

UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA – UFPB

Centro de Ciências Sociais Aplicadas – CCSA

Curso de Administração – CADM

**O NUBANK CONTRIBUI PARA A EDUCAÇÃO FINANCEIRA DOS
SEUS USUÁRIOS?**

MAYARA AFONSO DE OLIVEIRA VASCONCELOS

João Pessoa

Outubro 2018

MAYARA AFONSO DE OLIVEIRA VASCONCELOS

O NUBANK CONTRIBUI PARA A EDUCAÇÃO FINANCEIRA DOS SEUS USUÁRIOS?

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado como parte dos requisitos necessários à obtenção do grau de Bacharela em Administração pelo Centro de Ciências Sociais Aplicadas da Universidade Federal da Paraíba/UFPB

Professor orientador: Prof. Dr. Rosivaldo de Lima Lucena

João Pessoa

Outubro 2018

Catálogo na publicação
Seção de Catalogação e Classificação

V331n Vasconcelos, Mayara Afonso de Oliveira.
O NUBANK CONTRIBUI PARA A EDUCAÇÃO
FINANCEIRA DOS SEUS
USUÁRIOS? / Mayara Afonso de Oliveira Vasconcelos. -
João Pessoa, 2018.
028 f.

Orientação: Rosivaldo de Lima Lucena.
Monografia (Graduação) -
UFPB/CCSA.

1. Fintechs. Nubank. Educação Financeira. I. Lucena, Rosivaldo
de Lima. II. Título.

UFPB/CCSA

Folha de Aprovação

Trabalho apresentado à banca examinadora como requisito parcial para a Conclusão de Curso do Bacharelado em Administração

Aluno: Mayara Afonso de Oliveira Vasconcelos

Trabalho: O Nubank contribui para a educação financeira dos seus usuários?

Área de Pesquisa: Inovação, Finanças, Empreendedorismo

Data de Aprovação: 25/10/2018

Banca Examinadora

Prof. Dr. Rosivaldo de Lima Lucena

Prof^ª. Dra. Paula Luciana Bruschi Sanches

Dedico este trabalho a Deus, aos meus pais Morgana e Antony, aos meus tios Eduardo e Lourdes, ao meu irmão Anderson, a minha avó Maria do Carmo e a Augusto.

AGRADECIMENTOS

Quero agradecer a Deus por não me desamparar, aos meus pais por todo esforço e dedicação, aos meus tios por me acolherem, a minha avó por todo o cuidado, ao meu irmão por sua proteção e zelo, a Augusto por toda a ajuda e carinho, a Alice Souto, Tulyanna Balbyna e aos colegas por todos os anos de companheirismo e aos professores que me ajudaram em todo o processo. Agradeço em especial a Rosivaldo de Lima Lucena que sempre foi solícito e me orientou durante a elaboração deste trabalho e a Wenner Glaucio Lopes Lucena que me acolheu e orientou durante o curso.

“Lembre-se de olhar para as estrelas e não para baixo, para seus pés. Tente entender o que você vê e pensa sobre o que faz o universo existir. Seja curioso. E, por mais difícil que a vida possa parecer, há sempre algo que você pode fazer e ter sucesso. É importante que você não desista.”

Stephen Hawking

RESUMO

Com as lacunas deixadas pelos serviços oferecidos pelos bancos tradicionais, surgem as *fintechs*, que são *startups* da área financeira. O termo *fintech* deriva da junção de finanças e tecnologia. Essa junção faz com que esses novos ingressantes do mercado financeiro sejam mais rápidos, práticos e até mesmo seguros. Diante disso surge o Nubank, uma *fintech* totalmente digital que promete oferecer o mínimo de burocracia e devolver o controle financeiro aos usuários. Essa *fintech* desenvolve serviços que auxiliam os usuários no controle de suas finanças. Dessa forma, o trabalho buscou responder o seguinte questionamento: o Nubank contribui para a educação financeira de seus usuários? Para responder tal questionamento, foi realizada uma pesquisa quantitativa *online* com 500 respondentes de boa parte do Brasil para saber se o Nubank realmente ajuda na Educação Financeira desses usuários. Como resultados, foram encontradas lacunas na Educação Financeira dos mesmos e descoberto que, na percepção dos usuários, o cartão consegue auxiliar na Educação Financeira.

Palavras-chave: *Fintechs*. Nubank. Educação Financeira.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	9
2 REFERENCIAL TEÓRICO.....	9
2.1 Bancos.....	9
2.2 Startups	10
2.3 Nubank.....	11
2.4 Endividamento	12
2.5 Educação Financeira	13
3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	14
4 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS RESULTADOS	15
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	24
REFERÊNCIAS	25

O NUBANK CONTRIBUI PARA A EDUCAÇÃO FINANCEIRA DOS SEUS USUÁRIOS?

Mayara Afonso de Oliveira Vasconcelos

1 INTRODUÇÃO

Em um cenário no qual os clientes desejam atendimento fácil, rápido, seguro e satisfatório surgem as *fintechs*. O termo *fintech*, de acordo com Dall’Agnol (2018), vem da junção das palavras *Finacial e Technology*. São *startups* de soluções financeiras amparadas pela tecnologia. Segundo Stangler (2013), *startups* ligadas à tecnologia são empresas que criam empregos em um ritmo acelerado e são importantes, pois propulsionam o crescimento econômico.

No Brasil surge o Nubank. Uma empresa que oferece soluções financeiras e é totalmente digital. Segundo dados fornecidos pelo Nubank (2018), a empresa conta atualmente com 3 milhões de clientes e já captou cerca de 330 milhões em seis rodadas de investimento. O Nubank declara ser a principal *fintech* da América Latina. Essa empresa oferece opções rentáveis de investimento, bem como soluções para o uso do cartão de crédito.

De acordo com a Confederação Nacional do comércio de Bens, Serviços e Turismo (CNC) (2018), 77% das famílias tiveram seu orçamento comprometido pelo uso do cartão de crédito. 78% das famílias com renda até dez salários mínimos declaram que o cartão é a principal fonte de dívidas, enquanto para 73,3% das famílias que têm acima de dez salários mínimos o cartão se mostra como principal fonte de dívidas.

Para que o nível de endividamento causado pelo mau uso do cartão de crédito seja reduzido é necessário que exista um planejamento financeiro e um controle orçamentário. Cruz *et al.* (2017) mostram que o auto disciplinamento em relação ao endividamento possui relação positiva com a poupança e o investimento. Por ser um tema novo, com pouca literatura publicada e ter um potencial de crescimento nos próximos anos mostra-se necessária a pesquisa. Diante da relevância da empresa na América Latina e observando os índices de endividamento agravados pela precária educação financeira chegou-se ao seguinte questionamento: **o Nubank contribui para a educação financeira dos seus usuários?**

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Bancos

O sistema financeiro nacional foi normatizado pela lei de número 4.595 de 31 de dezembro de 1964. Segundo Salim (1998), o sistema financeiro se subdivide em: subsistema monetário que é equivalente ao subsistema financeiro bancário e subsistema não-monetário. O subsistema financeiro bancário, por sua vez, é responsável pela geração de meios de pagamento. Na prática, corresponde ao total de posses do setor bancário que podem ser

utilizados para a quitação de dívidas. Sendo assim, o subsistema não-monetário é a parte que não é responsável por meios de pagamentos como bancos de desenvolvimento as sociedades de crédito, por exemplo.

Nesse contexto, foi criado através da lei 4.595 o Banco Central do Brasil que tem, dentre outras funções, a de supervisionar as instituições financeiras. Ainda conforme esta lei, as instituições financeiras mencionadas podem ser: “estabelecimentos bancários oficiais ou privados, das sociedades de crédito, financiamento e investimentos, das caixas econômicas e das cooperativas” dentre outras instituições mencionadas no texto da referida lei. Logo, o Banco Central é responsável por supervisionar, além de outras instituições, bancos públicos (ou de economia mista) e privados.

Vinhado e Silva (2017) afirmam que o controle estatal de instituições financeiras ainda é característica de muitos países, incluindo o Brasil. Vidotto (2005) *apud* Vinhado e Silva (2017) relata que a condição para a existência de bancos federais dependia da proximidade de resultados e de indicadores de desempenho com a atividade financeira privada. Ainda segundo a visão de Vinhado e Silva (2017), os bancos privados tradicionais obtiveram, em seu estudo, apenas posições intermediárias no *ranking* que mede a eficiência semestral. Mesmo assim, as instituições privadas se mostraram mais eficientes que as públicas.

Vinhado e Silva (2017) levantam possíveis causas para tal fato como as listadas a seguir:

A possível explicação para tal comportamento está associada às orientações políticas sob as quais atuam, especialmente anticíclicas, além da maior agilidade em decisões e execução de ações por parte das instituições privadas, haja vista a submissão das instituições públicas às normas que regem a Administração Pública. (VINHADO E SILVA, 2017, p. 19).

Faria e Maçada (2011) identificaram em seu estudo feito com Bancos Brasileiros que, no período de 1997 a 2008, os investimentos em Tecnologia da Informação (TI) bem como os gastos com pessoal tiveram impacto positivo no desempenho dos bancos.

Ainda segundo Faria e Maçada (2011):

A tecnologia foi o fator que modificou os serviços financeiros oferecidos pelos bancos nos últimos anos, viabilizando a criação de novos canais de relacionamento com seus clientes. A crescente sofisticação, flexibilidade e complexidade dos produtos e serviços bancários, fazem da TI um fator crítico para o gerenciamento dos riscos associados ao negócio. (FARIA E MAÇADA, 2011, p. 441).

Tendo em vista a necessidade de suporte tecnológico para a melhoria na eficiência dos bancos, os mesmos investem em TI para tentarem se manter competitivos em um cenário cujos concorrentes não são apenas grandes bancos públicos ou privados. As micro e pequenas empresas conquistam a cada dia sua fatia de mercado.

2.2 Startups

“Inovação não consiste apenas na abertura de novos mercados - pode significar também novas formas de servir a mercados já estabelecidos” (MOREIRA; QUEIROZ, 2007, p. 23) Nesse contexto surgem as *startups*. Definidas pela Associação Brasileira de Startups (ABSTARTUPS) como “empresas em fase inicial que desenvolvem produtos ou serviços inovadores, com potencial de rápido crescimento” (ABSTARTUPS, 2017). Comunidades de *startups* estão sendo estudadas e são vistas como a próxima novidade em desenvolvimento econômico para as cidades e áreas metropolitanas no País. Essa novidade acontece

especialmente nas áreas de alta tecnologia e tecnologia da informação. Conforme afirma Stangler (2013).

Segundo Mompean (2016), as *fintechs* são empresas que oferecem serviços financeiros mais rápidos, com menos exigências, têm soluções inovadoras e conseguem ter custos menores, tudo isso com tecnologia de ponta. Ainda sob o olhar da Abstartups (2018), as *fintechs* ganham espaço, buscam regulamentação e querem um ambiente competitivo e justo. Como já mencionado, as instituições financeiras obedecem a regras ditadas por entidades como o Banco Central do Brasil, por exemplo. Com o intuito de controlar a inflação e manter o sistema financeiro nacional sólido, as instituições devem seguir regras pré-estabelecidas. Diante disso, as *fintechs* devem criar soluções dentro dos padrões do sistema financeiro em que atuam. A Abstartups (2018) faz menção ainda a países como o México que criou uma ‘Lei *Fintech*’ para regular os temas que se enquadram nesse segmento.

Londres também apoia as *startups*. O Tech London é um site criado em parceria com o governo de Londres. Segundo o Tech London (2017) o intuito desse site é conectar e dar apoio ao empreendedorismo e a expansão de Londres. Ainda segundo o Tech London (2017) Londres é o centro de tecnologia, empreendedorismo e inovação. O Brasil tem, na área financeira, o Fintechlab. “FintechLab é um *hub* para conexão e fomento do ecossistema de *fintechs* nacional” (FINTECHLAB, 2018).

Segundo Rosa *et al.* (2017), as *fintechs*, devido às inovações tecnológicas que as caracterizam, resultam em benefícios para o consumidor assim como mantém a solidez e confiabilidade daqueles que, a partir da perspectiva da instituições financeiras, ajudam na expansão e no aumento dos padrões de qualidade do serviço bancário. Logo, as *startups* financeiras estão intimamente ligadas à tecnologia.

2.3 Nubank

Economia globalizada, clientes mais exigentes e mudanças tecnológicas são exemplos de fatores que influenciam o ambiente de negócios. Desenvolve-se, assim, um cenário de competitividade, incerteza e complexidade. (FIGUEIRA *et al.* 2017). Diante desse cenário, o Nubank, uma *startup* de soluções financeiras, é criado. A empresa viu uma oportunidade de negócio com base nas lacunas deixadas pelos bancos tradicionais.

Segundo o site do Nubank (2018), a empresa se define como inconformados que procuram solucionar o problema gerado pelos serviços bancários ruins e caros. Ainda segundo o Nubank (2018), a empresa foi criada com o intuito de redefinir a forma com que as pessoas se relacionam com seu dinheiro por meio da transparência e sendo eficiente. O Nubank (2018) se define ainda como uma *startup* 100% digital na qual você tem o controle do seu dinheiro na palma da mão com o mínimo de burocracia.

Segundo dados do ano de 2018 fornecidos pela empresa, ela foi fundada em maio de 2013. Tem como fundadores David Veléz, Edward Wible e Cristina Junqueira. A empresa lançou a versão beta em abril de 2014 e sua versão oficial em setembro do mesmo ano. Hoje, o Nubank é a principal *fintech* da América Latina contando com 3 milhões de clientes. 70% de seus usuários têm menos de 36 anos, pertencendo assim à geração Y. A maioria de seus usuários pertence às classes A e B. Mais de 500 mil pessoas estão em uma fila de espera para ter o cartão da empresa. Mais de 13 milhões de pessoas já solicitaram o cartão de crédito. Esse cartão foi o primeiro produto a ser lançado. Ele foi lançado em 2014 e é um cartão de crédito sem anuidade totalmente gerenciado por um aplicativo móvel.

No ano de 2017, o Nubank lançou seu programa de benefício: o Nubank Rewards. Atualmente a empresa está em fase de testes de seu novo produto: a NuConta. Segundo o aplicativo do Nubank (2018), você pode criar uma conta sem burocracia, papelada e em segundos. A conta, ainda segundo o aplicativo, rende mais do que a poupança e tudo isso acontece sem tarifas.

Alguns serviços disponibilizados pelo aplicativo do Nubank podem ajudar a seus usuários no controle e organização de suas finanças. Segundo o aplicativo da empresa, seus clientes podem antecipar parcelas de compras com o desconto de 4,50% ao ano. Dessa forma, ainda segundo eles, é dado um desconto proporcional nos juros das parcelas que foram pagas antecipadamente. O usuário pode bloquear temporariamente seu cartão físico e virtual a qualquer momento. Esse cartão virtual é um cartão adicional para o uso em transações *onlines* em outros aplicativos e até mesmo em sites de compras. O cliente Nubank não precisa estar com o cartão em mãos para gerar o cartão virtual. As compras efetuadas aparecem na mesma fatura do cartão físico. Dessa forma, segundo o aplicativo, facilita seu controle financeiro. Caso haja algum problema com o cartão virtual pode-se obter um novo cartão virtual, gerando assim um cartão com novos números. O limite é de no máximo 3 cartões por dia e 10 cartões por mês. Existe a possibilidade de ajuste de limite. Esse usuário pode diminuir ou solicitar o aumento de limite de seu cartão. No caso da solicitação, existe a possibilidade de pedir aumento de limite total. Nessa opção, o aplicativo sugere que você pode pedir o valor que desejar, mas que não existe garantia de aprovação.

O Nubank oferece ainda o seu programa de pontos: O Nubank Rewards. Definido como simples, útil e justo, ele propõe que a cada 1 Real gasto o cliente obtém 1 ponto e esses pontos nunca expiram. Pode ser feita a troca desses pontos por passagens aéreas e o primeiro mês de uso é gratuito. Após esse período, cobra-se o valor de 19,90 Reais ao mês e 190 Reais ao ano para continuar fazendo uso do Nubank Rewards.

O aplicativo do Nubank mostra em tempo real todas as compras feitas, faz levantamentos da média de gastos e mostra a categoria que o cliente mais fez compras. Existe ainda um histórico de todas as faturas existentes. O Nubank está em fase de testes da NuConta que é, segundo o Nubank, um serviço que tem o intuito de redefinir a maneira como você cuida do seu dinheiro. Isso tudo acontece, segundo eles, sem tarifas escondidas e com rendimento diário a uma taxa justa. Por meio dela seus clientes podem retirar o dinheiro investido via transferência, pagar a fatura do cartão Nubank e ter seu limite liberado instantaneamente, fazer transferências para qualquer banco sem custos e acompanhar o rendimento diretamente do aplicativo.

2.4 Endividamento

Segundo a Confederação Nacional do Comércio de Bens, Serviços e Turismo (CNC) (2018), o percentual das famílias com dívidas chegou a 60,2% no mês de abril de 2018. Esse percentual está abaixo dos 61,2% observados em março do mesmo ano e dos 62,1% obtidos em abril do ano de 2017. Ainda sob a visão da CNC (2018), a proporção de famílias com dívidas ou contas em atraso também diminuiu alcançando 25% das famílias em comparação a março que registrou 25,2% e ao mesmo período do ano anterior que registrou 0,4 ponto percentual a mais.

Em relação às causas, devem-se considerar diversos fatores como a renda e efeitos econômicos, modelos de ciclo de vida, normas sociais, fatores psicológicos, meio social, atitudes e valores, por exemplo. Assim afirmam Livingstone e Lunt (1992) *apud* Bonomo, Mainardes e Laurett (2017). Ainda segundo Bonomo, Mainardes e Laurett (2017) em seu

estudo identificaram que a compra por impulso pode ser um fator que compromete a renda do indivíduo, mas não é um fator necessariamente que endivida os indivíduos. Bonomo, Mainardes e Laurett (2017) afirmam ainda que a falta de planejamento tende a influenciar o endividamento pessoal. Flores, Vieira e Coronel (2013) fazem menção à educação financeira como aspecto relevante. A alfabetização financeira, segundo eles, é o conhecimento básico e a capacidade de decisão financeira relacionados principalmente às dívidas passíveis de contratação. Cruz Neto *et al.* (2017) afirmam em seu estudo que fatores mais ligados ao ciclo de vida dos indivíduos são mais responsáveis pelo modo em que os estudantes gerenciam seus recursos financeiros. Os autores ainda afirmam que pessoas mais jovens e mais velhas possuem um comportamento de poupança mais positivo e que filhos relacionam negativamente a esse comportamento. Cruz Neto *et al.* (2017) afirmam ainda que os indivíduos modificam tal comportamento em consonância com as fases de suas vidas.

Kunkel *et al.* (2016) afirmam que o cartão de crédito tem sido cada vez mais usado e um dos motivos para tal fato é a sua praticidade. Mendes-da-silva, Nakamura e Moraes (2012) identificaram em seu estudo com estudantes universitários que o número de cartões de crédito que os mesmos possuem pode ter influência significativa no desenvolvimento de comportamentos vistos como arriscados. Os mesmos ainda afirmam em seu estudo que um maior nível de educação em finanças pode ser um aliado na redução do número de estudantes em risco.

2.5 Educação Financeira

A Educação Financeira desenvolve habilidades que ajudam as pessoas a tomarem decisões mais acertadas e a gerirem suas finanças pessoais. Afirmam Vieira, Bataglia e Sereia (2011). Segundo o The Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD) (2015) pesquisas nacionais apontam que jovens adultos têm um nível baixo de educação financeira. Ainda segundo o OECD (2015) isso se reflete na incapacidade de escolher produtos financeiros acertados e na falta de interesse em realizar um planejamento financeiro sólido. Lucci *et al.* (2006) afirmam que é necessário a população ter consciência e ser educada financeiramente, pois esta educação pode ajudar às pessoas a terem noção das variáveis envolvidas em uma decisão e fornecer instrumentos para subsidiar a tomada de decisão para que a mesma seja feita de forma eficiente. Lusardi e Tufano (2009) mostram em sua pesquisa que aqueles que afirmam ter altos níveis de educação financeira são aqueles que dizem não ter dificuldade em lidar com sua dívida atual. O efeito não é só considerável como também aumenta proporcionalmente em relação a o aumento da educação financeira.

Mandell e Klein (2009) afirmam que o consumidor deve ficar atento e procurar conhecer a respeito das especificidades de seus investimentos, pois atualmente observa-se o aumento de produtos financeiros e de planos de aposentadoria complexos. A tomada de decisão se torna cada dia mais importante e mais difícil de se entender. Ainda segundo Mandell e Klein (2009), foi identificado em seu estudo com alunos do ensino médio que aqueles que tiveram aulas sobre Educação Financeira se mostraram propensos a fazer pagamentos do cartão de crédito antes do vencimento. 71,8% dos estudantes que fizeram o curso sobre educação financeira se mostraram propensos a tal fato. Quanto aos que não fizeram tal curso, 67,5% se mostraram propensos a pagar o cartão antes do prazo. Contudo, a porcentagem de pessoas que tinham feito o curso e estavam propensas a pagar a fatura integral dos seus cartões de crédito foi de 53,8% contra 60,0% dos que não tinham realizado tal curso. Tal fato deve ser analisado de acordo com a realidade das taxas de juros do país em estudo. Mandell e Klein (2009) mostram que 55,0% dos alunos que tiveram aulas sobre Educação Financeira acreditam que possuem poupanças e investimentos adequados. 43,6% dos que não fizeram tal curso têm a mesma crença.

Minella *et al.* (2017) afirmam que a falta de Educação Financeira pode ocasionar a utilização de forma exagerada e descontrolada do cartão de crédito, falta de planejamento na hora de tomar empréstimos e, conseqüentemente, a falta de conhecimento a fundo a respeito da dívida contraída.

Deve-se conhecer a respeito dos principais produtos financeiros e saber fazer uso dos mesmos de forma consciente e planejada para assim conseguir usufruir do dinheiro em qualquer fase da vida de maneira equilibrada e sensata evitando desgastes desnecessários.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Para coletar o maior número de respostas e de maneira a entender se o Nubank ajuda na educação financeira de seus usuários, a presente pesquisa é uma pesquisa predominantemente quantitativa. Segundo Terence e Escrivão Filho (2006), a pesquisa quantitativa está preocupada em medir e analisar as relações entre as variáveis.

Essa pesquisa se trata de uma pesquisa descritiva, pois, segundo Gerhardt e Silveira (2009), esse tipo de pesquisa precisa do levantamento de informações para descrever os fatos e fenômenos de determinada realidade.

O questionário utilizado está dividido em grupos de perguntas. Os participantes da pesquisa responderam a todos os grupos. O grupo 1 buscou avaliar o grau de educação financeira do cliente Nubank através da análise de assertivas, o grupo 2 teve como objetivo a verificação do uso dos serviços oferecidos pelo cartão bem como a importância na vida financeira de seus usuários e, por fim, o grupo 3 buscou conhecer o cliente Nubank.

A coleta de dados foi *online* possibilitando ao respondente maior privacidade ao responder o questionário bem como maior comodidade ao realizar o preenchimento quando e onde fosse mais conveniente para o mesmo. Devido ao público do cartão pertencer, em sua maioria, à geração Y conforme foi afirmado pela empresa foi interessante que o questionário fosse feito *online* por não existirem dificuldades para o acesso ao mesmo. Segundo Silva *et al.* (2013), essa geração nasceu entre 1980 e 2000, período de surgimento e aperfeiçoamento das tecnologias de informação. Ladeira, Costa e Costa (2014) afirmam que esses profissionais nascidos pós 1979 nasceram em meio à globalização e à cultura da diversidade. Essa geração sempre teve contato com as informações da *internet* e o avanço tecnológico.

A princípio foi realizado um pré-teste para verificar a eficácia do questionário. O pré-teste ocorreu entre os dias 01 e 02 de setembro e contou com 5 respondentes. Após perceber a viabilidade do questionário, as respostas do pré-teste foram apagadas e, a partir daí, o mesmo foi disponibilizado para o público do dia 3 ao dia 17 do mesmo mês. O meio de veiculação foi através das redes sociais. O questionário foi divulgado através do Instagram, do Facebook e do Whatsapp Foram obtidas 500 respostas válidas.

No grupo 1 foram analisadas assertivas sobre educação financeira, no grupo 2, o respondente assinalou se já usou algum dos serviços do cartão Nubank. Se a resposta fosse sim, abaixo de cada pergunta apareceria uma escala de importância na vida financeira. Caso fosse não, o respondente iria ser direcionado para outra pergunta. Essa escala varia de 5 a 1 sendo 5 benéfica, 4 boa, 3 neutro, 2 ruim e 1 prejudicial. As respostas do grupo 3 trouxeram informações sobre o perfil do usuário como o gênero, o grau de instrução, a idade, a renda, o estado civil e o estado em que reside. Foram respondidas 35 questões no total.

4 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS RESULTADOS

Foram obtidas 500 respostas válidas. As respostas das assertivas pertencentes ao grupo 1 podem ser vistas no quadro abaixo.

Quadro 1: Análise das assertivas

Assertiva	Sim	Não
Eu sei o que é educação financeira	75%	25%
Eu já fiz cursos ou aulas sobre educação financeira	25,60%	74,40%
Eu sei gerir meu dinheiro	71,80%	28,20%
Eu poupo parte do que ganho	62%	38%
Tenho conhecimento acerca das taxas cobradas pelo meu cartão de crédito	75,40%	24,60%
Tenho conhecimento acerca da capitalização/descapitalização do dinheiro	35,20%	64,80%
Faço uso consciente do dinheiro	75,60%	24,40%
Aproveito promoções mesmo que não precise do produto	29%	71%
Tenho conhecimento acerca dos principais produtos financeiros (ex.: previdência, investimentos, poupança)	62,40%	37,60%
Eu controlo meus gastos através de uma planilha/caderneta/aplicativo	52%	48%
Considero-me endividado	17,40%	82,60%

Fonte: Pesquisa de campo (2018)

Como se pode observar, a maior parte dos respondentes diz saber o que é Educação Financeira, contudo, quando se questiona a respeito de cursos ou aulas o cenário se inverte quase na mesma proporção. A maior parte não frequentou a nenhum curso ou aula. O Nubank se apresenta então como uma ferramenta complementar atendendo ao nicho de mercado das pessoas que dizem entender sobre educação financeira, mas não têm uma educação formal sobre o assunto. Dessa forma, o Nubank pode se beneficiar desse mercado.

Na questão da gestão financeira, a maior parte dos respondentes afirma saber gerir o dinheiro. 62% dos respondentes afirmam que poupam parte do que ganham confirmando a visão de Cruz Neto *et al.* que mostra que pessoas mais novas e pessoas mais velhas têm um comportamento de poupança mais positivo. Grande parte dos respondentes conhece acerca das taxas cobradas pelo cartão de crédito. Boa parte deles não tem conhecimento do valor do dinheiro no tempo e a grande maioria afirma fazer uso consciente do dinheiro.

Os respondentes mostraram que, em sua maioria, não compram um produto simplesmente pelo fato de estar em promoção e aproximadamente 62% dos clientes têm conhecimento acerca dos principais produtos financeiros.

Quando o assunto é controle orçamentário, um pouco mais da metade administra seu dinheiro de alguma forma a outra parte não. Cerca de 80% dos respondentes não se considera endividado.

Pode-se observar como pontos negativos o fato dos respondentes não terem frequentado cursos ou aulas de Educação Financeira o que poderia ajudar na hora de escolher o tipo de investimento mais adequado para suas vidas. Outro fato é o desconhecimento do dinheiro no tempo que pode fazer com que os mesmos acabem gastando mais dinheiro. Por fim, quando o assunto é controle orçamentário, apenas pouco mais da metade faz uso de algum tipo de controle. Essa situação pode ser prejudicial.

Quanto aos pontos positivos, a maior parte dos respondentes afirma que sabe gerir suas finanças e que poupa parte do que ganha além de saber as taxas cobradas pelo cartão de crédito. Eles afirmam ainda fazer uso consciente do dinheiro que se mostra ser verdade observando que eles não compram um produto somente pelo fato de estar em promoção. Por fim, a maior parte deles não se considera endividada.

Os pontos negativos e positivos da pesquisa se mostraram bem balanceados. Os respondentes se mostram bem conscientes a respeito do uso do dinheiro, mas não têm conhecimento a fundo e controle orçamentário, o que pode fazer com que eles acabem gastando mais do que o necessário ou investindo em opções não tão rentáveis sem perceber.

Em relação à questão aberta, foi perguntado a respeito da Educação Financeira dos usuários. 38,71% das respostas foram negativas enquanto 61,29% delas foram positivas. Esse comportamento afirma que, apesar da consciência, há carência quando o assunto é Educação Financeira. Como comentários relativos a um comportamento financeiro negativo têm-se: “Não sei gerir meu dinheiro, mas o nubank é ótimo, principalmente pra quem não sabe muito pois por ter uma interface prática auxilia muito na gestão.” e também: “Eu não tenho/tive Educação Financeira mas ainda assim tento poupar”. Em relação a um comportamento financeiro positivo pode-se observar: “Usar consciente o cartão de crédito já é um bom começo para uma Educação Financeira.” e também: “Ter o controle é fundamental, é a base para uma vida saudável e tranquila. Equilibrar as contas, guardar o necessário e usar o essencial é a base sólida para progredir.”. Observa-se, mesmo nos comentários negativos, o interesse em poupar e a importância do cartão no auxílio à gestão financeira. Os comentários positivos mostram a importância da consciência e do controle financeiro.

Quanto ao grupo 2, a análise das respostas foi feita, em sua maioria, pela média e pelo desvio-padrão. A média mostra onde se concentram os dados de uma distribuição, o comportamento médio das respostas já o desvio-padrão indica a dispersão dos dados em torno da média. Um desvio-padrão baixo mostra que as respostas estão próximas da média.

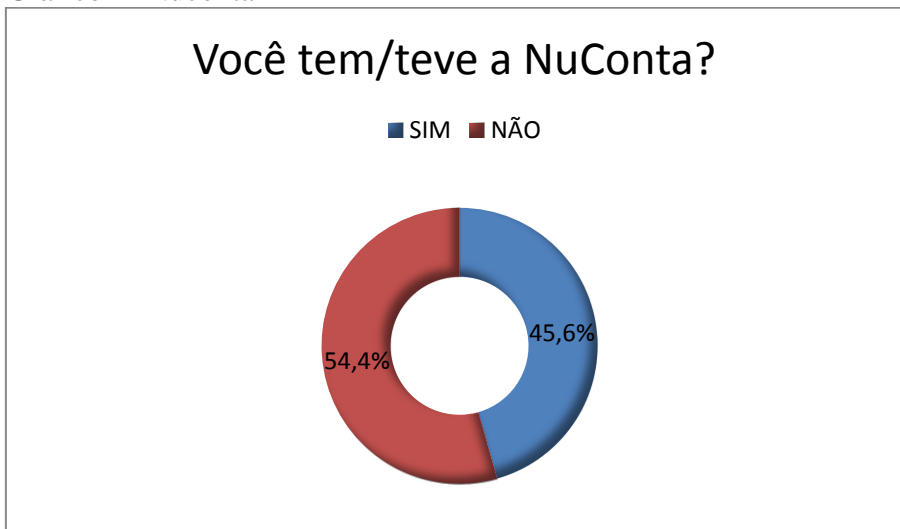
Gráfico 1- Nubank Rewards



Fonte: Pesquisa de campo (2018)

Apenas 8,8% dos respondentes afirmaram fazer uso do Nubank Rewards. Desta forma, apenas 44 pessoas responderam a respeito de suas experiências com esse serviço. Esse foi o menor número de respostas do grupo 2. A média foi 3,00 caracterizando esse serviço como neutro em relação à vida financeira. O desvio-padrão foi de 1,11. Esse valor, por ser baixo, mostra que os dados não estão dispersos em relação à média. Logo, apesar de ser pouco usado, o Nubank Rewards é neutro em relação ao auxílio na Educação Financeira.

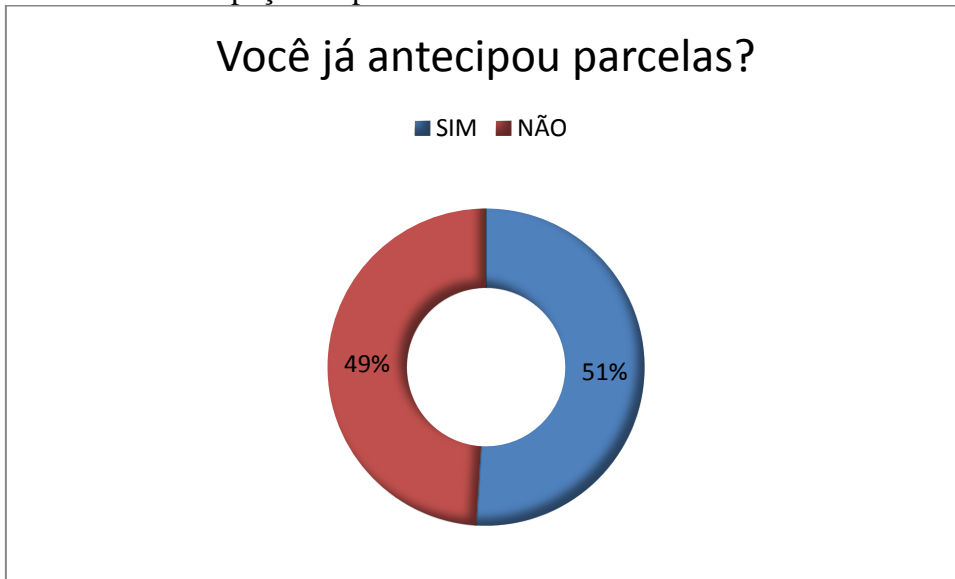
Gráfico 2- NuConta



Fonte: Pesquisa de campo (2018)

Em relação à NuConta, 228 pessoas relataram suas experiências com esse serviço. A média foi de 4,33 caracterizando como bom em relação à vida financeira. O desvio-padrão foi de 0,87 mostrando assim que os dados não estão dispersos em relação à média. A NuConta se mostrou eficaz no auxílio à Educação Financeira.

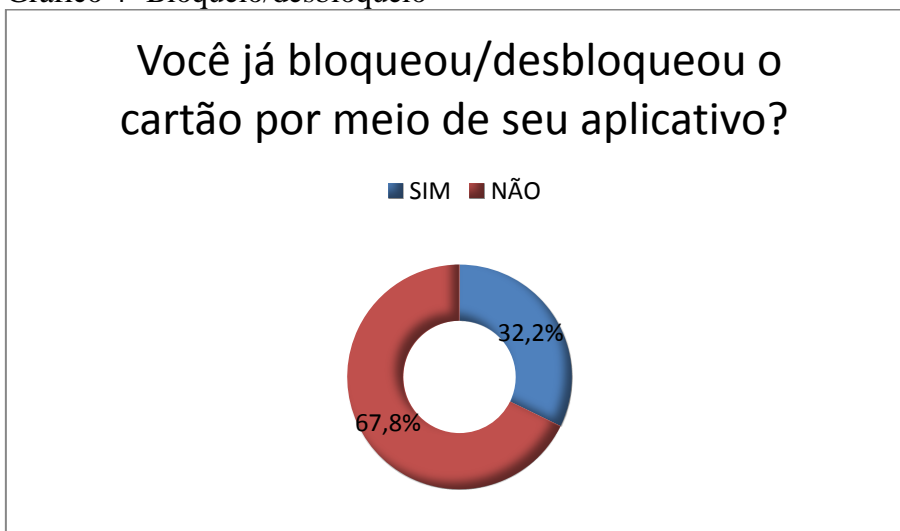
Gráfico 3- Antecipação de parcelas



Fonte: Pesquisa de campo (2018)

A experiência da antecipação de parcelas contou com 225 respondentes. Como média obteve-se o valor de 4,45 caracterizando a experiência como boa em relação à vida financeira. O desvio-padrão foi de 0,83 também mostrando que os dados não estão dispersos em relação à média. A antecipação de parcelas também se mostra eficaz em relação ao auxílio na Educação Financeira. Tendo em vista a diminuição dos juros incidentes e o desconto proporcional que é dado, observa-se que grande parte dos usuários faz uso desse serviço.

Gráfico 4- Bloqueio/desbloqueio

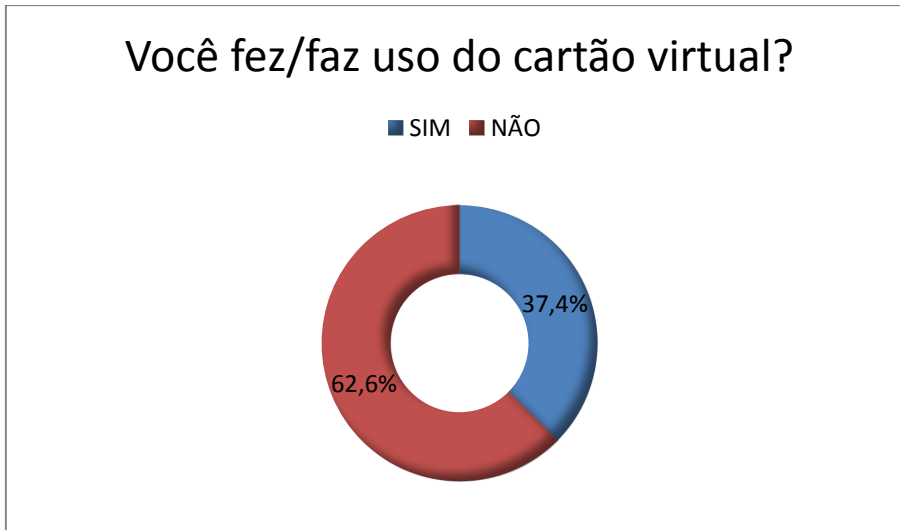


Fonte: Pesquisa de campo (2018)

A experiência de bloqueio/desbloqueio a critério do usuário teve 161 respondentes. A média foi de 4,83. Esse valor se aproxima muito de uma experiência benéfica. O desvio-padrão foi de 0,46. O desvio padrão foi o menor mostrando também que os valores são os menos dispersos. O bloqueio/desbloqueio ajuda bastante na Educação Financeira dos

usuários, pois permite o maior controle sobre suas finanças. O desvio-padrão por ser muito baixo mostra que a média é bastante representativa.

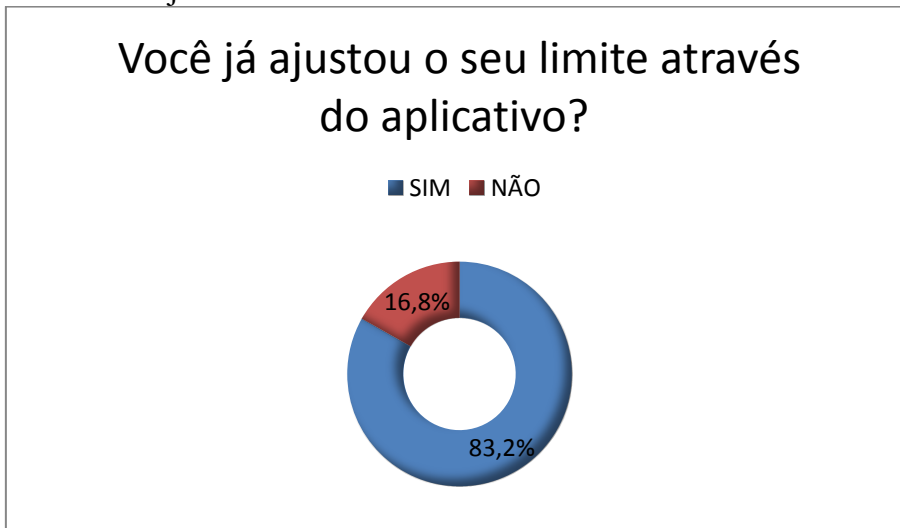
Gráfico 5- Uso do cartão virtual



Fonte: Pesquisa de campo (2018)

187 pessoas avaliaram sua experiência com o cartão virtual. A média foi de 4,81. Esse valor se mostra muito próximo de uma experiência benéfica. O desvio-padrão foi de 0,49. Os dados não estão dispersos em relação à média. O cartão virtual ajuda na diminuição de gastos imprevistos gerados por clonagem ou fraudes. Tal fato contribui para as finanças pessoais, pois serão evitados gastos desse tipo.

Gráfico 6- Ajuste do limite



Fonte: Pesquisa de campo (2018)

416 pessoas ajustaram o limite. O maior número de respondentes relatando suas experiências foi esse. Como média, obteve-se o valor 4,86 mostrando ser uma experiência muito próxima ao benéfico na escala. O desvio-padrão foi de 0,95 mostrando que os dados estão bem concentrados em relação à média. Tal fato mostra que o controle de limite é benéfico para as vidas financeiras dos respondentes se tornando uma ajuda.

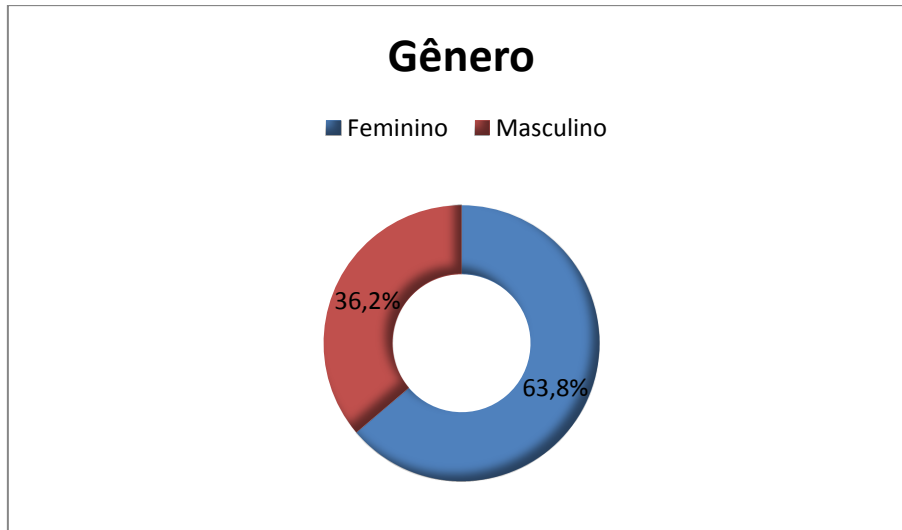
Em relação à concordância com a assertiva: “os serviços do Nubank me ajudam no controle das minhas finanças” a média foi de 4,28 se aproximando da total concordância e o desvio-padrão foi de 0,93 mostrando que os dados estão concentrados. Logo, observando os serviços individualmente e a concordância com a assertiva pode-se afirmar que o Nubank ajuda nas finanças pessoais ajudando assim na Educação Financeira do usuário, pois permite um controle financeiro maior, oferece uma opção de investimento rentável e possibilita o planejamento orçamentário.

O acompanhamento em tempo real dos gastos é visto como algo positivo para 96,80% dos respondentes. Apenas 3,20% não estão satisfeitos com esse acompanhamento. Os comentários positivos foram divididos entre elogios, comentários a respeito do planejamento financeiro, do controle de gastos e do controle de fraudes. Elogios representam 79,24%, planejamento financeiro 3,30%, controle de gastos 15,57% e controle de fraudes 1,89%. Como comentários negativos pode-se observar: “Atualmente péssimo”. Como comentários positivos em relação às categorias citadas têm-se respectivamente: “Maravilhoso”, “Me auxiliou muito no controle dos meus gastos e no quanto eu posso usar dentro do que recebo.”, “Muito bom. O usuário fica satisfeito em poder acompanhar tudo do cartão.” e “Muito útil com relação à segurança”. O comentário negativo pode estar relacionado com o descontrole financeiro por parte desse usuário. Os comentários positivos mostram que o cartão ajuda ao usuário no gerenciamento das suas finanças pessoais.

Como comentários a respeito do uso do cartão Nubank e a Educação Financeira obtiveram-se 4,27% de comentários negativos enquanto os comentários positivos somaram 95,73%. Como comentário negativo pode-se observar: “Com o cartão Nubank você tem fácil acesso a crédito, se você não tiver o mínimo de Educação Financeira, pode acabar se dando mal, pois pode acabar tendo gastos maiores que suas receitas e assim adquirir uma grande dívida, que será difícil de contornar.” Como comentários positivos têm-se: “O Nubank tem um propota bacana de como a iniciar a poupar dinheiro e até mesmo usufruir de pequenos investimentos para iniciantes”, “Indicaria o Nubank para todo mundo, pois ele foi determinante para começar a poupar dinheiro e controlar minhas finanças.” e “O aplicativo facilita o acompanhamento das finanças pessoais. Cabe a cada usuário usufruir dos recursos ofertados da melhor forma possível”. O comentário negativo mostra que se não existir controle financeiro o usuário pode contrair dívidas. Um dos comentários positivos ressalta que cabe a cada usuário usufruir de melhor forma. Os comentários positivos mostram que os serviços disponibilizados ajudam no controle financeiro, na poupança e no acompanhamento dos gastos.

As respostas referentes ao grupo 3 podem ser vistas nos seguintes gráficos:

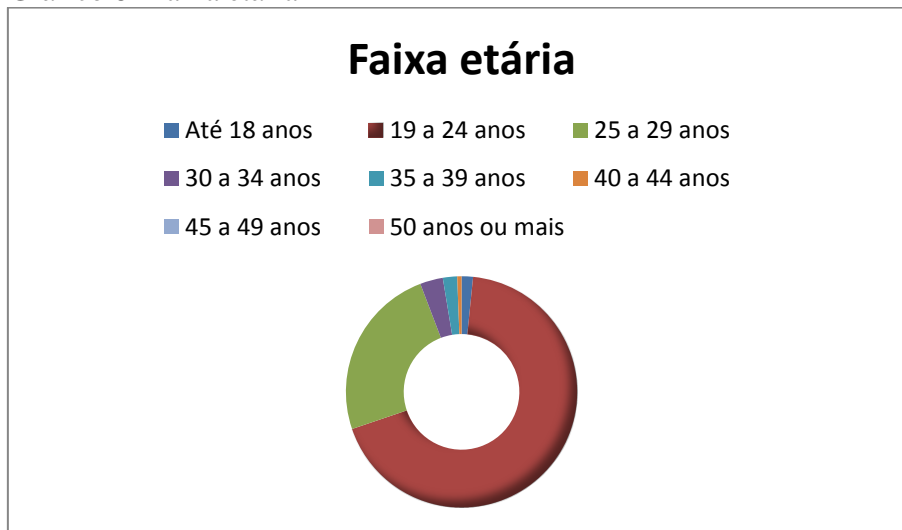
Gráfico 7- Gênero



Fonte: Pesquisa de campo (2018)

A maior parte dos respondentes é do sexo feminino. Segundo o IPEA (2016), a partir da década de 1970 as mulheres entraram significativamente no mercado de trabalho. Tal fato pode significar um maior poder de compra feminino.

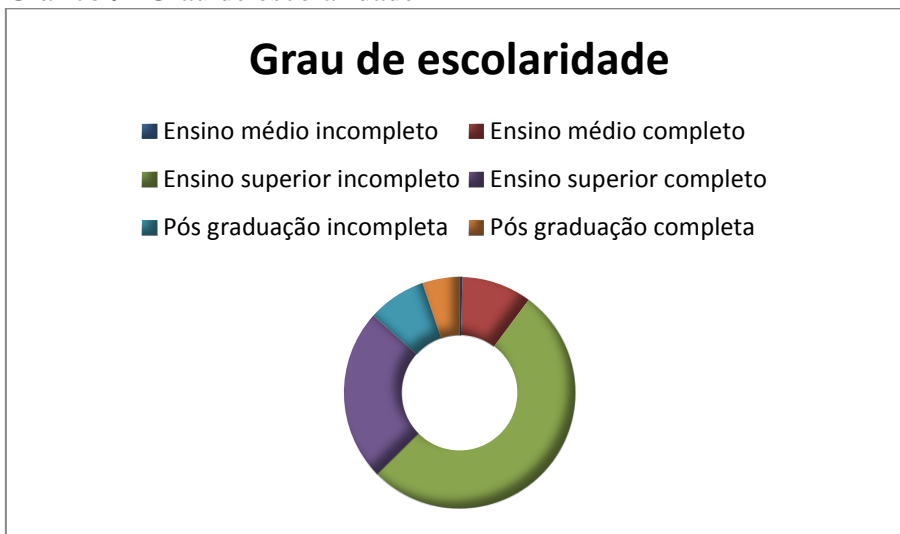
Gráfico 8- Faixa etária



Fonte: Pesquisa de campo (2018)

Quanto à faixa etária, 1,6% têm até 18 anos, 68,2% têm entre 19 e 24 anos, 24,4% têm entre 25 e 29 anos, 3,2% têm entre 30 e 34 anos, 2% têm entre 35 e 39 anos, 0,6% têm entre 40 e 44 anos 0% entre 45 e 49 anos e 0% entre 50 ou mais. Observa-se que a maioria dos usuários tem entre 19 e 24 anos. A escala posterior também é representativa com 24,4% entre 25 e 29 anos. 92,6% do público do cartão está concentrado na faixa etária que vai de 19 a 29 anos. Tal resultado confirma as informações dadas pela empresa de que seus usuários são, em grande parte, da geração Y.

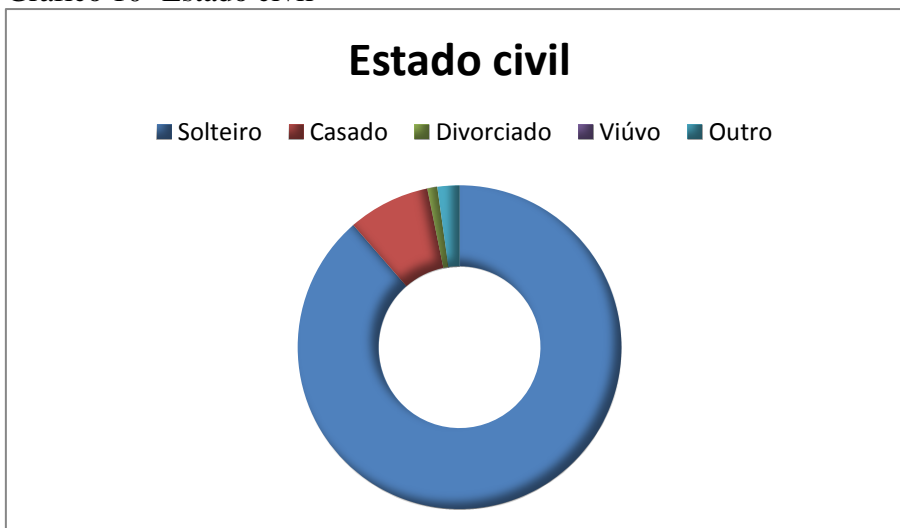
Gráfico 9- Grau de escolaridade



Fonte: Pesquisa de campo (2018)

Em relação ao grau de escolaridade, 0,4% têm o ensino médio incompleto, 9,8% o ensino médio completo, 52,4% o ensino superior incompleto, 24% o ensino superior completo, 8,2% pós graduação incompleta e 5,2% têm pós graduação completa. Pode-se observar que o usuário do Nubank tem, em sua maioria, o ensino superior incompleto. A próxima categoria tem 24% se mostrando representativa também. Observa-se que, no geral, o usuário desse cartão passou pelo ensino superior.

Gráfico 10- Estado civil

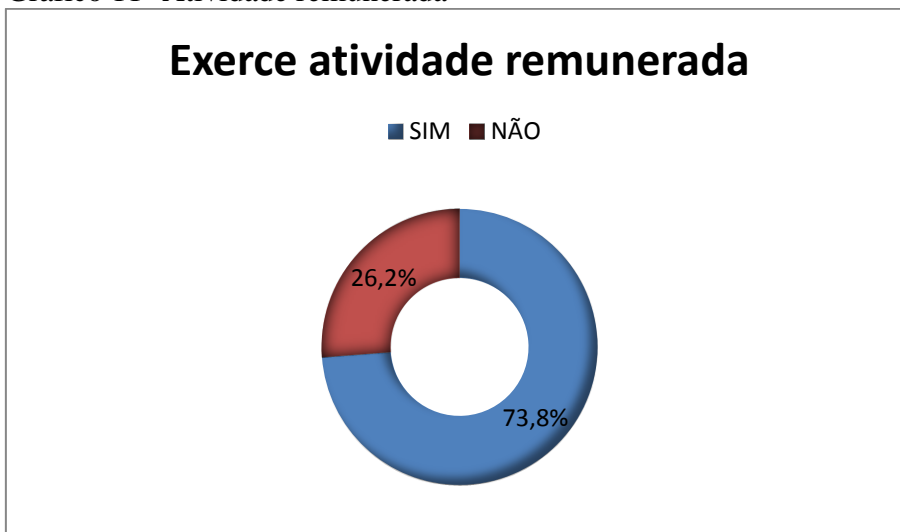


Fonte: Pesquisa de campo (2018)

Solteiros representam 88,6%, casados 8,2%, divorciados 1%, viúvos 0% e outros 2,2%. A grande maioria dos usuários é solteira.

Quando perguntados a respeito do estado em que residem, obtiveram-se as seguintes porcentagens: 0% dos 500 respondentes residem no Acre, 3% moram em Alagoas, 0% no Amapá, 0,6% no Amazonas, 1% na Bahia, 1,6% no Ceará, 1,8% no Distrito Federal, 1% no Espírito Santo, 1,6% em Goiás, 0,2% no Maranhão, 0,4% no Mato Grosso, 0,8% no Mato Grosso do Sul, 9,2% em Minas Gerais, 0,4% no Pará, 19,6% na Paraíba, 6,2% no Paraná, 8,2% em Pernambuco, 0,2% no Piauí, 9,2% no Rio de Janeiro, 1,2% no Rio Grande do Norte, 8,2% no Rio Grande do Sul, 0,6% em Rondônia, 0% em Roraima, 3,4% em Santa Catarina, 18,2% em São Paulo, 0,2% em Sergipe, 0,2% no Tocantins, 0,2% na Colômbia e 0,2% Japão. Em apenas três estados do Brasil não tiveram respondentes.

Gráfico 11- Atividade remunerada



Fonte: Pesquisa de campo (2018)

A grande maioria dos respondentes exerce atividade remunerada.

Gráfico 12- Renda familiar mensal



Fonte: Pesquisa de campo (2018)

A renda familiar mensal se mostra bem diversificada. 23,2% têm entre 1 e 2 salários mínimos, 15,2% têm entre 2 e 3 salários mínimos, 13,6% têm entre 3 e 4 salários mínimos,

10% têm entre 4 e 5 salários mínimos, 8,4% têm entre 5 e 6 salários mínimos, 3% têm entre 6 e 7 salários mínimos, 15,8% têm mais que 7 salários mínimos.

Pode-se observar que os respondentes se mostram conscientes a respeito do uso do dinheiro, mas ainda assim não têm conhecimentos a respeito do dinheiro no tempo o que pode fazer com que os mesmos acabem gastando mais sem perceber. A ausência de controle orçamentário é preocupante. A falta de aulas de educação financeira pode ser ruim até para pessoas mais conscientes. Contudo, observa-se que os respondentes contam com o auxílio dos serviços do aplicativo do Nubank para suprir algumas dessas necessidades em suas vidas financeiras. A NuConta investe o dinheiro em títulos públicos rendendo mais que a poupança fazendo com que o usuário que não tenha muito conhecimento tenha uma opção rentável de investimento. Para suprir a necessidade de controle orçamentário o aplicativo oferece o controle em tempo real dos gastos além de fazer análises das categorias de maior consumo. Isso permite o controle dos gastos de forma atualizada ao usuário fazendo com que o mesmo possa ter acesso a qualquer momento aos dados. Os respondentes mostraram que veem os serviços do Nubank como uma ajuda às suas vidas financeiras. Eles veem com bons olhos os serviços prestados pelo cartão como se pode observar. Tal fato é comprovado na concordância com a assertiva sobre o Nubank ajudar na Educação Financeira. O perfil do usuário desse tipo de cartão é, em sua maioria, de jovens solteiros, com renda e que frequentam o ensino superior. É muito importante que exista uma conscientização, pois os mesmos já são responsáveis movimentar a economia e serão os próximos adultos responsáveis por gerir suas finanças no âmbito familiar. O OECD (2015) mostrou em pesquisas nacionais que jovens adultos têm um nível baixo de educação financeira. E isso se confirmou. Os jovens têm algum tipo de preocupação com suas finanças, mas não têm noção do valor do dinheiro ao longo do tempo e boa parte dos jovens não faz uso de ferramentas de controle orçamentário.

O OECD (2015) ainda fala na incapacidade de escolher produtos financeiros acertados e na falta de interesse em realizar um planejamento financeiro sólido. Com o desconhecimento dos valores do dinheiro o jovem pode fazer um investimento sem saber se aquela taxa de juros é rentável ou qual o perfil que mais se encaixa com seu estilo de vida. O planejamento financeiro deve acontecer através do controle das finanças que, como mostrado é bem negligenciado.

Logo, o Nubank ajuda na vida financeira de seus usuários através dos serviços disponibilizados pelo seu aplicativo.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Como Educação Financeira é o desenvolvimento de habilidades que ajudam as pessoas a tomarem decisões mais acertadas e a gerirem suas finanças pessoais, conforme afirmam Vieira, Bataglia e Sereia (2011), o estudo mostrou que o cartão ajuda na Educação Financeira desses usuários, pois oferece ferramentas que auxiliam as pessoas a gerirem suas finanças pessoais da melhor forma.

O estudo mostrou a percepção a respeito da relação entre o uso dos serviços disponibilizados pelo Nubank e a Educação Financeira de 500 pessoas que residem em diferentes Estados do Brasil. Quando questionados, pôde-se observar que apesar da preocupação em gerir suas finanças, a falta de educação financeira ainda deixa lacunas. O Nubank é uma *startup* que está no mercado desde 2014 e promete devolver o controle financeiro ao usuário através de seus serviços. O estudo se mostrou viável. Esses respondentes

mostraram que os serviços disponibilizados pelo Nubank ajudam no controle de suas finanças.

Como sugestões, sugiro o levantamento dos motivos da falta de estudo de Educação Financeira entre jovens. Sugiro também futuros estudos mostrando os motivos dos mais velhos não serem, em grande parte, adeptos a esse tipo de cartão.

Por fim, acredito que estudos como esse são importantes, pois os jovens adultos devem ser financeiramente educados para não começarem suas vidas profissionais com dívidas ou com complicações e assim conseguirem se desenvolver e fazer uso do dinheiro da melhor forma possível dentro do seu estilo de vida.

REFERÊNCIAS

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE STARTUPS. **O papel das Fintechs no mercado financeiro.** 2018. Disponível em: <<https://abstartups.com.br/2018/03/29/fintechs-no-mercado-financeiro/>>. Acesso em: 20 abr. 2018.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE STARTUPS. **Tudo que você precisa saber sobre startups.** 2017. Disponível em: <<https://abstartups.com.br/2017/07/05/o-que-e-uma-startup/>>. Acesso em: 20 abr. 2018.

BONOMO, Brunno; MAINARDES, Emerson Wagner; LAURETT, Rozelia. Compra não planejada e endividamento pessoal: uma análise de relação. **Revista Administração em Diálogo - Rad**, [s.l.], v. 19, n. 3, p. 49-69, 2017. Set/out/nov/dez.

BRASIL. **Lei nº 4.595, de dezembro, de 1964.** Institui a Política e as Instituições Monetárias, Bancárias e Creditícias, Cria o Conselho Monetário Nacional e dá outras providências. Disponível em <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/14595.htm>. Acesso em: 20 de abr. 2018.

CONFEDERAÇÃO NACIONAL DO COMÉRCIO DE BENS, SERVIÇOS E TURISMO (CNC). **Percentual de famílias endividadas recua em abril.** 2018. Disponível em: <<http://cnc.org.br/noticias/economia/percentual-de-familias-endividadas-recua-em-abril>>. Acesso em: 19 maio 2018.

CONFEDERAÇÃO NACIONAL DO COMÉRCIO DE BENS, SERVIÇOS E TURISMO (CNC). **Cartão de crédito endividou famílias em várias faixas de renda.** 2018. Disponível em: <<http://cnc.org.br/imprensa/economia/cartao-de-credito-endividou-familias-em-varias-faixas-de-renda>>. Acesso em: 24 maio 2018.

CRUZ NETO, Luiz Alves da Silva et al. Atitude ao endividamento e comportamento de gestão financeira do consumidor. **Reuna**, Belo Horizonte, p. 64-82, 2017.

DALL'AGNOL, Adriano Pitt. **As abordagens estratégicas adotadas pelas fintechs brasileiras para competir na indústria de meios eletrônicos de pagamento.** 2018. 80 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Pós Graduação em Gestão e Negócios, Unidade Acadêmica de Pesquisa e Pós-graduação, Universidade do Vale do Rio dos Sinos (UNISINOS), Porto Alegre, 2018.

FARIA, Fernando de Abreu; MAÇADA, Antonio Carlos Gastaud. Impacto dos investimentos em TI no resultado operacional dos bancos brasileiros. **Revista de Administração de Empresas**, São Paulo, v. 51, n. 5, p. 440-457, 2011. Set/out.

FINTECHLAB. **Fintechlab**. Disponível em: <<http://fintechlab.com.br/>>. Acesso em: 19 maio 2018.

FLORES, Silvia Amélia Mendonça; VIEIRA, Kelmara Mendes; CORONEL, Daniel Arruda. Influência de fatores comportamentais na propensão ao endividamento. **Adm Faces Journal**, Belo Horizonte, v. 12, n. 2, p. 13-35, 2013. Abr/jun.

GERHARDT, Tatiana Engel; SILVEIRA, Denise Tolfo. **Métodos de pesquisa**. Rio Grande do Sul: Editora da Ufrgs, 2009. p. 1-120.

IPEA. **Nota técnica**: Mulheres e trabalho: breve análise do período 2004-2014. 2016. Disponível em: <http://www.ipea.gov.br/portal/index.php?option=com_content&view=article&id=27317&Itemid=3>. Acesso em: 28 out. 2018.

KUNKEL, Franciele Reis et al. Como os Gaúchos Utilizam o Cartão de Crédito? Análise do Comportamento de Uso e da Dívida no Cartão de Crédito. **Desenvolvimento em Questão**, [s.l.], v. 1, n. 35, p.377-399, 2016. Jul./set.

LADEIRA, Lílian Bonsanto C. N.; COSTA, Débora Vargas Ferreira; COSTA, Marcos Paulo do Couto. Gerações x e y e o impacto no ambiente de trabalho. **Estação Científica**, Juiz de Fora, v. 1, n. 11, p.1-20, 2014.

LUCCI, Cintia Retz et al. A influência da educação financeira nas decisões de consumo e investimento dos indivíduos. In: SEMINÁRIOS EM EDUCAÇÃO – SEMEAD, 09., 2006, São Paulo. **Anais eletrônicos...** São Paulo: Universidade de São Paulo, 2006. Disponível em: <http://sistema.semead.com.br/9semead/resultado_semead/trabalhosPDF/266.pdf>. Acesso em: 19 maio 2018.

LUSARDI, Annamaria; TUFANO, Peter. Debt literacy, financial experiences, and overindebtedness. **National Bureau Of Economic Research**, Cambridge, p. 1-44, 2009.

MANDELL, Lewis; KLEIN, Linda Schmid. The Impact of Financial Literacy Education on Subsequent Financial Behavior. **Journal Of Financial Counseling And Planning**, [s.l.], v. 20, n. 1, p.15-24, 2009.

MENDES-DA-SILVA, Wesley; NAKAMURA, Wilson Toshiro; MORAES, Daniel Carrasqueira de. Credit card risk behavior on college campuses: evidence from Brazil. **Bar - Brazilian Administration Review**, [s.l.], v. 9, n. 3, p.351-373, 2012.

MINELLA, João Marcos et al. A influência do materialismo, educação financeira e valor atribuído ao dinheiro na propensão ao endividamento de jovens. **Revista Gestão e Planejamento**, Salvador, v. 18, p.182-201, 2017. Jan./dez.

MOMPEAN, Adriana. É inovação? Interessa aos bancos. **Revista Ciab FEBRABAN**, São Paulo, n. 64, 2016. Jul/ago. Disponível em <https://issuu.com/revistaciab/docs/revista_ciab_64_ago16> Acesso em: 19 de maio 2018.

MOREIRA, Daniel Augusto; QUEIROZ, Ana Carolina S.(Coord.). Fatores fundamentais na gestão da inovação. **Inovação Organizacional e Tecnológica**. Rio de Janeiro: Thomson Learning, 2007. p. 23.

NUBANK. **O Nu**. Disponível em: <<https://www.nubank.com.br/sobre-nos>>. Acesso em: 19 maio 2018.

SALIM, Jean Jacques. Moeda, bancos e atividade econômica. **Revista de Administração de Empresas**, Rio de Janeiro, v. 5, n. 1, p. 2-7, 1998.

SILVA, Renata Lemes et al. Motivação da geração y no trabalho. In: **Proceedings of the Congresso Internacional de Administração-Gestão Estratégica: Empreendedorismo e Sustentabilidade**. p. 1-12, 2013.

STANGLER, Dane. Path-dependent startup hubs - comparing metropolitan performance: high-tech and ICT startup density. **Ewing Marion Kauffman Foundation**, Kansas, p.1-18, 2013.

TECH LONDON. **About Tech.London**. 2017. Disponível em: <<https://tech.london/about>>. Acesso em: 19 maio 2018.

TERENCE, Ana Cláudia Fernandes; ESCRIVÃO FILHO, Edmundo. Abordagem quantitativa, qualitativa e a utilização da pesquisa-ação nos estudos organizacionais. In: ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO - ENEGEP, 26., 2006, Fortaleza. **Anais eletônicos...** Fortaleza: ABPRO, 2006. Disponível em: <http://www.abepro.org.br/biblioteca/ENECEP2006_TR540368_8017.pdf>. Acesso em: 24 maio 2018.

THE ORGANISATION FOR ECONOMIC CO-OPERATION AND DEVELOPMENT (OECD). **OECD work on Youth**. Disponível em: <<http://www.oecd.org/youth.htm>>. Acesso em: 20 maio 2018.

VIEIRA, Saulo Fabiano Amancio; BATAGLIA, Regiane Tardiolle Manfre; SEREIA, Vanderlei José. Educação financeira e decisões de consumo, investimento e poupança: uma análise dos alunos de uma universidade pública do norte do Paraná. **Revista de Administração da Unimep**, Piracicaba, v. 9, n. 3, p. 61-86, 2011. Set/dez.

VINHADO, Fernando da Silva; SILVA, Michael Gonçalves da. Considerações sobre a eficiência dos bancos públicos no Brasil recente: 2008-2013. **Revista Capital Científico – Eletrônica**, v. 15, n. 2, p. 1-23, 2017.