

**ENVELHECIMENTO, VULNERABILIDADE E DECISÕES FINANCEIRAS: UM ESTUDO DE CASO SOBRE AUTONOMIA E RISCO NA GESTÃO PATRIMONIAL DE IDOSOS**

**AGING, VULNERABILITY AND FINANCIAL DECISIONS: A CASE STUDY ON AUTONOMY AND RISK IN THE WEALTH MANAGEMENT OF ELDERLY PEOPLE**

**ENVEJECIMIENTO, VULNERABILIDAD Y DECISIONES FINANCIERAS: UN ESTUDIO DE CASO SOBRE AUTONOMÍA Y RIESGO EN LA GESTIÓN PATRIMONIAL DE LAS PERSONAS MAYORES**

 10.56238/revgeov17n4-054

**Paulo Roberto do Amaral Ferreira**

Doutor em Administração de Empresas

Instituição: Instituto Federal do Rio de Janeiro (IFRJ) - Campus Nilópolis

E-mail: paulo.ferreira@ifrj.edu.br

Lattes: <http://lattes.cnpq.br/1138974933321657>

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-4780-8026>

**RESUMO**

Este caso de ensino examina os desafios financeiros e comportamentais enfrentados por indivíduos idosos na gestão de suas finanças pessoais e patrimoniais, em um contexto de crescente digitalização e vulnerabilidade social. O caso é baseado na experiência de um casal de idosos residente em uma área urbana de baixa renda no Brasil, cujas decisões financeiras são influenciadas pelo isolamento social, declínio cognitivo, pela baixa alfabetização financeira e pela resistência ao uso de tecnologias digitais. Por meio de uma abordagem narrativa qualitativa, o caso explora como fatores emocionais, dinâmicas de confiança e a dependência de terceiros moldam o comportamento financeiro na velhice. Destaca-se, ainda, o impacto do isolamento social durante a pandemia de COVID-19, que intensificou a dependência do casal em redes informais de apoio, ampliando sua exposição a riscos financeiros e à vulnerabilidade no consumo. O caso apresenta informações financeiras detalhadas, incluindo renda, despesas e estrutura patrimonial, possibilitando análises aplicadas sobre planejamento financeiro, gestão de liquidez e exposição a riscos. Além disso, suscita dilemas éticos e práticos relacionados à autonomia, à proteção e ao papel de agentes externos no suporte à tomada de decisão financeira de idosos. Do ponto de vista pedagógico, o caso foi desenvolvido para apoiar discussões interdisciplinares em educação financeira, finanças comportamentais, proteção ao consumidor e terapia financeira. Ao integrar esses campos teóricos, o estudo contribui para a compreensão do bem-estar financeiro e do processo decisório em populações idosas em situação de vulnerabilidade.

**Palavras-chave:** Alfabetização Financeira. Envelhecimento. Risco Patrimonial. Terapia Financeira. Exclusão Digital.

**ABSTRACT**

This teaching case examines the financial and behavioral challenges faced by older individuals in managing their personal and asset finances in a context of increasing digitalization and social vulnerability. The case is based on the experience of an elderly couple residing in a low-income urban area in Brazil, whose financial decisions are influenced by social isolation, cognitive decline, low financial literacy, and resistance to the use of digital technologies. Through a qualitative narrative approach, the case explores how emotional factors, trust dynamics, and dependence on others shape financial behavior in old age. It also highlights the impact of social isolation during the COVID-19 pandemic, which intensified the couple's dependence on informal support networks, increasing their exposure to financial risks and vulnerability in consumption. The case presents detailed financial information, including income, expenses, and asset structure, enabling applied analyses on financial planning, liquidity management, and risk exposure. Furthermore, it raises ethical and practical dilemmas related to autonomy, protection, and the role of external agents in supporting the financial decision-making of older adults. From a pedagogical standpoint, this case study was developed to support interdisciplinary discussions in financial literacy, behavioral finance, consumer protection, and financial therapy. By integrating these theoretical fields, the study contributes to the understanding of financial well-being and decision-making processes in vulnerable elderly populations.

**Keywords:** Financial Literacy. Aging. Asset Risk. Financial Therapy. Digital Exclusion.

**RESUMEN**

Este caso práctico examina los desafíos financieros y conductuales que enfrentan las personas mayores al administrar sus finanzas personales y patrimoniales en un contexto de creciente digitalización y vulnerabilidad social. El caso se basa en la experiencia de una pareja de ancianos que reside en una zona urbana de bajos ingresos en Brasil, cuyas decisiones financieras se ven influenciadas por el aislamiento social, el deterioro cognitivo, la escasa educación financiera y la resistencia al uso de tecnologías digitales. Mediante un enfoque narrativo cualitativo, el caso explora cómo los factores emocionales, la dinámica de la confianza y la dependencia de terceros configuran el comportamiento financiero en la vejez. También destaca el impacto del aislamiento social durante la pandemia de COVID-19, que intensificó la dependencia de la pareja de las redes de apoyo informales, aumentando su exposición a riesgos financieros y su vulnerabilidad en el consumo. El caso presenta información financiera detallada, incluyendo ingresos, gastos y estructura patrimonial, lo que permite realizar análisis aplicados sobre planificación financiera, gestión de liquidez y exposición al riesgo. Además, plantea dilemas éticos y prácticos relacionados con la autonomía, la protección y el papel de los agentes externos en el apoyo a la toma de decisiones financieras de los adultos mayores. Desde una perspectiva pedagógica, este estudio de caso se desarrolló para fomentar debates interdisciplinarios en educación financiera, finanzas conductuales, protección al consumidor y terapia financiera. Al integrar estos campos teóricos, el estudio contribuye a la comprensión del bienestar financiero y los procesos de toma de decisiones en poblaciones de adultos mayores vulnerables.

**Palabras clave:** Educación Financiera. Envejecimiento. Riesgo Patrimonial. Terapia Financiera. Exclusión Digital.



## 1 INTRODUÇÃO

Era 14 de março de 2020. Inês e Antônio, após jantarem juntos, sentaram-se no sofá e ligaram a televisão para assistirem ao Jornal das 20h e, posteriormente, a novela das 21h. Esse era um hábito diário do casal, antes de se recolherem para dormir às 23h. Neste exato dia, Inês e Antônio foram surpreendidos por notícias de que duas das principais cidades do Brasil, Rio de Janeiro e São Paulo, por ordem da justiça, adotariam uma série de regras de isolamento e quarentena para combater a agressiva propagação do Coronavírus no país. A crescente taxa de ocupação dos leitos de hospitais começava a preocupar as autoridades, principalmente pela vulnerabilidade dos idosos aos efeitos da pandemia. O calendário acadêmico das escolas e universidades foi suspenso. Missas, restaurantes, clubes de futebol, salões de beleza e hotéis interromperam suas operações. Bancos, supermercados e farmácias funcionariam remotamente. Dona Inês, atônita, dirigiu-se à Antônio com a seguinte pergunta: *“Antônio, e agora, o que faremos? Pertencemos à classe de risco! Não poderemos mais sair de casa para fazer nossas compras de mercado e farmácia. Como pagaremos nossas contas nas agências bancárias? Todos os nossos amigos e familiares estão na Bahia. Não teremos a quem recorrer”* Antônio, após ouvir a indagação de Inês, apenas suspirou, olhou para uma foto antiga do casamento do casal posicionada no armário da sala de jantar, e continuou, silenciosamente, a assistir ao noticiário com ar de desolação.

### 1.1 PERFIL SOCIOECONÔMICO E TRAJETÓRIA DE VIDA DO CASAL

Dona Inês (76 anos) e Seu Antônio (86 anos) moram no Bairro Olinda, no Município de Nilópolis, na Baixada Fluminense do Estado do Rio de Janeiro. Seu Antônio é militar da reserva. Por mais de 30 anos, ele se dedicou às forças armadas brasileiras, trabalhando a maior parte do tempo com manutenção de navios. Ao concluir o ensino médio, Antônio precisou estudar por mais um ano para obter o diploma de técnico em manutenção. Ele entrou nas forças armadas como recruta, ainda com 18 anos, e foi para a reserva 35 anos depois como sargento, com um salário mensal atual de R\$ 7.000,00. Dona Inês nunca teve carteira assinada ou trabalhou fora de casa. Assim como Antônio, ela concluiu apenas o ensino médio. Financeiramente, ela sempre foi dependente de seu Antônio. Durante os 52 anos de matrimônio, dona Inês concentrou-se na manutenção casa, cuidando da limpeza, da mobília e do pagamento das contas. Inês também controlava o orçamento familiar. Não por opção, mas por necessidade. Afinal, seu Antônio, por muitos anos, passou a maior parte de seu tempo em alto mar, a serviço da Marinha do Brasil. O Casal não teve filhos. No terceiro aniversário de casamento, dona Inês engravidou. Toda a família ficou radiante e feliz com a notícia. No entanto, com três semanas de gestação, dona Inês perdeu o bebê, por conta de um aborto espontâneo, sem ao menos saber o sexo. Dona Inês e Seu Antônio ficaram tão chocados e traumatizados com a perda que eles optaram, em comum acordo, por descontinuar o projeto de terem filhos, dedicando-se exclusivamente um ao outro.



Dona Inês e seu Antônio são baianos e passaram a infância em Salvador, no Bairro Comércio, no centro da cidade. Eles se conheceram em 1966, na festa de Santa Luzia, padroeira dos oftalmologistas. A festa é tradicionalmente promovida no mês de dezembro pela Igreja Nossa Senhora do Pilar e Santa Luzia e conta com procissão da imagem de Santa Luzia pelas principais ruas do bairro, além de uma programação de missas em horários alternativos ao longo dos dias festivos, presididas pelo bispo da Arquidiocese de Salvador. Dona Inês conta que, após participar de uma das missas festivas, ela encontrou, por acaso, seu Antônio em uma barraca de milho da quermesse promovida pela comunidade de religiosos. Foi amor à primeira vista. O casal namorou por dois anos até se casar, em 1968, na Igreja Nossa Senhora do Pilar e Santa Luzia. Em 1973, dona Inês e seu Antônio tiveram que se mudar para o Estado do Rio de Janeiro por conta de uma transferência de seu Antônio para o 1º Distrito Naval, na região fluminense.

Eles foram morar na vila militar de Deodoro, na Zona Norte do Estado. Todos os familiares de dona Inês e seu Antônio permaneceram em Salvador. Tanto a família de Antônio como de Inês era muito pobre e acumulava poucos recursos. Moravam no interior da Bahia, na cidade de Muritiba, a cerca de 100 km da capital. Todos os meses, nos últimos dez anos, no intuito de ajudar no custeio dos familiares, Antônio ia até uma agência do Banco do Brasil e fazia transferências de R\$ 150,00 para a conta corrente de sua Sobrinha, Leila, e para a conta de seu irmão, Manoel. O Banco do Brasil era o único banco com agência na cidade de Muritiba. Inês conta que este apoio financeiro já virou uma obrigação. Um dia de atraso na transferência era motivo para reclamações dos familiares pelo telefone.

Uma vez por ano, sempre no mês de dezembro, Inês e João visitavam seus familiares em Salvador e eles aproveitam para celebrar a festa de Santa Luzia, o Natal e o Réveillon. Até o ano de 2010, eles optavam pela viagem de carro do Rio de Janeiro até Salvador, com duração aproximada de três dias, sempre com Antônio ao volante de um Honda muito bem conservado. Dona Inês se lembra das lindas paisagens que a viagem de carro lhe possibilitava contemplar enquanto seu marido dirigia. A partir de 2010, por conta da idade avançada de Antônio e da praticidade na mobilidade, eles optaram por viajar de avião, com duração de 3 horas. Todo ano, no mês de novembro, seu Antônio vai ao Aeroporto Internacional do Galeão para comprar pessoalmente a passagem aérea para Salvador no guichê da companhia aérea de sua preferência. Ele não confiava na modalidade de compras online, pois achava que sua senha e seus dados pessoais ficam expostos a terceiros.

Adicionalmente, seu Antônio explicava que ele e sua esposa tinham muita dificuldade em usar a internet e navegar pelos sites das empresas. Ele reclamava que a internet de sua casa era lenta e instável, as letras nos sites eram muito pequenas e difíceis de enxergar, a navegação nos sites com senhas e QR code atrelados ao celular era muito complexa para o casal, o excesso de propagandas dispersava a atenção. Por conta da aversão à tecnologia, o casal não conseguia se adaptar aos



smartphones e computadores. Assim, eles não faziam compras online, não utilizavam a internet banking e não tinham telefone celular. Priorizam o telefone fixo como contato principal para ligações.

O padrão de vida de Inês e Antônio era de classe média, com hábitos financeiros simples e orçamento sem grandes despesas. A última moradia do casal foi um apartamento quitado de dois quartos, com metragem de 60m<sup>2</sup>, localizado em um tradicional condomínio do bairro Olinda, em Nilópolis. Um ano antes de Antônio se aposentar das forças armadas, ele contratou um financiamento imobiliário pela Marinha, com juros abaixo da média do mercado, para comprar o imóvel em Nilópolis, que acabava de ser lançado por uma construtora, com valor à vista de R\$ 50.000,00. O Financiamento foi contratado na modalidade SAC – Sistema de Amortização Constante, com prazo de 30 anos e taxa de juros de 5% ao ano. Antônio utilizou R\$ 10.000,00 de recursos próprios como entrada. O valor atual do condomínio era de R\$ 400,00 mensais.

O apartamento apresentava mobília antiga e conservada, com eletrodomésticos como geladeira, fogão, máquina de lavar, rádio, ar-condicionado e dois televisores. Um quarto estava trancado com estoque de roupas e mobílias antigas do casal. Certo dia, uma das televisões do apartamento quebrou e o orçamento de sua manutenção custaria quase o valor de uma nova. Então, dona Inês optou por comprar uma televisão mais moderna, modelo *smart*, com acesso à internet. Inês confessa que comprou essa TV “tecnológica” pelo fato de ter sido convencida pela vendedora de que ela era boa e não lhe traria problemas tão cedo. A única exigência de Inês era que a TV fosse de uma marca de sua confiança. A TV custou R\$ 2.100,00. O casal pagou à vista, pela opção de débito no cartão. Raramente, o casal optava por compras a prazo no cartão de crédito. Após quase dois anos de uso da nova TV, a única opção utilizada pelo casal no período foram os cinco canais abertos tradicionais no Brasil e um canal da igreja católica. Apesar de assinarem um plano de TV a cabo, no valor de R\$ 250,00 mensais, o casal não tinha interesse por canais fechados e nem pelos serviços de streaming disponíveis pela TV.

Seu Antônio possuía um automóvel Honda City, ano 2014, quitado e comprado zero Km na concessionária. Apesar dos mais de 10 anos de uso, o carro acumula apenas 14.000 km rodados. O casal utiliza o bem apenas para ir ao supermercado, ao médico e à farmácia. O carro estava impecável. Lataria e estofados muito bem conservados. Todos os dias, religiosamente às 8 horas da manhã, Antônio ia até seu carro no estacionamento do condomínio, retirava a capa protetora externa, tirava a poeira da lataria com um pano úmido, completava a água do para-brisa, checava o nível de gasolina, ligava o motor por 10 minutos. Todos os anos, no mês de abril, Antônio ligava para a Associação de aposentados da Marinha e renovava seu seguro veicular pelo telefone, com uma corretora de sua confiança. A última renovação de seguro lhe custou R\$ 2.000,00 pagos em quatro parcelas de R\$ 500,00 descontadas no débito automático na conta corrente. Antônio nem sequer tinha o hábito de consultar o preço do seguro automotivo na concorrência, pois, para ele, o que prevalecia era a



praticidade na renovação do serviço pelo telefone e a confiança na corretora de seguros oferecida pela Marinha.

## 1.2 PANDEMIA, ISOLAMENTO SOCIAL E AMPLIAÇÃO DA VULNERABILIDADE

Em 2020, a pandemia do COVID no Brasil abalou a estrutura familiar de Inês e Antônio. Por conta das normas de isolamento e quarentena propostas pelo Ministério da Saúde, o casal, classificado na faixa etária de risco, não pôde sair de casa durante o ano. Afastados dos familiares e com rede de amigos que também se enquadrava na faixa etária de risco, Inês e João não tinham a quem recorrer para ajudá-los nas tarefas diárias. Como consequência, a declaração do imposto de renda atrasou. Contas que não estavam cadastradas em débito automático não foram pagas em função da impossibilidade de Inês e Antônio se dirigirem às agências bancárias para efetuar o pagamento no caixa. Por conta da aversão à tecnologia, eles não utilizavam o serviço de internet banking pelo computador e tampouco por aplicativos em celulares. Dona Inês, por algumas vezes, se pegou refletindo: *“Como farei para comprar meus remédios? Como farei para comprar alimentos? Como farei com contas?”*

Em uma manhã de sexta-feira do mês de abril de 2020, por volta das 9 horas da manhã, o som da campainha do apartamento interrompeu o café da manhã. Era Gabriel, vizinho do casal. Gabriel era um jovem de 36 anos. Morava com sua esposa e filha há 10 anos no condomínio. Gabriel era muito respeitoso e discreto. Sempre cumprimentava Inês e Antônio quando se cruzavam pelo condomínio. No entanto, era um sujeito de poucas palavras, introvertido. Gabriel era professor e trabalhava em uma escola privada localizada em Nilópolis. Por conta das normas de isolamento, Gabriel estava em sistema *home office*, dando aulas na modalidade virtual. Portanto, na maior parte do dia, ele se encontrava em seu apartamento. Ao abrir a porta, dona Inês cumprimentou Gabriel com um sorriso acolhedor e prontamente lhe convidou para entrar e tomar café junto com o casal. Entretanto, Gabriel, muito educadamente, recusou o convite afirmando que seria breve e alegando que era preciso respeitar as regras de distanciamento. Gabriel, por não se enquadrar na faixa de risco do COVID e sensível à necessidade dos vizinhos, ofereceu ajuda se colocando à disposição para ir ao mercado, à farmácia e, se preciso, ao banco. Inês e João ficaram muito agradecidos com a gentileza de Gabriel e, ao mesmo tempo, constrangidos por tomar o tempo do jovem rapaz. Porém, Gabriel, solidário ao fato de o casal não ter ninguém por perto para lhes dar suporte, deixou os vizinhos muito à vontade para lhe contatar quando preciso. Anotou seu telefone residencial e celular num pequeno papel e entregou para dona Inês.

Gabriel foi inúmeras vezes na farmácia e no mercado para o casal. Na companhia de seu Antônio, Gabriel foi pelo menos uma vez por mês ao banco para tirar dinheiro, fazer pagamentos e transferências. Certa vez, Gabriel e Antônio tiveram que aguardar por mais de uma hora na fila do



Banco do Brasil, sob um sol de 30 graus e em grande aglomeração de pessoas, para serem atendidos, pois as agências mudaram suas regras e horários de atendimento para uma operação remota no período da pandemia. Em uma de suas idas ao supermercado para os vizinhos, Gabriel, em seu carro, fez uma série de reflexões sobre a experiência de ajudar dona Inês e seu Antônio. Quando dona Inês lhe pedia para ir à farmácia, ela, sempre desconfiada de tudo, lhe passava a relação escrita dos medicamentos que deveriam ser comprados, assim como o montante, em dinheiro, necessário para a aquisição dos medicamentos. Dona Inês fazia questão que os medicamentos fossem comprados em uma farmácia específica de sua confiança, por conta dos melhores preços e de vendedores já conhecidos.

Pela experiência de compra de medicamentos nesta farmácia, dona Inês sabia, aproximadamente, o valor de cada medicamento e sempre mantinha contato por telefone com o estabelecimento. Quando dona Inês lhe pedia para ir ao supermercado, ela passava uma relação de itens que deveriam ser comprados, assim como o montante de dinheiro. Exigente, dona Inês fazia questão que os produtos pertencessem a marcas específicas de seu interesse e confiança. Por exemplo, o leite precisava ser da marca X. O óleo precisava ser da marca Y. A manteiga precisa ser da marca Z. Se não tivesse a marca preferida em estoque, Inês pedia para não comprar. Por conta da exigência de dona Inês, Gabriel, por algumas vezes, precisou ir a mais de um mercado para poder comprar os itens solicitados pelo casal, o que lhe tomava muito tempo, prejudicando por vezes seu planejamento familiar e o trabalho *home office*. As compras eram sempre pagas em dinheiro vivo, pois dona Inês não se sentia confortável em entregar cartões de débito e crédito nas mãos de terceiros.

Quando dona Inês lhe pedia para ir ao banco, Gabriel sempre contava com a presença de Antônio. As idas ao banco ocorriam uma vez por mês e tinham a finalidade de (i) fazer pagamentos que não se enquadravam na modalidade de débito automático; (ii) fazer transferência para a conta corrente de parentes que residiam em Salvador; (iii) efetuar saques em dinheiro para compra de medicamentos e alimentos no mês corrente; e (iv) imprimir o extrato da conta corrente para avaliar o saldo. Como seu Antônio apresentava grande dificuldade no manuseio do caixa eletrônico, ele preferia que o atendimento fosse realizado na parte interna das agências com um atendente físico. No entanto, por conta da operação remota das agências bancárias em tempos de pandemia, as filas estavam enormes e demandavam bastante tempo dos clientes, que ficavam expostos aos riscos da aglomeração. Então, como alternativa, todas as operações demandadas por seu Antônio foram realizadas diretamente no caixa eletrônico, com auxílio de Gabriel.

Gabriel percebeu que Antônio não sabia suas senhas de cabeça. Dentro de sua carteira, havia um pequeno pedaço de papel com todas as senhas anotadas. No mesmo papel, havia, também, as informações de agência e conta corrente dos parentes que recebiam as transferências enviadas pelo casal. Mais tarde, dona Inês explicou que Antônio vinha apresentando um quadro progressivo de esquecimento e perda cognitiva. Por isso, ela anotava uma série de informações importantes em um



papel e depois o guardava em sua carteira. Quando Gabriel tirava o extrato bancário no caixa eletrônico, Antônio pedia para ele lhe falar o saldo e explicar quais foram os débitos do período. Seu Antônio tinha grande dificuldade de entender as informações financeiras do extrato. Essa dificuldade não era apenas de seu Antônio. Quando Inês decidiu comprar uma nova televisão para sua casa, ela pediu que Gabriel fosse junto para efetuar a compra. O preço da TV era R\$ 2.100,00 à vista. Dona Inês, levemente constrangida, perguntou a Gabriel, em tom baixo, se o saldo atual da conta corrente lhes permitia fazer a compra à vista. Gabriel, de pronto, respondeu que sim e informou que o saldo da conta corrente era de R\$ 68.000,00. É como se dona Inês e seu Antônio tivessem perdido a noção de valor do dinheiro e do preço dos bens.

Dona Inês e seu Antônio não tinham um orçamento mensal confrontando as despesas do casal com o salário de aposentadoria de Antônio. Por sorte, por adotarem um estilo de vida simples, os gastos mensais sempre eram menores do que os recebimentos, resultando em um elevado saldo disponível em conta corrente que servia como uma reserva para emergências do casal, principalmente em um cenário de COVID, repleto de imprevistos e incertezas. Um esboço do orçamento e do patrimônio do casal é apresentado nos Anexos I, II, III e IV. O Anexo I esboça o holerite de Antônio. O Anexo II apresenta a relação das despesas mensais do casal. O Anexo III esboça o fluxo de caixa mensal. Por fim, o Anexo IV esboça o balanço patrimonial da família.

### 1.3 O PÓS-PANDEMIA

Estamos em 2021 e a pandemia continua fora de controle no Brasil. Após mais de 18 milhões de casos de COVID e mais de 500 mil mortos, os índices parecem regredir por conta do avanço da vacinação. Bares e praias voltaram a ficar lotados. Gradativamente, as empresas encerram a operação remota de suas atividades e as escolas passam a operar na modalidade híbrida (online e presencial). Neste contexto, dona Inês e seu Antônio, após uma caminhada matinal na Praça do Zabura, que fica a poucos metros de seu condomínio, optaram por ir ao apartamento de Gabriel para agradecer o carinho e atenção dados gratuitamente a eles nos últimos meses. Tanto Inês como Antônio já tomaram as duas primeiras doses da vacina do COVID e, com os cuidados recomendados pelos órgãos de saúde, gradativamente vão retomando sua rotina.

Dona Inês conta que Gabriel, como um filho, foi muito gentil e amoroso com eles e que sentirá muita falta de todo apoio prestado. Ao mesmo tempo, Gabriel se sentiu muito grato por poder ajudar uma família que realmente precisou de seu suporte em um momento de grande dificuldade. Mesmo após a pandemia, a ajuda aos vizinhos idosos se tornou rotineira. Por algumas vezes, Gabriel refletia sobre o isolamento do casal perante os seus familiares na Bahia. Caso fiquem doentes, como será o acesso do casal a hospitais? Como pagarão as contas? Como irão ao mercado? Por que os familiares são tão isentos? Será que houve uma briga no passado?



Gabriel percebeu o oportunismo de alguns bancos, seguradoras e empresas de telecomunicação, cobrando taxas por serviços que não eram prestados ao casal de idosos simplesmente por eles terem dificuldades em enxergar as informações em letras miúdas das contas e boletos, e por terem dificuldades em ouvir as ligações e seguir os procedimentos automáticos de telefonia dos Serviços de Atendimento aos Clientes (SAC). Diante da idade elevada do casal e do medo de oportunistas, seria viável a contratação de um “cuidador” para auxiliá-los na administração financeira e patrimonial? Diante da constante desconfiança de dona Inês com tudo e com todos, esse cuidador seria viável? Essa desconfiança de dona Inês, ocasionando inclusive o isolamento do casal, teria algum sentido?

#### 1.4 DESFECHO E IMPLICAÇÕES PARA A GESTÃO FINANCEIRA NA VELHICE

Em dezembro de 2023, Gabriel assistia a um jogo de futebol de seu time de coração quando, por volta das 20h, alguém bateu à sua porta. Tratava-se de Dona Inês e Seu Antônio. Visivelmente animados, o casal solicitou um favor: que Gabriel realizasse a compra de passagens aéreas para Salvador, onde desejavam passar o Natal e o Ano Novo com seus familiares. O embarque estava previsto para o dia seguinte. Embora surpreso com a urgência da solicitação — e levemente contrariado por interromper o momento de lazer — Gabriel prontamente aceitou ajudar. As passagens foram adquiridas, os comprovantes impressos e o casal, tomado pela ansiedade e alegria do reencontro após longo período de afastamento, mal conseguiu dormir naquela noite.

No dia seguinte, Gabriel os conduziu até o aeroporto internacional. Durante o trajeto, Dona Inês emocionava-se ao relembrar a possibilidade de rever seus familiares. Já na área de embarque, o casal encontrou parentes que os acompanhariam no voo. Ao se despedir, Gabriel experimentou um sentimento de apreensão, como se aquele encontro representasse um último adeus. O retorno para casa foi marcado por reflexões silenciosas.

O casal chegou em segurança a Salvador, onde permaneceu durante as festividades de fim de ano. No entanto, em janeiro de 2024, Gabriel recebeu uma ligação de um familiar informando o falecimento de Dona Inês. Segundo relatos, ela apresentou complicações graves decorrentes de anemia e diabetes, evoluindo para uma parada cardíaca. Após o ocorrido, Seu Antônio, agora viúvo, passou a residir com familiares em Salvador. Diagnosticado com Alzheimer, perdeu progressivamente sua capacidade de gerir a própria rotina, incluindo aspectos financeiros, alimentares e de autocuidado. Diante dessa condição, passou a depender de serviços especializados de *home care*, enquanto a administração de seu patrimônio foi transferida aos familiares.



Anexo I – Holerite de Seu Antônio (Simplificado)

Salário Mensal Bruto	R\$ 8.000,00
Descontos	(-) R\$ 813,14
<b>Salário Mensal Líquido</b>	<b>R\$ 7.186,86</b>

Fonte: Elaborado a partir da consulta dos documentos financeiros do casal.

Anexo II – Relação de Despesas Mensais do Casal

<b>Despesas</b>	<b>R\$</b>
Luz	200,00
Gás	80,00
Seguro Automóvel	500,00
Seguro Residencial	60,00
Condomínio	400,00
Transferências para Parentes	300,00
TV a Cabo e Internet	250,00
Combustível	100,00
Telefone Fixo	100,00
Supermercado	500,00
Farmácia	500,00
Plano de Saúde (Marinha)	1.000,00
<b>Total</b>	<b>3.990,00</b>

Fonte: Elaborado a partir da consulta dos documentos financeiros do casal.

Anexo III – Saldo da Conta Corrente e Investimentos

<b>Saldo em Conta Corrente</b>	R\$ 68.000,00
<b>Saldo de Investimento em Poupança</b>	R\$ 350.000,00
<b>Saldo de Investimento em Renda Fixa</b>	R\$ 130.000,00

Fonte: Elaborado a partir da consulta dos documentos financeiros do casal.

Anexo IV – Balanço Patrimonial (Valores Atuais)

<b>Relação de Bens e Direitos</b>	<b>R\$ 808.000,00</b>
Conta Corrente	R\$ 68.000,00
Investimentos	R\$ 480.000,00
Apartamento Quitado	R\$ 230.000,00
Automóvel Quitado	R\$ 30.000,00
<b>Relação de Obrigações</b>	<b>R\$ 1.500,00</b>
Financiamentos	R\$ 1.000,00
Empréstimos	R\$ 500,00
<b>Patrimônio Líquido</b>	<b>R\$ 806.500,00</b>

Fonte: Elaborado a partir da consulta dos documentos financeiros do casal.

## 2 NOTAS DE ENSINO

O caso de ensino descreve hábitos e dificuldades enfrentadas por casais da geração *baby boomer* para se adaptarem às complexidades do mundo atual. Muitas barreiras dificultam a inclusão digital dos idosos. Algumas dificuldades encontradas referem-se aos declínios cognitivos, sensoriais, motores, físicos decorrentes do avanço da idade. A difusão de novas tecnologias tem exigido dos idosos um aprendizado contínuo, para que eles possam interagir de forma autônoma com aparatos tecnológicos. Por outro lado, se observa que diversas empresas se valem da vulnerabilidade dos idosos para venderem seus produtos em condições prejudiciais ao consumidor. A idade avançada traz consigo a diminuição ou perda de determinadas aptidões físicas ou intelectuais que tornam o indivíduo mais suscetível a práticas abusivas e até mesmo a fraudes. Por fim, muitos idosos apresentaram



comorbidades associadas ao maior risco de desenvolvimento da forma grave de COVID-19. Sentimentos de solidão, ansiedade e tristeza foram frequentes entre eles, especialmente entre as mulheres. A pandemia da COVID-19 aprofundou a desigualdade ao afetar os idosos mais vulneráveis.

## 2.1 RELEVÂNCIA DO CASO

Este caso de ensino é relevante por quatro motivos. Primeiro, ele apresenta ao leitor um dilema real vivido por indivíduos da geração *baby boomer*, cujo enredo foi construído a partir de entrevistas realizadas com dona Inês e Gabriel, protagonistas do caso. Segundo, as tecnologias fazem parte do mundo contemporâneo e atuam como recursos para a realização de diversas atividades cotidianas. Desta forma, refletir sobre iniciativas de formação digital de idosos é importante para a inclusão desta população no uso de dispositivos tecnológicos de informação e comunicação. Terceiro, muitas empresas se valem da vulnerabilidade dos idosos para venderem seus produtos em condições prejudiciais ao consumidor. Muitas vezes, aproveitando-se da possibilidade de descontar diretamente na aposentadoria dos velhinhos parcelas de grande valor, sem o conhecimento pleno do aposentado. Portanto, o caso possibilita a reflexão sobre como a legislação brasileira é capaz de assegurar a obtenção de lealdade e transparência nas relações de consumo. Quarto, com a vida corrida dos dias atuais, há cada vez mais um afastamento entre os idosos e suas famílias, por não saberem balancear suas vidas pessoais com o cuidado aos mais velhos. Esse isolamento social não apenas pode causar danos emocionais, como diminuição da autoestima e bem-estar dos idosos além de depressão, ansiedade, insônia e estresse. Assim, é importante a reflexão sobre a qualidade das relações, construção de confiança e proteção mútua entre redes de amigos e familiares.

## 2.2 OBJETIVOS DIDÁTICOS

Espera-se que os alunos desenvolvam conhecimentos, habilidades e atitudes chaves para (i) propor iniciativas que auxiliem na inclusão digital de idosos, possibilitando maior segurança no uso de internet banking, no uso de sites de compra online e no uso de aplicativos de comunicação para que estejam mais próximos de seus familiares; (ii) propor iniciativas que reduzam a vulnerabilidade dos idosos no mercado de consumo, utilizando como base o Código de Defesa do Consumidor (CDC); (iii) analisar o comportamento de consumo da geração *baby boomer* e propor meios para que as empresas dialoguem individualmente com este segmento de consumidor; (iv) analisar as demonstrações financeiras do casal de idosos e propor ações que resultem em condições melhores de qualidade de vida e segurança; (v) analisar a viabilidade de um plano de negócios voltado para a função de “cuidador financeiro” de idosos.



### 2.3 RELAÇÕES COM OS OBJETIVOS DE UM CURSO OU DISCIPLINA

Os objetivos didáticos do caso são flexíveis e possuem boa capacidade de adaptação à ementa de disciplinas de vários cursos. Sob a ótica da educação e inclusão digital dos idosos, o caso pode ser utilizado em cursos de graduação na área de pedagogia (educação de jovens e adultos), explorando-se formação e orientação quanto ao uso de smartphones, aplicativos, mídias sociais e sites de compra para o público idoso. Sob a ótica da vulnerabilidade no consumo dos babies boomers, o caso pode ser utilizado em cursos de graduação na área de direito e administração. Nos cursos de direito, é mais apropriado aprofundar o problema da vulnerabilidade através do Código de Defesa do Consumidor e do Estatuto do Idoso. Nos cursos de administração, recomenda-se relacionar a vulnerabilidade dos idosos com o código de ética das empresas e os valores organizacionais. Sob a ótica do comportamento financeiro do casal, o caso pode ser utilizado em cursos de graduação em Ciências Contábeis, uma vez que as demonstrações financeiras, apresentadas no anexo, permitem reflexões sobre fluxo de caixa, opções de investimentos, opções de aposentadoria, contratação de seguros. Enfim, o caso contém uma variedade de dados que lhe permite ser adaptado a diferentes contextos de ensino.

### 2.4 FONTES DE DADOS

Este caso é inédito e foi construído a partir de fatos reais narrados por famílias da Baixada Fluminense do Estado do Rio de Janeiro aos pesquisadores do Grupo de pesquisa em Alfabetização Financeira de uma Instituição Federal de Ensino. As entrevistas foram realizadas na modalidade presencial, nos anos de 2021, 2022 e 2023. No intuito de preservar a identidade dos participantes voluntários, algumas informações pessoais, como nomes e endereços, foram substituídas por informações fictícias. Foi obtido o consentimento, por escrito, do voluntário para o uso das informações do caso para fins didáticos. O caso de ensino, na sua forma acabada, foi apresentado aos voluntários para ajustes pontuais e aprovação final das informações descritas. O caso ainda não foi testado e validado em duas turmas de graduação através da modalidade presencial ou virtual.

### 2.5 ASPECTOS PEDAGÓGICOS E PLANO DE ENSINO

Na condução do presente caso de ensino, sugere-se, pelo menos, 3 horas-aula. É imprescindível que os alunos reservem 40 minutos para leitura prévia do caso e reflexão inicial das questões propostas pelo professor. Para isso, o professor deverá se programar para disponibilizar o caso e materiais auxiliares (artigos complementares, vídeos, reportagens...) no início da disciplina. A aula poderá ser planejada tanto na modalidade presencial (tradicional) como na modalidade à distância, através de encontros síncronos pelo *Google Meet*, *Zoom*, *Microsoft Teams* ou plataforma alternativa. Recomenda-se que sejam seguidos os seguintes procedimentos durante a aula, respectivamente:



- a) Na primeira etapa, em 60 minutos, o docente realizará uma exposição teórica sobre hábitos financeiros e consumo da geração *baby boomer* buscando-se estimular os alunos a refletirem sobre inclusão digital, vulnerabilidade no consumo e isolamento dos idosos. Sugere-se, neste momento, fazer *cold calls* para que os alunos partilhem suas reflexões e apontamentos sobre as questões propostas no caso, preparadas previamente e individualmente. Esta etapa será encerrada pelo professor com a seguinte pergunta: diante dos três dilemas apresentados no caso, quais intervenções podem ser realizadas (i) pelo governo; (ii) pelas empresas; e (iii) pela sociedade no sentido de que os idosos tenham melhor qualidade de vida e segurança na complexidade dos dias atuais?
- b) Na segunda etapa, o docente solicitará aos alunos que formem grupos para que possam debater, em 40 minutos, suas perspectivas pessoais sobre a questão proposta. Se o caso for aplicado na modalidade à distância, é possível a formatação de grupos virtuais, por exemplo, no Google Meet. Para que o debate flua de maneira colaborativa e construtiva, sugere-se que os grupos sejam compostos por no mínimo 3 e no máximo 5 alunos, conferindo a cada participante, em média, 10 minutos para apresentação de seu parecer e mais 5 minutos para um representante do grupo consolidar as informações partilhadas em um documento final que deverá ser entregue ao professor. No documento final, o grupo deve se posicionar e detalhar seu parecer através da proposição de uma ação de intervenção.
- c) Na terceira etapa, em 60 minutos, cada grupo terá 10 minutos para apresentar em plenária seu parecer à turma, com ou sem o uso de recursos audiovisuais disponibilizados pelo professor. Após cada apresentação, o professor disponibilizará 5 minutos para perguntas e respostas. O professor, como moderador, deverá promover um debate organizado (ordenação de alunos), uniforme (equilíbrio de tempo por aluno), lateral (aluno-aluno) e coerente (em linha com tema da aula), possibilitando que todos possam contribuir na construção do parecer final da turma. Ao término desta etapa, utilizando-se de abordagem indutiva (da prática à teoria), o professor fará uma síntese das contribuições apresentadas pelos alunos e fechará a dinâmica propondo a resposta final da turma ao problema central do caso.

## 2.6 AVALIAÇÃO DA APRENDIZAGEM

Sugere-se uma avaliação de aprendizagem do aluno tanto individual (50% da pontuação) como em grupo (50% da pontuação). Na avaliação individual, serão testados a absorção de conceitos sobre código de defesa do consumidor (CDC), código de ética das empresas, comportamento de consumo dos idosos, comportamento financeiro dos idosos e análise financeira de orçamentos familiares. Uma semana antes da aplicação do caso, o aluno terá que ler o caso, confrontar as informações do caso com os conceitos listados e apresentar seu parecer sobre as questões propostas ao professor até o dia da



aula. Adicionalmente, a avaliação individual considerará as participações de cada aluno nas atividades em grupo (etapa 2 do plano de ensino) e em plenária (etapa 3 do plano de ensino). Entende-se por participação (a) presença nas atividades em grupo, (b) contribuições nos debates e apresentações, (c) pontualidade nas aulas e reuniões de grupo. A avaliação da aprendizagem construída em grupo será realizada por meio da entrega do parecer do grupo sobre a questão principal no dia da aula. Essa atividade corresponde a 50% da pontuação total e deve englobar: uma intenção do governo (15%), uma intervenção empresarial (15%) e uma intervenção da sociedade (20%).

## 2.7 QUESTÕES PARA REFLEXÃO DO CASO

No intuito de aprofundar as discussões sobre os dilemas “inclusão digital”, “vulnerabilidade no consumo” e “isolamento social”, pretende-se estimular reflexões sobre quais intervenções podem ser realizadas (i) pelo governo; (ii) pelas empresas; e (iii) pela sociedade no sentido de que os idosos tenham melhor qualidade de vida e segurança na complexidade dos dias atuais. Quanto ao governo, espera-se aprofundar as discussões por meio das seguintes questões: quais leis federais são direcionadas à proteção dos direitos dos idosos? quais normas do Estatuto do Idoso podem ser exemplificadas para tratar os problemas do caso? quais normas do Código de Defesa do Consumidor Idoso podem ser exemplificadas para tratar os problemas do caso? Quanto às empresas, espera-se aprofundar discussões sobre as seguintes questões: qual a importância do código de ética nas empresas? Como esse código de ética se reflete na relação da empresa com a sociedade? Como as instituições financeiras e empresas de varejo online devem replanejar seus produtos e serviços no intuito de reduzir a desconfiança da geração *baby boomer*? Por fim, quanto à sociedade, espera-se aprofundar a seguinte questão: como podemos integrar saúde emocional, saúde financeira e suporte afetivo por meio de práticas no dia-dia voltadas aos idosos que fazem parte de nossa rede de relacionamento?

## 3 MARCO TEÓRICO

### 3.1 ENVELHECIMENTO POPULACIONAL E VULNERABILIDADE FINANCEIRA

O envelhecimento populacional é um fenômeno global que tem implicações significativas sobre o comportamento econômico e financeiro dos indivíduos. No Brasil, esse processo ocorre de forma acelerada, ampliando os desafios relacionados à autonomia, segurança financeira e proteção social dos idosos.

Com o avanço da idade, observa-se um declínio gradual de capacidades cognitivas, sensoriais e motoras, o que pode comprometer a tomada de decisão financeira (Agarwal et al., 2009). Esse processo aumenta a suscetibilidade dos idosos a erros financeiros, fraudes e práticas abusivas de mercado, especialmente em contextos de baixa alfabetização financeira e exclusão digital.



Além disso, a literatura aponta que o isolamento social e a fragilidade das redes de apoio potencializam a vulnerabilidade desse grupo, reduzindo sua capacidade de acesso a informações e suporte para decisões financeiras (Lusardi & Mitchell, 2014).

### 3.2 ALFABETIZAÇÃO FINANCEIRA E COMPORTAMENTO AO LONGO DO CICLO DE VIDA

A alfabetização financeira é definida como a capacidade de compreender conceitos financeiros e utilizá-los para tomar decisões informadas ao longo da vida (OECD, 2013). No entanto, estudos mostram que os níveis de alfabetização financeira tendem a ser mais baixos entre indivíduos idosos, especialmente aqueles com menor escolaridade formal.

Ao longo do ciclo de vida, os indivíduos enfrentam diferentes desafios financeiros — acumulação, proteção e desacumulação de patrimônio — sendo esta última fase particularmente sensível. Nessa etapa, decisões inadequadas podem comprometer a qualidade de vida, dada a limitação de tempo para recuperação de perdas financeiras.

Adicionalmente, a ausência de planejamento financeiro estruturado, aliada à dependência de terceiros para execução de tarefas financeiras, pode gerar riscos significativos de perda patrimonial e exploração financeira.

### 3.3 FINANÇAS COMPORTAMENTAIS E TOMADA DE DECISÃO EM IDOSOS

A teoria das finanças comportamentais reconhece que as decisões financeiras não são puramente racionais, sendo influenciadas por heurísticas, vieses cognitivos e fatores emocionais (Kahneman & Tversky, 1979; Thaler, 1985).

Entre os idosos, esses efeitos podem ser amplificados por limitações cognitivas e pelo apego a hábitos consolidados ao longo da vida. Destacam-se:

- Heurística da familiaridade: preferência por marcas e serviços conhecidos
- Aversão à perda: resistência a mudanças e adoção de novas tecnologias
- Inércia comportamental: manutenção de práticas financeiras subótimas
- Confiança interpessoal seletiva: dependência de indivíduos considerados confiáveis

Esses elementos influenciam diretamente a forma como os idosos lidam com produtos financeiros, serviços bancários e decisões de consumo, podendo resultar em escolhas não ótimas sob o ponto de vista econômico.

### 3.4 INCLUSÃO DIGITAL E EXCLUSÃO FINANCEIRA

A transformação digital dos serviços financeiros tem ampliado o acesso e a eficiência das operações bancárias. No entanto, também tem gerado um novo tipo de desigualdade: a exclusão digital.



Idosos frequentemente enfrentam barreiras no uso de tecnologias digitais, como aplicativos bancários, plataformas de e-commerce e sistemas de autenticação (ex: senhas, tokens, QR codes). Essas dificuldades podem resultar em:

- dependência de terceiros
- exposição a riscos de fraude
- limitação no acesso a serviços financeiros

A literatura sugere que a inclusão digital é um fator crítico para a autonomia financeira dos idosos, exigindo políticas públicas e iniciativas educacionais específicas para esse grupo.

### 3.5 VULNERABILIDADE DO CONSUMIDOR IDOSO E ÉTICA DE MERCADO

O consumidor idoso é reconhecido como um grupo vulnerável no mercado, devido a limitações cognitivas, informacionais e tecnológicas. Essa vulnerabilidade é frequentemente explorada por empresas por meio de práticas como:

- venda casada
- contratos com baixa transparência
- inclusão de serviços não solicitados
- cobrança de tarifas abusivas

No contexto brasileiro, o Código de Defesa do Consumidor (CDC) e o Estatuto do Idoso estabelecem diretrizes para proteção desse público. No entanto, a efetividade dessas normas depende da capacidade dos indivíduos de reconhecerem abusos e exercerem seus direitos.

Dessa forma, a ética empresarial e a responsabilidade social corporativa desempenham papel fundamental na mitigação dessas práticas.

### 3.6 TERAPIA FINANCEIRA E O BEM-ESTAR NA VELHICE

A terapia financeira emerge como um campo interdisciplinar que integra finanças pessoais, psicologia e relações familiares, com o objetivo de promover o bem-estar financeiro e emocional dos indivíduos.

De acordo com Archuleta (2011 e 2014), pesquisadora da University of Georgia, o comportamento financeiro está profundamente relacionado a emoções, crenças e experiências de vida. Em idosos, fatores como medo, insegurança, perda de autonomia e isolamento social podem influenciar significativamente a gestão financeira.

A terapia financeira propõe intervenções que vão além da educação financeira tradicional, incluindo:

- construção de confiança
- mediação de conflitos familiares



- desenvolvimento de autonomia assistida
- planejamento financeiro alinhado ao ciclo de vida

Nesse contexto, profissionais e redes de apoio desempenham papel essencial na proteção do patrimônio e na promoção da qualidade de vida dos idosos.

### 3.7 INTEGRAÇÃO TEÓRICA DO CASO

O caso analisado articula múltiplas dimensões teóricas — alfabetização financeira, finanças comportamentais, inclusão digital, vulnerabilidade do consumidor e terapia financeira — permitindo uma análise holística da gestão financeira na velhice.

A interação entre limitações cognitivas, barreiras tecnológicas, fatores emocionais e ausência de suporte familiar cria um ambiente de elevada vulnerabilidade, no qual decisões financeiras passam a ser mediadas por terceiros, ampliando riscos e dilemas éticos.

Dessa forma, o caso oferece uma base robusta para reflexão sobre estratégias de intervenção em nível individual, organizacional e institucional, contribuindo para o avanço do debate sobre educação e proteção financeira de idosos.



**REFERÊNCIAS**

- AGARWAL, Sumit; DRISCOLL, John C.; GABAIX, Xavier; LAIBSON, David. The age of reason: financial decisions over the life cycle. *Brookings Papers on Economic Activity*, Washington, v. 2009, n. 2, p. 51–117, 2009.
- ALVARENGA, G.M.; DELFINO, L.L.; SILVA, L.S.; YASSUDA, M.S.; CACHIONI, M. Idosos e inclusão digital com Tablet-PC: uma revisão sistemática da literatura. *Estudos Interdisciplinares sobre o Envelhecimento*, v.23, n.1, p.125-142, 2018.
- ARCHULETA, Kristy M. The future of financial therapy. *Journal of Financial Therapy*, Manhattan, v. 2, n. 2, p. 1–5, 2011.
- ARCHULETA, Kristy M.; BURR, Elizabeth A.; DALE, Anita. Financial capability and financial satisfaction: psychological and behavioral factors. *Journal of Financial Counseling and Planning*, v. 25, n. 2, p. 107–121, 2014.
- BEZERRA, P.A.; NUNES, J.W.; MOURA, L.B. Envelhecimento e isolamento social: uma revisão integrativa. *Acta Paulista de Enfermagem*, v.34, s/n, p.1-9, 2021.
- BRASIL. Lei nº 10.741, de 1º de outubro de 2003. **Estatuto do Idoso**. *Diário Oficial da União*, Brasília, 2003.
- BRASIL. Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. **Código de Defesa do Consumidor**. *Diário Oficial da União*, Brasília, 1990.
- CASTRO, N.F.; CABRAL, H.L. A vulnerabilidade do idoso no mercado consumidor. *Conexão Acadêmica*, v.10, s/n, p.96-119, 2019.
- CRONEMBERGER, G. L.; SOUSA, R.C. Cuidando de idosos dependentes e de seus cuidadores: um desafio para as sociedades. *Ciência & Saúde Coletiva*, v.28, n.3, p.957-958, 2023.
- DEUS, E.P.; CAMPOS, R.D.; ROCHA, A.R. Vulnerabilizando invulneráveis: pandemia e o consumo de idosos afluentes. *Cadernos EBAPE.BR*, Fundação Getúlio Vargas, v.20, n.3, p.352-368, 2022.
- FERNANDES, Daniel; LYNCH JR., John G.; NETEMEYER, Richard G. Financial literacy, financial education, and downstream financial behaviors. *Management Science*, v. 60, n. 8, p. 1861–1883, 2014.
- KAHNEMAN, Daniel; TVERSKY, Amos. Prospect theory: an analysis of decision under risk. *Econometrica*, v. 47, n. 2, p. 263–291, 1979.
- LUSARDI, Annamaria; MITCHELL, Olivia S. The economic importance of financial literacy: theory and evidence. *Journal of Economic Literature*, v. 52, n. 1, p. 5–44, 2014.
- OECD. *OECD/INFE toolkit for measuring financial literacy and financial inclusion*. Paris: OECD Publishing, 2013.
- RAYMUNDO, T.M.; GIL, H.T.; BERNARDO, L.D. Desenvolvimento de projetos de inclusão digital para idosos. *Estudos Interdisciplinares sobre o Envelhecimento*, v.24, n.3, p.22-44, 2019.
- THALER, Richard H. Mental accounting and consumer choice. *Marketing Science*, v. 4, n. 3, p. 199–214, 1985.



THALER, Richard H.; SUNSTEIN, Cass R. *Nudge: improving decisions about health, wealth, and happiness*. New Haven: **Yale University Press**, 2008.

TILVITZ, A. I.; AREOSA, S.V.C. Inclusão digital de idosos: as (tics) e o uso do celular. **Estudos Interdisciplinares sobre o Envelhecimento**, v.27, n.1, p.29-46, 2022.

WORLD HEALTH ORGANIZATION. *World report on ageing and health*. Geneva: WHO, 2015.

XIAO, Jing Jian; O'NEILL, Barbara. Consumer financial education and financial capability. *International Journal of Consumer Studies*, v. 40, n. 6, p. 712–721, 2016.

