufu.di.2019.1011>. Acesso em: 23 ago. 2023.

MARTIN, Karina Agatha; SBICCA, Adriana. **Decisões financeiras e o uso de aplicativos: Um estudo à luz da economia comportamental**. Revista Gestão Organizacional, v. 14, n. 2, p. 207-228, 2021. Disponível em:
<https://pegasus.unochapeco.edu.br/revistas/index.php/rgo/article/view/5443>. Acesso em: 30 ago. 2023.

METTE, Frederike Monika Budiner; ARALDI, Tamila; ROHDE, Liliâne Antunes. **Responsabilidade Financeira: Como a Educação e a Alfabetização Financeira Influenciam a Inadimplência? Uma Análise da Classe C Brasileira**. 2018. ConTexto-Contabilidade em Texto, v. 18, n. 40, 2018. Disponível em:
<https://www.seer.ufrgs.br/ConTexto/article/view/94380>. Acesso em: 22 ago. 2023.

NASCIMENTO, Hérica Henrique do. **Contas digitais: a revolução do sistema bancário e a percepção dos serviços pela sociedade**. Revista Valore, Volta Redonda, v. 5 (edição especial), p. 282-293, 2020. Disponível em:
<file:///c:/docume~1/iiccid~1/config~1/temp/lepidus,+21+-+conepa+reva+contas+digitais-1.pdf>. Acesso em: 01 set. 2023.

OLGIN, Clarissa de Assis; BASTOS, Kimberlyn Richesky. **Aplicativos para o desenvolvimento da temática educação financeira**. Revista de Iniciação Científica da ULBRA, n. 18, 2020. Disponível em: <http://www.periodicos.ulbra.br/index.php/ic/article/view/6497>. Acesso em: 18 ago. 2023.

OLIVEIRA, Gabriela Sterzi *et al.* **Fintech Serviços Financeiros: Uma Abordagem de Serviços 4.0**. 2018. XLIII Encontro da ANPAD, 2019. Disponível em: <https://n9.cl/43svp>. Acesso em: 27 set. 2023.

OLIVEIRA, Cristiano de; OLIVEIRA, Jeferson Sousa; BENACCHIO, Marcelo. **A Sociedade de Consumo e a Tutela Jurídica do Superendividamento**. Revista do Curso de Direito do UNIFOR. Vol. 10, n. 1, 2019. Disponível em: <https://doi.org/10.24862/rcdu.v10i1.1012>. Acesso em: 19 ago. 2023.

PARTYKA, Raul Beal; LANA, Jeferson; GAMA, Marina Amado Bahia. **Um olho no peixe e outro no gato: como as fintechs disputam espaço com os bancos em época de juros baixos**. 2020. Administração: Ensino e Pesquisa, v. 21, n. 1, p. 146-180, 2020. Disponível em: <https://www.redalyc.org/journal/5335/533563880006/533563880006.pdf>. Acesso em: 19 ago. 2023.

PEREIRA JUNIOR, Silvano Antonio Alves *et al.* **Fundamentos de Finanças**. Grupo A, 2020. E-book. ISBN 9786556900506. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9786556900506/>. Acesso em: 19 ago. 2023.

PINHEIRO, Mykaella Kariny Mendes; REGES, Pamella Duarte; LEITE, Jarles Randal. **A relação do spread bancário dos bancos digitais no endividamento das pessoas**. 2022. Anais do 24º Simpósio de TCC do Centro Universitário ICESP. 2022(24); 224-230. 2022. Disponível em: <http://revistas.icesp.br/index.php/Real/article/view/4232>. Acesso em: 04 set. 2023.

POTRICH, Ani Caroline Grigion; VIEIRA, Kelmara Mendes; CERETTA, Paulo Sergio. **Nível de alfabetização financeira dos estudantes universitários: afinal, o que é relevante?** 2023. Revista Eletrônica de Ciência Administrativa, v. 12, n. 3, p. 315-334, 2013. Disponível em: <https://doi.org/10.5329/RECADM.2013025>. Acesso em: 17 ago. 2023.

REIS, Ana Paula Santos. **Os principais fatores que influenciam no endividamento e inadimplência das famílias brasileiras**. 2020. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Administração de Empresas) - Centro Universitário Fametro - UNIFAMETRO, Fortaleza, 2020. 20 f. Disponível em: <http://repositorio.fametro.com.br/jspui/handle/123456789/164>. Acesso em: 19 ago. 2023.

RODRIGUES, Anderson Emanuel dos Santos. **Acesso ao crédito e inadimplência de jovens universitários: o caso da Universidade Federal Rural de Pernambuco**. 2022. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Ciências do Consumo) – Departamento de Ciências do Consumo, Universidade Federal Rural de

Pernambuco, 2022. 30 f. Disponível em:
<https://repository.ufrpe.br/handle/123456789/3137>. Acesso em: 01 set. 2023.

SAID, Jéssica Filomena Pinto Pereira De Barros. **E-services, o mercado fintech e as escolhas dos jovens**. 2020. Dissertação (Mestrado em Gestão e Estratégia Empresarial) - Universidade Europeia, Lisboa - Portugal, 2020. Disponível em:
<http://hdl.handle.net/10400.26/33833>. Acesso em: 12 set. 2022.

SANTOS, Liana Ribeiro dos. **Educação Financeira na Agenda da Responsabilidade Social Empresarial. Banco Central do Brasil: Boletim Responsabilidade Social e Ambiental do Sistema Financeiro**. Ano 4, nº 39, fev. 2009. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/pre/boletimrsa/bolrsa200902.pdf>. Acesso em: 16 set. 2023.

SANTOS, Denilson Roseno Nunes dos. **A percepção dos dispositivos de controle financeiro - econômico que favorecem ao desenvolvimento adequado da educação financeira**. 2017. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Ciências Militares) - Academia Militar das Agulhas Negras, Resende, 2017. 44 f. Disponível em: <https://n9.cl/z32pa>. Acesso em: 25 ago. 2023.

SANTOS, Suzana Moreira dos. **Ferramentas e métodos para se desenvolver um planejamento financeiro pessoal**. 2022. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Administração) - Instituto Federal Goiano - Campus Campos Belos, Goiânia, 2022. 23 f. Disponível em:
<https://repositorio.ifgoiano.edu.br/handle/prefix/3230>. Acesso em: 28 ago. 2023.

SCHWANTZ, Adenes Sabino. **Educação e alfabetização financeira de alunos de graduação em uma IES catarinense**. 2019. Dissertação (Mestrado em Desenvolvimento e Sociedade) - Universidade do Alto Vale do Rio do Peixe - UNIARP, Caçador, 2019. 23 f. Disponível em:
<https://deposita.ibict.br/handle/deposita/284>. Acesso em: 13 set. 2023.

SIEBEL, Daiana Clébia; ZDANOWICZ, José Eduardo. **Endividamento pessoal mediante o uso do cartão de crédito pelos trabalhadores de uma indústria calçadista no município de Sapiranga–RS**. Revista de Administração de Empresas Eletrônica-RAEE, n. 10, p. 67-90, 2019. Disponível em:
<seer.faccat.br/index.php/administracao/article/view/1350>. Acesso em: 19 ago. 2023.

SILVA, Adelphino Teixeira da. **Economia e mercados**. 17 ed. São Paulo: Atlas, 1985.

SILVA, Bruno Araujo Bispo da; MONTEIRO, Jamir Mendes. **Educação Financeira: um estudo sobre a sua importância na gestão pessoal**. 2023. Research, Society and Development, v. 12, n. 6, p. e16212642125-e16212642125, 2023. DOI: 10.33448/rsd-v12i6.42125. Disponível em:
<https://rsdjournal.org/index.php/rsd/article/view/42125>. Acesso em: 02 set. 2023.

SILVEIRA, Nayhara Vargas; PASSOS, Maria Donizete Pereira dos Santos. **O uso de dispositivos de controle financeiro-econômico no desenvolvimento da educação financeira em jovens universitários**. 2021. Disponível em:

<http://www.aprender.posse.ueg.br:8081/jspui/handle/123456789/289>. Acesso em: 18 set. 2023.

SOARES, Alice Souto. **Análise do comportamento do consumidor dos serviços do Nubank**. 2018. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Administração) - Universidade Federal da Paraíba - UFPB, João Pessoa, 2018. 30 f. Disponível em: <https://repositorio.ufpb.br/jspui/handle/123456789/16440>. Acesso em: 23 ago. 2023.

SOUZA, Guilherme Santos; ROGERS, Pablo; ROGERS, Dany. **Endividamento, qualidade de vida e saúde mental e física**. 2018. Encontro Gestão e Negócios - EGEN, 2019. Disponível em: <https://n9.cl/6ov1b>. Acesso em: 19 ago. 2023.

U.S. FINANCIAL LITERACY AND EDUCATION COMMISSION. **U.S. National Strategy for Financial Literacy**, 2020. Disponível em: <https://home.treasury.gov/system/files/136/US-National-Strategy-Financial-Literacy-2020.pdf>. Acesso em: 16 set. 2023.

VARGAS, Eduardo. **Nubank (NUBR33) passa a ser o 5º maior banco em número de clientes e ultrapassa Santander (SANB11)**. Suno, São Paulo, 2022. Disponível em: <https://www.suno.com.br/noticias/nubank-nubr33-passa-a-ser-o-5o-maior-banco-em-numero-de-clientes-e-ultrapassa-santander-sanb11/>. Acesso em: 10 set. 2023.

LOPES, Jhon Deiwisn Vargas *et al.* **Educação financeira e pirâmides: um estudo sob a ótica dos universitários**. 2021. 19º Seminário de Pesquisa e Iniciação Científica- Revista UNIANDRADE, 2021. Disponível em: <https://revista.uniandrade.br/index.php/IC/article/view/2309>. Acesso em: 18 set. 2023.

TIRLONI, Cristiane Leandro da Silva; FONTANA, Karen Hackbart Souza; MACHADO, Débora Gomes. **Mobile banking: um estudo sobre os fatores de usabilidade que influenciam no relacionamento com o cliente**. 2017. In: II Congresso de Contabilidade e de Iniciação Científica – UFRGS, Porto Alegre, 2017. Disponível em: <https://www.ufrgs.br/congressocont/index.php/congresso/congressocont/paper/view/51>. Acesso em: 02 set. 2023.

DISCENTE: Érica Lages Xavier

CURSO: Administração

DATA DE ANÁLISE: 03.10.2023

RESULTADO DA ANÁLISE

Estatísticas

Suspeitas na Internet: **2,84%**

Percentual do texto com expressões localizadas na internet [▲](#)

Suspeitas confirmadas: **2,48%**

Confirmada existência dos trechos suspeitos nos endereços encontrados [▲](#)

Texto analisado: **92,71%**

Percentual do texto efetivamente analisado (frases curtas, caracteres especiais, texto quebrado não são analisados).

Sucesso da análise: **100%**

Percentual das pesquisas com sucesso, indica a qualidade da análise, quanto maior, melhor.

Analisado por Plagius - Detector de Plágio 2.8.5
terça-feira, 3 de outubro de 2023 11:38

PARECER FINAL

Declaro para devidos fins, que o trabalho da discente **ÉRICA LAGES XAVIER**, n. de matrícula **47235**, do curso de Administração, foi aprovado na verificação de plágio, com porcentagem conferida em 2,84%. Devendo a aluna realizar as correções necessárias.

Documento assinado digitalmente
 HERTA MARIA DE ACUCENA DO NASCIMENTO S
Data: 03/10/2023 15:22:31-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

(assinado eletronicamente)
HERTA MARIA DE AÇUCENA DO N. SOEIRO
Bibliotecária CRB 1114/11
Biblioteca Central Júlio Bordignon
Centro Universitário Faema – UNIFAEMA