



ESCOLA DE SOCIOLOGIA E POLITICAS PÚBLICAS

Projeto de Intervenção
Saber Viver em Tempos de Crise: Um contributo para a literacia financeira

Fernanda Maria Bingalinha dos Santos Paredes

Trabalho de projeto submetido como requisito para a obtenção do grau de Mestre em Educação e Sociedade

Orientadora
Doutora Patrícia Ávila, Professora Auxiliar
ISCTE - Instituto Universitário de Lisboa

Setembro de 2015

Projeto de Intervenção
Saber Viver em Tempos de Crise: Um contributo para a literacia financeira

Fernanda Maria Bingalinha dos Santos Paredes

Trabalho de projeto submetido como requisito para a obtenção do grau de Mestre em
Educação e Sociedade

AGRADECIMENTOS

À DECO, na pessoa do seu Presidente, Eng.º Vasco Colaço e Diretor Executivo, Dr. Filipe Fontoura, que apoiaram incondicionalmente o investimento na minha formação académica e na melhoria das minhas competências e ao Secretário-geral, Jorge Morgado que me despertou o interesse para a intervenção social da associação.

À minha família, ao meu marido com um presente e permanente incentivo ao desenvolvimento deste trabalho de projeto; aos meus filhos, pela tolerância nas ausências; aos meus pais, por tudo o que na vida me tem possível alcançar.

À equipa do DFNI que apoiou e desenvolveu com empenho a implementação deste projeto de intervenção.

À minha orientadora, Professora Patrícia Ávila que me despertou para a importância da literacia dos adultos, pelo acompanhamento e estímulo à conclusão desta trabalho de projeto.

Resumo:

Com a crise financeira em 2008, a literacia financeira dos consumidores passou a constituir uma prioridade para os governos, entidades supervisoras, operadores financeiros e para as associações de consumidores conscientes da necessidade de melhorar os conhecimentos financeiros e as competências da população em geral e de grupos vulneráveis (como sejam os desempregados, idosos e jovens com poucas habilitações literárias) em especial. Esta necessidade levou a OCDE a estabelecer um conjunto de orientações para a adoção de estratégias nacionais de educação financeira e que em Portugal ganharam expressão com o Plano Nacional de Formação Financeira 2011-2015, vinculando diversos atores sociais a este compromisso.

“Saber viver em tempos de crise” apresenta o desenho de um projeto de intervenção realizado no quadro institucional da DECO – Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor em parceria com a Cáritas Portuguesa e os resultados da sua implementação com o objetivo de contribuir para a melhoria das competências de literacia financeira de segmentos de população social e economicamente mais vulneráveis: indivíduos e famílias que beneficiam do apoio social da Cáritas. Neste trabalho e com base na metodologia de projeto, planearam-se e executaram-se um conjunto de ações de formação de curta duração sobre os temas de finanças pessoais.

Palavras-Chave: Literacia financeira; literacia do Consumidor; educação do consumidor; metodologia de projeto de intervenção

Abstrat:

With the financial crisis in 2008, the financial literacy of consumers became a priority for Governments, supervisory entities, financial operators and for consumer organizations aware of the need to improve the financial knowledge and skills of the population in general and vulnerable groups (such as the unemployed, the elderly and young people with few qualifications) in particular. This need led the OECD to establish a set of guidelines for the adoption of national strategies for financial education, which in Portugal were developed by the National Council of financial supervisors with the implementation of the national plan for 2011-2015 Financial Training, linking the various social actors to this commitment.

"Know how to live in times of crisis" presents the design of an intervention project conducted in the institutional framework of the DECO-Portuguese Association for consumer protection in partnership with Caritas Portuguesa and the results of its implementation with the aim to contribute to improving the financial literacy skills of segments of socially and economically vulnerable population: individuals and families benefiting from the social support of Caritas. In this work and based on the methodology of project, planned and executed a series of short training actions on the topics of personal finance.

Keywords: financial literacy; consumer literacy; consumer education; Project methodology.

INDICE	PÁG.
INTRODUÇÃO	1
1. ENQUADRAMENTO TEÓRICO	
1.1. A literacia dos consumidores na sociedade do conhecimento	3
1.1.1. A literacia enquanto competência-chave	5
1.1.2. A “emergência” da literacia financeira	9
1.1.3. Os benefícios da literacia financeira	11
1.1.4. A educação financeira e literacia financeira	12
1.2. A definição de estratégias nacionais para promover a literacia financeira	13
1.2.1. A educação financeira em Portugal: a definição de uma estratégia	15
1.2.2. Resultados do inquérito à literacia financeira dos portugueses	16
1.2.3. O Plano Nacional de Formação Financeira	19
1.3. A crise em Portugal e a emergência da literacia financeira	20
1.3.1. A falência do Estado Social no apoio às famílias vulneráveis	22
1.3.2. O sobre endividamento das famílias portuguesas	24
2. ENQUADRAMENTO METODOLÓGICO PARA UM PROJETO DE INTERVENÇÃO	
2.1. A investigação ação: metodologia para um projeto de intervenção	27
2.2. A motivação institucional para o desenvolvimento do Projeto	28
2.3. O financiamento do projeto de intervenção	32
3. DESCRIÇÃO GERAL DO PROJETO	
3.1. Identificação dos problemas e diagnóstico	33
3.2. Definição dos objetivos do projeto de intervenção	34
3.3. Definição de estratégias: Orientações de trabalho	34
3.4. Programação das atividades	37
3.5. Plano de acompanhamento e avaliação do trabalho	38
4. IMPLEMENTAÇÃO E RESULTADOS DO PROJETO	41
4.1. Recursos formativos e informativos	41
4.1.1. Recursos formativos	42
4.1.2. Recursos informativos	43
4.2. As equipas regionais	44
4.3. Ações de formação “Saber viver em tempos de crise”	46
4.3.1. As ações de formação de Literacia Financeira para técnicos de apoio social	46
4.3.2. Avaliação final das ações de formação para técnicos de apoio social	47
4.3.3. As ações de formação de Finanças Pessoais para utentes da Cáritas	50
4.3.4. Avaliação final das ações de formação para utentes da Cáritas	52
5. CONSIDERAÇÕES E CONCLUSÕES FINAIS	55
6. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	59

INDICE DE FIGURAS

PÁG.

Figura n.º 1.1. - Evolução dos processos de sobre endividamento do GAS DECO 2000-2013 26

INDICE DE QUADROS

Quadro n.º 2.1 - Orçamento previsional do projeto “Saber viver em tempos de crise”	31
Quadro n.º 3.1 - Mapa síntese de atividades do projeto “Saber viver em tempos de crise”	37
Quadro n.º 3.2 - Cronograma das atividades	38
Quadro n.º 4.1 - Recursos formativos e informativos desenvolvidos	42
Quadro n.º 4.2. - Membros das equipas regionais	44
Quadro n.º 4.3. - Distribuição e n.º de ações a realizar pelas equipas regionais	45
Quadro n.º 4.4 - Número de ações realizadas e participantes envolvidos	46
Quadro n.º 4.5 - N.º de ações de formação para utentes previstas e realizadas	51

ANEXOS

63

ANEXO A - Quadro n.º.1 - Mapa de atividades do projeto “Saber viver em tempos de crise”

ANEXO B - Recursos formativos e informativos

Manual de apoio à literacia financeira: Estrutura dos conteúdos

Figura 1. Exemplo dos slides da apresentação das ações de formação

Figura 2. Folheto informativo dirigido aos consumidores em geral

Figura 3. Exemplo cartaz de divulgação das ações de formação

Figura 4. Conteúdos em formato digital no portal apoio ao sobre endividado (PAS)

ANEXO C - Programas de formação

a) Programa da ação de formação de formadores

b) Programa da Ação de Formação de Literacia Financeira

c) Programa da Ação de Formação Finanças Pessoais

ANEXO D - Questionário de avaliação

a) Questionário de avaliação de módulos da ação de formação - técnicos de ação social

b) Questionário de avaliação de reação da ação de formação - técnicos de ação social

c) Questionário de avaliação de reação da ação de formação - utentes

ANEXO E - Análise dos Questionário de Avaliação

Figura n.º 1 - Avaliação geral dos conteúdos da ação de formação de técnicos

Figura n.º 2 - Avaliação dos diferentes temas da formação dos técnicos

Figura n.º 3 - Avaliação do desempenho do formador da ação de formação dos técnicos

Figura n.º 4 - Avaliação global da ação de formação de técnicos

Figura n.º 5 - Avaliação da organização da ação de formação de técnicos

Quadro n.º 1 - Sobre a utilidade profissional dos temas (ação de formação técnicos)

Quadro n.º 2 – Sobre a sobre a necessidade de aprofundamento dos temas (ações de formação dos técnicos)

Quadro n.º 3 – Sobre os temas com maior interesse para ser tratado com os utentes (ação de formação técnicos)

Quadro n.º 4 – Sobre os aspetos positivos da ação de formação para técnicos

Quadro n.º 5 – Sobre os aspetos negativos ação de formação para técnicos

Figura n.º 6- Avaliação global da ação de formação dos utentes

Figura n.º 7 - Avaliação da organização da ação de formação dos utentes

Glossário

BEUC – Organização Europeia de Consumidores

CNSF – Conselho Nacional de Supervisores Financeiros

DECO – Associação Portuguesa para Defesa do Consumidor

DGSANCO – Direção Geral de Saúde e consumidores da Comissão Europeia

G20 – Grupo dos 20

GAC – Gabinete de Apoio ao Consumidor da DECO

GAS – Gabinete de Apoio ao Sobre endividado da DECO

IALS – International Adults Literacy Survey

INE – Instituto Nacional de Estatística

INFE – International Network for Financial Education

ISCAP- Instituto Superior de Contabilidade e Administração do Porto

PAS – Plataforma de Apoio ao Sobre endividado

PNNF – Plano Nacional de Formação Financeira

UNESCO – United Nations Education Scientific Cultural Organization

INTRODUÇÃO

Um projeto é uma resposta a um desejo de mobilizar energias disponíveis com o objetivo de maximizar as potencialidades endógenas de um sistema de ação garantindo o máximo de bem-estar para o máximo de pessoas (Guerra, 2010).

“Saber viver em tempos de crise” é um projeto de intervenção desenhado e implementado com o objetivo de contribuir para a melhoria das competências de literacia financeira dos consumidores vulneráveis. Com este projeto pretende-se aumentar os conhecimentos deste público-alvo sobre a gestão do orçamento familiar, a redução de despesas domésticas, a importância de aumentar os seus níveis de poupança, a utilização produtos e serviços financeiros, o uso responsável do crédito, os cuidados para evitar o endividamento excessivo e o sobre endividamento e os cuidados com as fraudes.

O projeto de intervenção é uma investigação ação que permite associar ao ato de conhecer a intenção de provocar mudança social, onde o investigador assume o papel de ator, de agente de mudança (Guerra, 2010). Este projeto de intervenção é desenhado, planeado e executado no âmbito da atividade profissional que a investigadora tem desenvolvido na DECO – Associação Portuguesa para Defesa do Consumidor, enquanto responsável pela área da formação e educação do consumidor. A experiência já adquirida na realização de projetos de informação e formação do consumidor no terreno constituíram uma oportunidade para, no âmbito do Mestrado de Educação e Sociedade, apresentar o trabalho de projeto de intervenção aqui presente, percecionando a necessidade de melhorar a metodologia de projeto que vinha a ser desenvolvida e deste modo possibilitar a melhoria das competências e conhecimentos.

Na primeira parte deste trabalho reflete-se sobre a importância das competências de literacia dos consumidores na sociedade do conhecimento e a relevância que a literacia financeira ganhou nos anos mais recentes com a crise financeira mundial, europeia e nacional despoletada a partir dos EUA, em 2008. A atenção dada pelos diferentes governos e respetivas entidades reguladoras nos diferentes países fazem emergir estratégias nacionais de educação financeira como objetivo de melhorar a literacia financeira da população, com especial destaque para determinados grupos considerados mais vulneráveis. Estas estratégias são desenhadas a partir de um diagnóstico de necessidades, como é o caso em Portugal, onde o Banco de Portugal aplica um inquérito à população portuguesa que lhe permite recolher informação sobre as competências, atitudes e conhecimentos financeiros da população. Com base neste diagnóstico, as entidades supervisoras do setor financeiro desenharam um Plano Nacional de Formação Financeira (PNFF), que se assume como a estratégia nacional de educação financeira de acordo com as orientações da OCDE (Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico) e o seu grupo de trabalho para a Educação Financeira (INFE – *International Network for Financial Education*).

Este trabalho constitui o diagnóstico de base para a realização do projeto de intervenção aqui apresentado, tendo em atenção as necessidades sentidas no quadro económico e social vivido em Portugal e contribuindo deste modo para a promoção da literacia financeira da população em concordância com os objetivos do referido Plano.

Para uma melhor compreensão do projeto de intervenção desenhado, nesta primeira parte é apresentada um breve retrato da crise vivida em Portugal e que justificou a emergência de projetos que contribuam para a literacia financeira da população. Será abordada como a falência do Estado Social obrigou as famílias portuguesas mais vulneráveis a procurar o apoio das Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS) e como cresceu o fenómeno do sobre endividamento das famílias portuguesas, ambos os fenómenos contribuindo para a mobilização das instituições para o desenvolvimento de ações de apoio, como foi o exemplo do projeto de intervenção aqui explanado.

Na segunda parte é realizada o enquadramento metodológico do projeto de intervenção, enquanto investigação ação e apresentada a motivação para a sua implementação no quadro das instituições que acolheram o projeto. Neste capítulo é também apresentado a estratégia para a obtenção dos recursos financeiros que permitiriam a execução das ações previstas, dotando o projeto de recursos humanos e técnicos.

No terceiro capítulo apresenta-se o desenho do projeto de intervenção “Saber viver em tempos de crise”, os objetivos, as estratégias e a metodologia de trabalho (o calendário, as equipas de trabalho) para implementar as ações no terreno: as ações de formação de curta duração para os utentes e para os técnicos de ação social da Cáritas e outras IPSS (Instituições Particulares de Solidariedade Social).

No final, na quarta parte apresentam-se os resultados alcançados com o projeto “Saber Viver em Tempos de Crise”, nomeadamente os recursos que foram produzidos e as ações que foram realizadas e a sua avaliação pelos participantes e projetam-se os caminhos para o futuro que o projeto revela e que será objeto de reflexão em nota conclusiva.

1. ENQUADRAMENTO TEÓRICO

1.1. A literacia dos consumidores na sociedade do conhecimento

As grandes mudanças que a Europa e o mundo registam nas últimas décadas, na transição global para a sociedade de informação e do conhecimento têm tido profundas implicações na educação e formação dos cidadãos (Comissão Europeia, 2000).

Em síntese, as transformações operadas pela tecnologia digital, a globalização do comércio e das comunicações têm alterado profundamente a vida dos cidadãos, contribuindo para o seu bem-estar e qualidade de vida, permitindo a expansão dos seus horizontes culturais, mas também têm alterado os modos de produção, a competitividade e a concorrência entre as empresas a operar no mercado mundial (Comissão Europeia, 2000) e neste sentido, tem exigido que os consumidores, nas relações de consumo, enfrentem novos desafios para os quais precisam de melhorar e reforçar as suas competências e conhecimentos.

Mercados globais mais abertos, novas tecnologias digitais e o crescimento do papel dos serviços na economia, têm trazido muitos benefícios aos consumidores. A crescente diversidade na oferta de produtos e serviços trazem maiores possibilidades de escolha aos consumidores que ganharam um acesso aos bens de consumo cada vez mais facilitado por múltiplos canais. Porém, os consumidores, são também obrigados a tomar inúmeras decisões de consumo, sendo que os produtos e serviços se tornaram mais complexos e sofisticados é cada vez mais difícil a comparação, a seleção e a tomada de decisão com vista à escolha mais acertada e, em muitos casos, não conseguem avaliar todos os riscos inerentes às suas escolhas e as suas consequências, quer a nível económico, social e ambiental.

Atualmente há mais informação disponível e de fácil acesso sobre os produtos e serviços mas, em especial, nos mercados mais inovadores e competitivos, os consumidores não possuem as competências de literacia e os conhecimentos suficientes e necessários para interpretar e usar a mesma para agir de forma adequada, na defesa dos seus interesses e no equilíbrio do próprio mercado. No entanto, os consumidores assumem um papel determinante na economia constituindo mais de 60% do PIB (Produto Interno Bruto) dos países da OCDE (OCDE, 2010), representando as despesas de consumo 56 % do PIB da EU (COM, 2012).

Os consumidores capacitados e empoderados para realizarem escolhas esclarecidas e conscientes podem melhorar o desempenho das economias, estimular a inovação e a concorrência no mercado. Neste sentido, tem sido dada cada vez importância à promoção da educação e formação do consumidor como estratégia necessária para melhorar as suas competências e conhecimentos e adotar comportamentos de consumo esclarecidos e responsáveis, garantido a proteção dos seus direitos e interesse mas também contribuindo para o equilíbrio e crescimento do mercado.

A vida moderna traz oportunidades únicas para os indivíduos mas também mais incertezas e riscos e associados. Os cidadãos são mais livres nas suas opções individuais e estilos de vida, mas simultaneamente assumem uma maior responsabilidade pelas suas escolhas individuais (Comissão Europeia, 2000). Enquanto consumidores, enfrentam hoje maiores desafios no mercado global e são obrigados a tomar inúmeras e difíceis decisões de consumo cujas consequências, quer seja a curto ou a longo prazo, nem sempre estão aptos para avaliar, mas pelas quais serão responsáveis.

Mariano Enguita classifica este atual momento como a terceira revolução industrial, designada de tecnológica ou científico-técnica, uma revolução nas dimensões e no papel que é assumido pelo conhecimento (a ciência e a tecnologia). O período de formação e educação inicial seguido de um período de vida ativa com base em competências adquiridas revelam-se insuficientes para fazer face às mudanças constantes operadas nas tecnologias e nas formas de organização do trabalho (e no mercado) que requerem agora novas etapas de aprendizagem ao longo da vida (Enguita, 2007).

Nas sociedades contemporâneas, o conhecimento e a informação assumem uma dimensão estruturante, pelo que, a intensidade e o ritmo das mudanças obriga os indivíduos ao longo da sua vida a participarem em diversos processos de aprendizagem de modo a conseguirem acompanhar as mesmas (Ávila, 2008).

Há um acesso sem paralelo ao conhecimento, que pode ser acumulado, partilhado e difundido pelas tecnologias de informação e, por isso, torna-se um recurso fundamental e para muitos autores, constitui, principalmente, um recurso económico (Ávila, 2008). O conhecimento ganhou centralidade como recurso económico e bem económico o que resulta e impõe uma crescente exigência quanto às competências requeridas às pessoas. O aumento e o elevado ritmo da ocorrência de inovações a que se sucedem as mudanças exigem o desenvolvimento de novas aprendizagens. Neste mundo, informações, competências e conhecimentos atualizados assumem uma importância decisiva no quotidiano dos cidadãos e nos diferentes papéis que desempenha, e em especial enquanto consumidor atuando num mercado em acelerada mutação de onde emergem todos os dias novos produtos e serviços.

A aprendizagem ao longo da vida garante assim a participação dos indivíduos nas diferentes esferas da sua vida, e um requisito para a cidadania em sociedades cada vez mais estruturadas e transformadas pelo conhecimento e pela informação (Ávila, 2008) onde a literacia ganha centralidade e se constitui uma competência básica para a população adulta, para o acesso à informação e ao conhecimento, seja na possibilidade de aprender ao longo da vida, seja no exercício de análise simbólica e de reflexividade, as competências de utilização da informação escrita assumem um carácter decisivo (Lopes, 2011) em várias dimensões do seu quotidiano e também enquanto consumidor.

A aprendizagem ao longo da vida deve permitir a aquisição de conhecimentos num contínuo ininterrupto desde o “berço à sepultura”, que não está mais confinada a uma faixa etária específica

(crianças e jovens), mas também à população adulta e em várias categorias sócio profissionais, onde o papel como consumidor também ganha uma especial relevância. Agora impera a capacidade humana para criar conhecimento e de usufruir eficaz e inteligentemente em contextos de mudança intra geracional, como classifica Mariano Enguita¹ e reforça António Firmino da Costa², “o que se aprendeu ontem não serve hoje e o que se aprende hoje não chega para amanhã” e em especial para atuar como consumidor num mercado inovador e competitivo, cada vez mais complexo, com desafios e maiores exigências para o consumidor, o seu beneficiário final.

1.1.1. A literacia enquanto competência-chave

“O conceito de literacia é um recurso básico da contemporaneidade” (Lopes, 2011) onde a escrita atravessa as mais diversas esferas da vida pessoal e social dos indivíduos.

O conceito de literacia refere-se às capacidades de cada indivíduo para utilizar e interpretar a informação escrita e à compreensão das competências de processamento de informação escrita efetivamente acionadas pela população e que levam à ação dos indivíduos num determinado contexto (Ávila, 2008). Utilizada de forma abrangente e por referência a diversos domínios, a literacia remete para as práticas diárias, para o uso quotidiano, para as competências e os saberes em uso, onde os atos de consumo tem uma forte expressão. Para fazer as escolhas enquanto consumidor, os indivíduos têm que utilizar e interpretar informação escrita, desde a que está presente no rótulo alimentar das embalagens e que permite a escolha de produtos alimentares até à informação que permite a aquisição de um bilhete para um espetáculo, ou para efetuar uma reserva de uma viagem de férias, ou a que está presente nos diversos contratos de abastecimento de serviços públicos essenciais (água, eletricidade ou gás). Para efetuar um depósito bancário ou para realizar um crédito bancário, para a compra de um carro, de uma casa ou de um eletrodoméstico, para escolher uma tarifa ajustada ao perfil de consumo de telecomunicações, os consumidores precisam de interpretar e utilizar informação escrita.

As competências de literacia são uma componente vital em muitos aspetos do comportamento do consumidor³.

Pela forte presença de materiais escritos nas sociedades contemporâneas, a literacia ganhou relevância como competência-chave, fundamental na aquisição de outras competências (Ávila, 2008). A literacia tem por base 3 competências-chave elementares: as competências de leitura, escrita e cálculo,

¹ Enguita, Fernández, M. (2007), *Educação e transformação social*, Lisboa, Edições Pedagogo

² Costa, António Firmino (2003), “Competências para a Sociedade Educativa: questões teóricas e resultados de investigação”, em AA.VV., *Cruzamento de Saberes. Aprendizagens Sustentáveis*, Lisboa, Fundação Calouste Gulbenkian.

³ Office Consumer Affairs, Government of Canada, disponível em <https://www.ic.gc.ca/eic/site/oca-bc.nsf/eng/ca02102.html>

imprescindíveis à utilização e interpretação eficazes de informação na vida quotidiana (Ávila, 2008; Lopes, 2011).

A abrangência e transversalidade da presença da escrita transformam as competências de literacia, (a capacidade de usar a informação escrita de forma generalizada) numa competência-chave essencial, num recurso decisivo e uma necessidade básica da existência social quotidiana, e no entanto, verifica-se que se encontra desigualmente distribuído, o que constitui um problema económico e social e a sua ausência, um fator de grande preocupação (Ávila, 2008).

Para os consumidores, as baixas competências de literacia podem conduzir a decisões de consumo erradas (Adkins, 2005) que podem resultar em custos materiais e financeiros, mas também podem significar riscos para a sua saúde e segurança ou ainda colocar em perigo o seu bem-estar e qualidade de vida. As competências de literacia mais baixas não permitem que os consumidores beneficiem das vantagens do mercado, ficam mais permeáveis às práticas comerciais agressivas, à publicidade enganosa e mais expostos a situações de fraude. A ausência de competências de literacia dos indivíduos aumenta a sua dependência de terceiros, significa menos autonomia e horizontes mais limitados quanto à melhoria das condições de vida e de mudança social e pessoal (Costa, 2003) e, enquanto consumidores, ficam mais vulneráveis em relação às ações mais agressivas, ou mesmo lesivas e enganosas por parte de alguns dos operadores do mercado.

Para além de se constituir um fator de exclusão social, o predomínio das baixas competências de literacia de uma população pode dar origem nos países a problemas de subalternização económica, cultural e política. (Ávila, 2008). Em situações específicas, os resultados negativos no mercado podem ser associados a níveis de literacia dos consumidores mais baixos (Adkins, 2005).

Com o aumento generalizado da escolarização nas sociedades pós-industriais considerou-se que o analfabetismo tinha passado a ser um problema dos países menos desenvolvidos ou de pequenos grupos de população dentro de um país. Porém, nos anos 80, estudos realizados nos Estados Unidos e no Canadá evidenciaram uma preocupante realidade: muitos adultos, com escolaridade, demonstravam dificuldades em utilizar materiais impressos ou informação escrita no seu quotidiano evidenciando falta de competências de literacia.

O primeiro estudo internacional de literacia, o IALS (*International Adult Literacy Survey*) foi realizado em 1994, com base em metodologias de avaliação direta com resolução de tarefas específicas (sem inferência indireta, por exemplo, a partir da escolaridade) envolveu 22 países, entre os quais, Portugal. Para este estudo, realizado em 3 fases (1994, 1996 e 1998), definiram-se 3 domínios de competência:

literacia em prosa, literacia documental e literacia quantitativa⁴ que permitiu situar a população dos países estudados em cinco níveis de literacia.⁵

Com este estudo foi possível concluir que existem importantes diferenças entre os países relativamente às competências de literacia da população e enquanto os países nórdicos lideram este ranking, o Chile (22.º) Portugal (21.º) e a Polónia (20.º) ocuparam os últimos lugares.

Também dentro dos países existem diferenças e os défices de literacia não afetam só segmentos marginais, mas uma grande parte da população adulta. A literacia está fortemente correlacionada com as oportunidades de vida económica e social e os níveis baixos de literacia foram sendo associados aos baixos níveis de escolaridade. No entanto, reconhecendo-se que a escolaridade determina a literacia, estes estudos tem evidenciado também que aos elevados níveis de escolaridade não corresponde de forma linear e absoluta um elevado nível de competências de literacia.

Em Portugal, o primeiro estudo de literacia, coordenado por Ana Benavente em 1996, foi realizado a partir da construção de uma prova direta das capacidades de leitura, escrita e cálculo e o seu resultado evidenciou as reduzidas competências de literacia da população portuguesa. De acordo com o estudo, que vinha confirmar os resultados já apresentados pelo IALS, o perfil dominante é o nível 1 (resolução de tarefas elementares) em relação a todas as competências – leitura, cálculo e escrita. Se considerarmos os dois níveis mais baixos de literacia (1 e 2) o estudo revelava percentagens de população ainda mais elevada com cerca de 72% da população com baixas competências de literacia quantitativa e 80 % de literacia documental.

No quadro de análise dos estudos internacionais, cerca de 80% da população portuguesa situa-se abaixo do nível (3) de literacia, o nível considerado mínimo para responder adequadamente às exigências sociais contemporâneas (Ávila, 2009).

⁴ Aliteracia em prosa reporta-se ao processamento de texto corrido (...). (...) A literacia documental incide sobre o relacionamento com formulários, impressos, tabelas (...). (...) A literacia quantitativa traduz a utilização de valores numéricos e a realização de operações aritméticas com base em materiais escritos. (Ávila 2005)

⁵ Níveis de literacia IALS (síntese explicativa)

Nível 1: Abrange as pessoas com competências de literacia muito escassas e que podem não ser capazes, por exemplo, de determinar a quantidade correta de um medicamento a dar a uma criança a partir da leitura da informação impressa na respetiva embalagem.

Nível 2: Os indivíduos neste nível são capazes de lidar apenas com materiais escritos muito simples e relativamente aos quais as tarefas envolvidas são pouco complexas. Corresponde às pessoas que, sabendo ler, têm fracos resultados no desempenho das tarefas;

Nível 3: É considerado o nível mínimo para responder às exigências do dia-a-dia, incluindo as da profissão, em sociedades avançadas e complexas. Corresponde aproximadamente às competências necessárias para completar o ensino obrigatório.

Níveis 4 e 5: Corresponde aos indivíduos que demonstraram capacidades de processamento de informação escrita de grau elevado. Fonte: IALS (OECD e *Statistics Canada*, 2000:xi) (Ávila, 2008)

A maioria dos adultos em Portugal possui recursos escolares e competências de literacia muito escassas. Quer a nível da Europa quer dos países da OCDE, Portugal é dos países que regista uma das taxas mais elevadas de população adulta em que os níveis de escolaridade são abaixo do ensino secundário pelo que o défice de qualificações escolares coloca necessariamente dificuldades quanto às competências de processamento quotidiano de informação escrita (Ávila, 2009).

Os valores de literacia não surpreendem atendendo o processo de escolarização do país. Em Portugal, “o processo de alfabetização da população foi marcado pela lentidão, recuos e resistência” (Sebastião, 2009, citado por Lopes, 2011:9) pelo que, só em meados do século XX, metade da população com mais de 10 anos é alfabetada e só em 2001 atingimos os 91% da população alfabetada. Portugal, em 2001, continua a ter os níveis mais baixos de escolaridade da União Europeia: 21,5% da população entre os 25 e os 24 anos completou o ensino secundário, sendo a média da UE de 64% da População, segundo os dados do INE (Instituto Nacional de Estatística) em 2003 (Lopes, 2011). Os baixos níveis de escolaridade constituem uma marca profunda na sociedade portuguesa evidenciando as dificuldades quanto à competência de processamento no quotidiano da informação escrita (Lopes, 2011).

“A iliteracia é um novo tipo de “analfabetismo funcional”,- “uma nova pobreza” como evidencia Manuel Castells, associada à ausência de competências para lidar com a sociedade de informação (Gomes, 2003:63) e que ainda afeta uma grande parte da população, apesar do aumento dos níveis de escolaridade”. (Lopes, 2011:4)

Num relatório elaborado pela *DataAngel Policy Research Incorporated*, sobre a dimensão económica da literacia em Portugal é feita uma análise sobre como os economistas encaram a literacia. A teoria económica sugere que o capital humano – o conhecimento, as competências e os atributos das pessoas ao serviço da produção, são um importante contributo como motor do crescimento económico e do desenvolvimento social equilibrado e que a literacia é um elemento chave e determinante tanto do capital humano como do social.

O relatório destaca as grandes diferenças entre os níveis e distribuição das competências de literacia tanto no interior dos países como entre eles. Os valores mais elevados de literacia traduzam-se em melhor acesso à educação, emprego, melhores salários, melhor saúde e níveis mais elevados de participação social por parte da população e contrariamente os ambientes pobres em literacia influenciam negativamente o desempenho das instituições. Uma elevada proporção de indivíduos com baixos níveis de literacia inibe o crescimento económico a longo prazo sendo que melhores níveis de literacia das populações rendem benefícios económicos e sociais significativos.

1.1.2. A “emergência” da literacia financeira

Nos últimos anos, o conceito da literacia tem sido ampliado e atualizado traduzindo o dinamismo e pluralismo que caracterizam o contexto social, cultural e político atual e que requerem múltiplas competências em resultado da complexa interação com as mudanças sociais (UNESCO, 2008 citado por Lopes, 2011).

O conceito de literacia reveste-se de novos significados tantas quantas as áreas científicas e os domínios de investigação que o adotam como sejam a literacia digital, a literacia mediática, a literacia para a saúde ou a literacia financeira. São “literacias”, uma “bundle of literacies” (Firestone, 2008 citado por Lopes, 2011:12), as “multiliteracias” (Selber, 2004 citado por Lopes, 2011:12) ou as “novas literacias” (Kist, 2005 citado por Lopes, 2011:12), que se definem pela referência a fatores de vária ordem sociais, tecnológicos, económicos” (Lopes, 2011).

“Todo o acionamento das competências é contextual, situado, só acontecem num universo específico e num quadro de relações particulares” (Costa, 2003). Na emergência de um vasto e complexo mercado financeiro, a literacia financeira ganhou um espaço de relevância, reconhecendo-se a importância para que o indivíduo conheça e compreenda os conceitos financeiros e que tenha as competências, motivação e confiança para aplicar tais conhecimentos e compreensão de modo a realizar as suas decisões financeiras no contexto atual. (OCDE, 2010).

É a crise financeira global que vem permitir o reconhecimento da urgência da literacia financeira como uma importante competência individual para a vida assim como um importante fator de estabilidade e desenvolvimento económico e financeiro (OCDE, 2010).

A literacia financeira entrou na ordem do dia e no centro das atenções dos governos, mas também dos operadores no mercado financeiro, das entidades supervisoras e dos diversos *stakeholders*. A ausência de literacia financeira da população foi um dos fatores que, em parte, contribuiu para a crise financeira na medida em que levou a tomada de decisões financeiras erradas, com efeitos negativos e custos elevados não só para as famílias, em particular, como para os mercados financeiros, em geral (OCDE, 2010).

Para além da crise financeira, esta crescente atenção política para a importância da literacia financeira decorre de um conjunto de fatores em virtude das transformações que se veem a operar na área financeira nos últimos tempos e que importa identificar.

As mudanças que se tem verificado no mercado e na economia têm contribuído para aumentar o número de decisões financeiras que os consumidores têm que adotar. A diversidade da oferta de produtos e serviços financeiros no mercado a retalho obrigam o consumidor a tomar inúmeras e difíceis

decisões. Os produtos e os serviços financeiros disponíveis tornaram-se cada vez mais complexos e os indivíduos são obrigados a fazer mais comparações tendo em atenção um grande conjunto de fatores como sejam as taxas cobradas, os juros pagos, a duração do contrato ou a exposição ao risco (OCDE, 2010). O consumidor poderá não adotar as decisões mais vantajosas, está cada vez mais exposto a riscos com consequências a nível individual e familiar, a curto e a longo prazo e como se verificou com a recente crise, com consequências na estabilidade no mercado e na economia.

Os desenvolvimentos da tecnologia e a desregulação no mercado resultaram no acesso alargado dos consumidores a todo o tipo de produtos financeiros, desde contas correntes, crédito *revolving* e carteiras de títulos (OCDE, 2010). Em Portugal, como é referido pelo Plano Nacional de Formação Financeira, “a oferta de produtos como seja produtos de poupança ou de crédito é cada vez mais diversificada e complexa com dificuldade de avaliação por parte dos consumidores” (CNSF, 2011:6). No mercado de retalho existem produtos de poupança com risco da taxa de juro ou de capital e empréstimos com carência ou deferimento de capital, que não são fáceis de comparar e os consumidores não conhecem os custos efetivos e os riscos das suas opções de escolha (CNSF, 2011)

Nos últimos anos, também se tem verificado que a responsabilidade e o risco das decisões financeiras que terão um maior impacto na vida futura individual, nomeadamente, os planos de reforma ou de saúde estão a ser transferidas pelo Estado e pelas empresas, para os consumidores (OCDE, 2010). Muitos governos de muitos países, e também em Portugal, reduziram ou estão a reduzir o apoio social do Estado e a reduzir os benefícios da população com os cuidados de saúde. Neste quadro, os consumidores passam a ser responsáveis para efetuar as poupanças com o objetivo de assegurar a sua segurança financeira, em especial depois da sua reforma. Com o aumento da esperança média de vida a questão das pensões é especialmente importante porque os consumidores terão longos períodos de reforma, pelo que a escolha dos produtos financeiros mais vantajosos e com menos riscos deve ser especialmente cuidada. Os consumidores também necessitam de assumir maiores responsabilidades com o seu financiamento pessoal ou com as necessidades de cuidados de saúde das suas famílias. Por exemplo, o aumento dos custos de educação exige que os pais planeiem os investimentos adequados à educação dos seus filhos. No entanto, muitos estudos demonstram que os consumidores não estão conscientes dos novos riscos que enfrentam dentro das opções de escolha que dispõem e não tem conhecimentos e competências suficientes para gerir de forma adequada estes riscos, mesmo que dos mesmos tenham consciência. (OCDE, 2008)

Em Portugal, para além do fator demográfico, que acompanha a tendência dos países desenvolvidos (com o aumento da esperança média de vida e o envelhecimento da população), há a acrescentar o declínio da riqueza sem precedentes em resultado da crise e cuja reposição exige maiores níveis de poupança, sem que a população portuguesa, de acordo com o inquérito à literacia financeira do Banco de Portugal, realizado em 2010, esteja devidamente sensibilizada e informada para o fazer.

Os recentes desenvolvimentos tecnológicos trouxeram uma elevada conectividade e massivas alterações nas comunicações e transações financeiras assim como no comportamento dos consumidores (OCDE, 2010). Tais mudanças foram importantes para que os indivíduos fossem capazes de interagir com fornecedores financeiros melhorando o acesso aos produtos e serviços das instituições financeiras para efetuar um conjunto de operações ou conduzir transações. No entanto, nem todos têm acesso a estes meios tecnológicos ou estão aptos a usar os mesmos e os que não tem esta competência ou meio de utilização pagam mais pelas suas transações ou arriscam-se ainda a ficar mais excluídos do sistema financeiro.

Verifica-se uma grande assimetria de informação entre as instituições financeiras e os consumidores o que reduz o poder negocial do consumidor individual e dificulta o seu processo de decisão e por esta razão também é importante dotar os consumidores de mais conhecimentos e competências no domínio financeiro para um melhor equilíbrio nas relações contratuais e maior proteção dos seus direitos.

As recentes tendências do mercado financeiro e da economia transferiram a responsabilidade da maioria das decisões para os indivíduos, ao mesmo tempo que aumentaram as opções para a maioria da população e aumentou o nível de complexidade que enfrentam. Por detrás deste cenário espera-se que os indivíduos sejam suficientemente capacitados financeiramente para assumir os passos para a sua proteção e dos seus interesses económicos e assegurar o seu bem-estar financeiro. Sendo que cada vez mais a responsabilidade pelo bem estar-financeiro e pela tomada de decisões se transfere do estado e do sector privado para os indivíduos, a necessidade de melhorar os níveis de literacia financeira através da educação financeira são evidentes.

Contudo, a necessidade de melhorar a literacia financeira dos consumidores não deve desresponsabilizar os operadores do mercado na sua atuação, e principalmente, não deve servir para desresponsabilizar as entidades supervisoras e reguladoras do mercado financeiro na proteção que lhes incumbe dos interesses dos consumidores, como bem é referido pelos diversos documentos orientadores produzidos pela OCDE. Reconhecendo a necessidade de aumentar e melhorar as competências de literacia financeira da população, deve ser assinalada que este esforço, de algum modo, pode contribuir para diminuir as responsabilidades das entidades supervisoras na sua função de regular o mercado e proteger os consumidores, transferindo para estes a responsabilidade das suas opções de consumo no mercado financeiro.

1.1.3. Os benefícios da literacia financeira

“Nas economias desenvolvidas e emergentes, há fortes evidências empíricas que demonstram que os adultos expostos a educação financeira estão mais aptos para fazer poupanças e planos de reforma” (OCDE, 2010: 8), ou seja, realizar escolhas financeiras mais acertadas, gerir o dinheiro, definir planos

financeiros e de uma forma geral, participar no mercado. Os que tem níveis mais elevados de conhecimento financeiro tem maiores probabilidades de acumular riqueza (Lusardi & Mitchell, 2006 citado por OCDE, 2010) o que se pode relacionar por exemplo com uma melhor capacidade para gerir os seus ativos com rendimentos mais elevados ou para gerir as suas dívidas optando por créditos com melhores taxas de juro (OCDE, 2010: 8).

Os consumidores financeiramente literados estão capacitados com competências e conhecimentos que lhes permite adotar decisões financeiras mais informadas e esclarecidas e ter capacidade para exigir maior qualidade nos serviços financeiros o que será encorajador para a competição e inovação do mercado. Numa situação, como a vivida recentemente com a crise financeira mundial ou outras situações imprevisíveis no mercado, os consumidores podem ter uma reação mais adequada e necessária ao equilíbrio do sistema, mas também evitar a apresentação de reclamações infundadas e melhor gerir o risco que lhes possa ser transferido (OCDE, 2010).

Os elevados níveis de literacia financeira podem levar a mudanças de comportamento dos consumidores muito positivas e vantajosas para o mercado, contribuindo para serviços financeiros mais eficientes mas também contribuirá para diminuir os custos para os reguladores financeiros nos requisitos de supervisão. Simultaneamente, reduz-se os custos do Estado a apoiar aqueles que tomaram decisões financeiras menos avisadas.

Os níveis de literacia financeira tendem a variar de acordo com o nível de escolaridade e os níveis de rendimento, mas consumidores com elevada escolaridade e elevados níveis de rendimento podem ter tantas dificuldades sobre questões financeiras como os indivíduos com baixas habilitações e rendimentos. Aliás, muitos consumidores sobrestimam os seus conhecimentos financeiros e, por isso, é muito importante sensibilizar os indivíduos para a necessidade da formação financeira.

1.1.4. A educação financeira e a literacia financeira

As literacias são múltiplas e devem ser exercitadas tendo em conta as diferentes práticas sociais. As definições conceptuais de literacia financeira têm crescido tão complexas como a própria economia (Remund, 2010). Muitas vezes, o conceito de literacia financeira e educação financeira pode ser usado de forma indiscriminada, o que importa distinguir. A literacia distingue-se da educação financeira, na medida em que esta é um processo mais do que um resultado.

“A literacia financeira é o conhecimento e a compreensão de conceitos financeiros, as competências, motivação e confiança para aplicar estes conhecimentos e compreensão de modo a tomar decisões financeiras dentro do vasto contexto financeiro para melhorar o seu bem-estar individual e da sociedade e ser capaz de participar na vida económica.” (OCDE, 2013). “A literacia é a capacidade para usar o conhecimento e competências para gerir os recursos financeiros para uma vida com bem-estar

financeiros” como simplifica o Presidente do Conselho Consultivo para a Educação Financeira (EUA) (Hung, 2009:4).

“A educação financeira é o processo pelo qual os indivíduos melhoram o seu conhecimento e compreensão sobre os conceitos e produtos financeiros e através de informação, instrução e conselhos objetivos desenvolvem competências e confiança para estar mais consciente dos riscos financeiros e oportunidades, para fazer escolhas acertadas, procurar ajuda e tomar ações efetivas para melhorar o seu bem-estar e proteção financeira.” (OCDE, 2005)

Para David L. Remund, os investigadores tem registado dificuldades para definir a literacia financeira enquanto conceito ou como pode ser medido o grau em que cada um se encontra ou se está tornando financeiramente literado (Remund, 2010). O autor realizou uma revisão da literatura sobre as definições conceptuais e as definições operacionais do conceito de literacia financeira. As definições conceptuais de literacia explicam os conceitos abstratos em termos concretos e as definições operacionais convertem os termos concretos em critérios mensuráveis.

Com este estudo de revisão foi possível agrupar a definição de literacia financeira em 5 categorias: a) conhecimento de conceitos financeiros; b) capacidade para comunicar sobre conceitos financeiros; c) atitude para a gestão das finanças pessoais; d) competência para tomar decisões financeiras apropriadas; e) confiança em planear efetivamente as necessidades financeiras futuras. Para o autor David L. Remund, a definição de literacia recomendada é a que inclui a medida do nível em que o indivíduo compreende os conceitos financeiros chave e possui a capacidade e confiança para gerir as finanças pessoais através de decisões a curto prazo apropriadas e o planeamento a longo prazo adequado.

Diversos autores definem a literacia financeira como uma “ (a) forma específica de conhecimento, (b) a capacidade ou as competências para aplicar esse conhecimento (c) o conhecimento percebido, (d) o comportamento financeiro adequado ou ainda (e) as experiências financeiras (Hung 2009:4).

De um modo resumido, a “literacia financeira é a combinação da consciência financeira, dos conhecimentos, atitudes e comportamentos necessários para tomar decisões financeiras acertadas com o objetivo de alcançar o bem-estar financeiro (Athinson, 2012:14).

1.2. A definição de estratégias nacionais para promover a literacia financeira

O Ministro das Finanças da Rússia, Anton Siluanov, no âmbito da Presidência Russa do G20⁶ e no âmbito da definição dos princípios para a definição das estratégias nacionais de educação financeira,

⁶ G20 (Grupo dos 20) é formado pelos ministros de finanças e chefes dos bancos centrais das 19 maiores economias do mundo e a União Europeia.

chama a atenção para o fato da crise financeira global ter alertado os governos de vários países em todo o mundo e levado à realização de inquéritos à literacia financeira que evidenciaram que a maioria da população não tem conhecimentos suficientes para compreender os produtos financeiros mais básicos e os riscos associados às suas escolhas (OCDE, 2013). A crise global deixou bem evidentes os impactos negativos que este facto pode ter, não só na estabilidade económica e financeira e no bem-estar dos indivíduos e famílias, em especial nos grupos mais vulneráveis, mas também no equilíbrio e estabilidade dos mercados financeiros (OCDE, 2010, 2013)

A necessidade de definir estratégias nacionais de educação financeira que promovam a literacia financeira da população resulta do reconhecimento das implicações a longo prazo dos baixos níveis de literacia entre a maioria da população e também da necessidade de melhorar o acesso aos produtos e serviços financeiros por parte da generalidade da população para que possam adotar decisões a longo prazo e de acordo com as suas necessidades. Para além da necessidade de melhorar o comportamento financeiros dos indivíduos, também se reconhece a capacidade limitada da regulação financeira para sozinha proteger os consumidores e, por isso, a educação financeira é assumida como uma prioridade política, a longo prazo, em muitos países membros da OCDE (OCDE, 2013).

A necessidade de capacitar os consumidores requer o desenvolvimento de iniciativas de educação financeira enquanto estratégia para promover a inclusão económica, social e financeira da população, reformar o sistema financeiro e prevenir crises futuras. Em resultado, a OCDE através da sua rede internacional para a educação financeira, a INFE⁷ (*International Network for Financial Education*) desenvolveram um conjunto de princípios orientadores para a implementação de estratégias nacionais para a educação financeira. Estes princípios apoiam o desenvolvimento de iniciativas nacionais de educação financeira coordenadas, integradas nas políticas nacionais para a implementação de programas mais efetivos e melhoria das reformas financeiras.

Os princípios para a definição das estratégias nacionais de educação financeira, o seu âmbito de ação e finalidades foram reconhecidas e aprovadas pelos líderes do G20, sob a presidência da Rússia, em junho de 2012, comprometendo mais de 100 economias (incluído os membros do G20 e organizações internacionais relevantes) a adotar políticas efetivas nesse sentido (OCDE, 2013).

O trabalho realizado não define um modelo único para o desenvolvimento e implementação de estratégias nacionais, contudo encontra-se orientado para a concretização de um objetivo único ajustado às necessidades da população e às circunstâncias próprias de cada país. Por exemplo, enquanto

⁷ Na INFE participam mais de 200 instituições de 90 países e foi criada em 2008 com o objetivo de aumentar e partilhar os conhecimentos sobre as questões de educação financeira nos países desenvolvidos e em desenvolvimento.

alguns países emergentes privilegiam os esforços para a inclusão financeira, noutros, as estratégias concentram-se na capacitação do consumidor para enfrentar os desafios no mercado financeiro.

Este instrumento político revela-se de grande importância na medida em que define um programa que reconhece a importância da educação financeira, define o seu conceito, o seu âmbito de ação e os objetivos a alcançar de acordo com necessidades identificadas; define ainda a necessidade do desenvolvimento das ações ser coordenado a nível nacional, por um líder nacional ou um conselho coordenador com o envolvimento de diversos parceiros dando, no entanto, a possibilidade de serem aplicados programas individuais que contribuam também para a estratégia nacional.

Muitos países⁸, com diferentes níveis de riqueza, estão bem avançados na conceção e implementação das suas estratégias nacionais verificando-se muitos elementos comuns entre as diferentes estratégias nacionais.

1.2.1. A educação financeira em Portugal: a definição de uma estratégia

Em Portugal, o Conselho Nacional de Supervisores Financeiros (CNSF), constituído pelo Banco de Portugal, o Instituto de Seguros de Portugal e a Comissão de Mercados e Valores Mercado que formam em conjunto um fórum de coordenação da supervisão do sistema financeiro, definiu o Plano Nacional de Formação Financeira 2011-2015 com o objetivo de promover a inclusão e a literacia financeira da população portuguesa, em geral, e especialmente focada em determinados segmentos de população.

O Plano Nacional de Formação Financeira (PNFF) consubstancia a estratégia nacional para a educação financeira, adotando as orientações e as melhores práticas definidas pela *Internacional Network on Financial Education (INFE)* rede dinamizada pela OCDE e constituída por reguladores financeiros, autoridades públicas e peritos e da qual, o Banco de Portugal é membro fundador.

A definição deste PNFF é motivada por um conjunto de fatores que caracterizam o contexto de crise económica e social vivido em Portugal e que alertam para a necessidade urgente de promover a literacia financeira da população.

Desde logo importa destacar um fator determinante, o aumento do nível de endividamento das famílias que se vinha a verificar desde os finais da década de 90 e que, com a crise, aumentou significativamente. Em 2007, o nível de endividamento das famílias portuguesas registou valores próximos dos 130% do rendimento disponível, de acordo com os dados do Banco de Portugal (CNSF, 2011).

⁸ Cerca de 45 países à data de publicação do *Advancing National Strategies for Financial Education* (OCDE, 2013)

Aliado ao nível crescente de endividamento em Portugal, decrescem os níveis da taxa de poupança efetuada pelas famílias. De acordo com os dados disponíveis, “a taxa bruta de poupança das famílias em 2009 situava-se em cerca de 11% do rendimento disponível “ (CNSF, 2011:8), o que regista uma ligeira subida em relação a anos anteriores, no entanto, em comparação com os valores da União Europeia (13,2%) é mais baixa e se comparada com Alemanha é bastante baixa, pois neste país situa-se nos 17,2% e em Espanha situa-se nos 18% (CNSF, 2011). Os níveis de poupança são notoriamente baixos atendendo às necessidades futuras de uma população que se encontra em envelhecimento demográfico o que exigirá maiores níveis de poupança

As reclamações dos consumidores e os pedidos de informação também possibilitam desenhar um diagnóstico sobre as necessidades de informação e de formação financeira dos consumidores. Segundo os dados do Banco de Portugal, cerca de dois terços das reclamações recebidas são sobre as contas a depósito, crédito aos consumidores e o crédito à habitação, que resultam de falta de informação por parte dos consumidores e não por atos lesivos por parte das instituições financeiras. Os pedidos de informação são sobretudo sobre os produtos bancários (depósitos, crédito à habitação e crédito aos consumidores) o que demonstra algum desconhecimento dos consumidores sobre as características dos mesmos (CNSF, 2011).

Estes fatores, de acordo com este PNFF, evidenciam as fracas competências de literacia financeira da população e a importância da formação financeira sobre a gestão do orçamento familiar, a avaliação da capacidade financeira e sobre os riscos de sobre endividamento. Estes dados constituem importantes indicadores sobre a necessidade de se definir um plano de ação, e neste sentido, e com o objetivo de avaliar a literacia financeira da população portuguesa em termos de comportamentos, atitudes e conhecimentos, o Banco de Portugal aplicou um inquérito que constitui um importante meio de diagnóstico sobre o grau de literacia financeira da população portuguesa e um passo para a definição da estratégia nacional de promoção de literacia financeira.

1.2.2. Resultados do inquérito à literacia financeira dos portugueses

O Banco de Portugal, no âmbito da sua atuação enquanto entidade reguladora do sector bancário e na sua missão de supervisão comportamental tem dado especial atenção à literacia financeira dos consumidores.

Em 2008, aplicou um inquérito que abrange as diversas dimensões associadas ao conceito de literacia financeira permitindo avaliar a compreensão e os conhecimentos financeiros da população. Com a aplicação deste inquérito, procurou-se avaliar o grau de inclusão financeira dos portugueses e a sua capacidade de planeamento de despesas e de poupança. O inquérito procurou ainda caracterizar os produtos financeiros detidos pelas famílias, o processo de escolha e os hábitos de gestão das contas

bancárias. O inquérito também recolheu informação sobre o conhecimento que os portugueses têm sobre as fontes de informação disponíveis.

O questionário foi estruturado em 94 perguntas de escolha múltipla e realizadas 2000 entrevistas porta a porta em todo o território nacional, entre fevereiro e março de 2010. A dimensão da amostra permite estimar por inferência estatística os resultados sobre literacia financeira do universo populacional definido como a população residente em Portugal com idade igual ou superior a 16 anos, com um erro médio de 2,2% para uma probabilidade de 95% (Banco de Portugal, 2012).

A partir dos resultados deste inquérito, o governador do Banco de Portugal, Carlos Costa conclui que “a maioria dos portugueses até tem um nível de literacia financeira acima da média”, contudo destacam-se alguns grupos populacionais com especiais carências que se caracterizam por baixos níveis de escolaridades e de rendimento. Dentro deste grupo destacam-se os idosos, com os resultados mais baixos. Os jovens e os desempregados são também os grupos populacionais identificados com baixos níveis de literacia financeira.

De um modo geral, o inquérito permite concluir que os indivíduos demonstram atitudes corretas, mas assumem comportamentos diferentes. Como exemplo consideram importante efetuar o planeamento do orçamento familiar mas não realizam poupança, o que significa que apesar da importância que atribuem ao planeamento não o colocam em prática, uma vez que a sua execução deveria possibilitar um saldo positivo nos rendimentos que deveria ser canalizado para a poupança.

Os portugueses revelam igualmente algumas lacunas na compreensão de alguns conceitos financeiros básicos e no conhecimento sobre as principais fontes de informação disponíveis. Há uma sobrevalorização dos conhecimentos financeiros dos indivíduos, sendo que, por exemplo, desconhecem conceitos financeiros fundamentais como seja o significado da Euribor⁹.

Quanto ao grau de inclusão financeira verificado pelo acesso aos serviços bancários básicos constata-se que 11% dos indivíduos com mais de 16 anos não tem conta bancária. A maior parte destes indivíduos só têm a instrução primária ou não tem instrução. Acima dos 18 anos, 9% não tem conta bancária, sendo que a maioria não faz parte da população ativa. Também cerca de 48% da população inquirida com mais de 55 anos, não tem conta bancária e acima dos 70 anos, 31 % dos inquiridos, não tem conta bancária. A insuficiência de rendimentos ou a utilização da conta de outrem são os principais motivos referidos pelos inquiridos para não disporem de uma conta bancária. A generalidade da

⁹ Euribor é uma taxa de referência elaborada com base na média de juros cobrada pelos bancos na Zona Euro entre si para se financiarem

população não conhece os serviços mínimos bancários e portanto não beneficia deste instrumento de inclusão.

Os indivíduos preocupam-se com a gestão da conta bancária, efetuando o controlo dos saldos e movimentos das contas bancárias. Porém, a escolha do banco ainda é determinada pela proximidade da residência ou do local de trabalho, sem que se avalie os custos associados à conta ou a remuneração esperada. Na verdade, cerca de 74% dos inquiridos não conhece o valor das comissões que os bancos cobram pela manutenção da conta.

Os meios de pagamento eletrónico já são amplamente utilizados, em especial para pagamentos regulares de bens e serviços.

O planeamento das despesas e a poupança estão relacionados. Os inquiridos consideram importante planear o orçamento familiar, pelo menos mensalmente, mas apenas 56% fazem aplicação da sua poupança numa conta a prazo ou outra aplicação financeira. Uma percentagem elevada (54%) deixa a poupança numa conta à ordem, revelando inércia e falta de conhecimento quanto a utilização de aplicações financeiras.

A justificação apresentada por 88% dos inquiridos para não efetuarem poupança é a falta de rendimentos suficientes ou porque não consideram prioritário (7%). Os que efetuam poupança fazem-no por precaução, para suportar despesas imprevistas ou para realizar objetivos a curto prazo ou a aquisição de um bem duradouro. Muito poucos fazem poupança a pensar na reforma. As pessoas idosas, assim como as mulheres, têm um comportamento mais adequado no que diz respeito à poupança.

A complexidade e a diversidade de produtos financeiros dificultam a escolha dos consumidores e requer critérios rigorosos que sejam adequados ao seu perfil. Os indivíduos mantêm confiança no aconselhamento dado pelas instituições de crédito, sendo que o banco continua a ser a fonte de informação preferida para 80% dos inquiridos. Daí resulte que os indivíduos (83%) apesar de utilizarem a informação pré-contratual não fazem comparação de produtos financeiros. De acordo com os resultados do inquérito, 56% não comparam taxas de juro antes de aplicar o seu dinheiro num depósito a prazo e 40% não compara as taxas de juro na contratação de um empréstimo.

A partir deste inquérito à literacia financeira, é possível identificar as necessidades de literacia financeira em diversas áreas quer para a população em geral, quer para alguns grupos específicos.

Os grupos populacionais que se destacam com elevados níveis de literacia financeira são os que possuem o grau de licenciatura, têm maiores níveis de rendimento e encontram-se empregados. Assim, verifica-se uma correlação positiva entre o nível de escolaridade e de rendimentos. Os indivíduos com produtos bancários têm melhores resultados de literacia financeira. Os indivíduos que não possuem

conta bancária ou que não dão importância ao planeamento familiar são os que apresentam níveis mais baixos de literacia financeira.

Os grupos populacionais com menores níveis de literacia financeira são os idosos com mais de 70 anos e sem instrução primária, mas também os grupos populacionais com menores níveis de rendimento (abaixo dos 500 euros) e de escolaridade. As mulheres também apresentam menores níveis de literacia financeira, tal como a população jovem e desempregada.

Os dados obtidos permitem concluir que a informação financeira, por si só e disponibilizada aos consumidores não estimula a mudança de comportamento ou conduz necessariamente a uma melhor avaliação dos produtos financeiros. Neste sentido, a formação financeira surge como o processo pelo qual os consumidores podem melhorar a sua compreensão dos produtos financeiros permitindo usar a informação financeira de forma mais eficiente.

1.2.3. O Plano Nacional de Formação Financeira

A partir dos resultados obtidos no inquérito e traçado o diagnóstico, o Conselho Nacional de Supervisores Financeiros (CNSF) definiu o Plano Nacional de Formação Financeira (PNFF), consubstanciando a Estratégia Nacional de Educação Financeira para a população portuguesa entre 2011 e 2015.

O PNFF definiu os princípios de orientação para a promoção da formação financeira a nível nacional e perspetivou um conjunto de iniciativas a nível nacional para coordenar e apoiar a sua implementação no sentido de conduzir as mesmas para a prossecução de objetivos estabelecidos.

A construção do PNFF teve como objetivo enquadrar iniciativas dispersas, definindo objetivos e linhas de orientação, enquadrando os parceiros, a tipologia de ações e iniciativas que interessava desenvolver, procurando assim uma abrangência global em termos de temas e de público-alvo.

Na realidade, em Portugal, desde o início da crise em 2008, que se vinha a verificar o florescer de projetos e iniciativas dispersas promovida por diversos atores e não coordenadas com o objetivo de promover a literacia financeira, respondendo muitas vezes às necessidades e estratégias dos seus promotores e, outras vezes, como estratégias de marketing comercial das próprias instituições financeiras junto dos seus potenciais futuros clientes.

O Plano Nacional de Formação Financeira define como seu objetivo melhorar os conhecimentos e atitudes financeiras, sensibilizando a população para a importância da formação financeira, aumentando os seus conhecimentos sobre os conceitos financeiros e da realização do planeamento do orçamento familiar; O objetivo do Plano é também apoiar a inclusão financeira, desenvolver hábitos

de poupança, promover o recurso responsável ao crédito, alertando a população para os riscos de sobre-endividamento, criar hábitos de precaução, alertar para situações de fraude ou práticas lesivas dos direitos dos consumidores.

Para atingir estes objetivos, o PNFF estabelece um conjunto de ações a curto, médio e longo prazo de acordo com os segmentos de população identificados identificando os meios a utilizar e os conteúdos mais relevantes.

Tendo em conta as necessidades básicas de cada segmento de população, definem-se linhas de atuação para os estudantes de todos os níveis de ensino (básico, secundário e universitário) trabalhadores e grupos vulneráveis, assim como, para a população em geral.

Os grupos vulneráveis, com baixos níveis de literacia financeira são reconhecidos como prioritários nas ações a desenvolver. Dentro dos grupos vulneráveis são identificados os desempregados, os imigrantes, os reformados com baixos rendimentos e os jovens sem escolaridade obrigatória.

Considerando as dificuldades destes grupos os temas prioritários das ações a desenvolver são: o acesso a produtos bancários que permitem a abertura de conta à ordem e o acesso a meios de pagamento essenciais; a gestão do orçamento familiar; a prevenção do sobre-endividamento e de situações de fraude.

As ações sugeridas pelo Plano para atingir este público-alvo são ações de formação e em especial ações dirigidas a beneficiários do subsídio de desemprego. É igualmente importante prever a formação inicial de formadores, em especial na área de apoio social.

O PNFF constitui-se como um relevante instrumento de orientação para o projeto de intervenção aqui desenhado valendo a pena debruçarmo-nos mais detalhadamente sobre o contexto económico e social que justificaram a implementação quer deste plano, quer deste projeto.

1.3. A crise em Portugal e a emergência da literacia financeira

A crise financeira internacional, desencadeada em 2008, nos Estados Unidos, teve repercussões desastrosas para a economia da zona do euro e mergulhou Portugal numa profunda crise. A escassez de crédito e a crise da dívida soberana obrigou o Governo Português, em maio de 2011, a pedir um resgate financeiro da ordem de 78 milhões de euros, concedido pela União Europeia, Fundo Monetário Internacional e Banco Central Europeu. Em contrapartida, o Governo comprometeu-se a cumprir um plano de austeridade sem precedentes para reduzir a despesa pública e o défice orçamental.

A economia portuguesa entra na mais profunda recessão desde 1975 e os efeitos da crise foram extremamente negativos na vida dos portugueses: o aumento do desemprego e a precariedade no

emprego associados à quebra do rendimento disponível das famílias e ao seu empobrecimento, a somar à pobreza estrutural de um quinto da população.

A consequência mais relevante e o dado mais revelador dos efeitos da crise foi o aumento em 40,5% do número de desempregados em Portugal, entre 2008 e 2010, estimados pelo INE (Cantante, 2010). É a consequência mais relevante porque é um fator determinante no condicionamento da capacidade de geração de riqueza do país, porque tem implicações diretas na diminuição das receitas do Estado e da Segurança Social, bem como no aumento das despesas com a proteção social, mas sobretudo porque multiplica o risco de pobreza dos indivíduos e famílias por ele afetadas (Cantante, 2010).

Para além das elevadas taxas de desemprego da população, os portugueses sofreram com as pesadas medidas de austeridade impostas e que conduziram ao corte nos vencimentos dos funcionários públicos e à redução do seu número de efetivos, à aplicação de mais impostos sobre os rendimentos dos assalariados e pensionistas (subida exponencial do IRS, com descida do IRC), ao aumento da taxa do IVA, o congelamento de quase todas as prestações sociais e pensões a par da redução do subsídio de desemprego e do Rendimento de Inserção Social (RSI), das prestações familiares e das ajudas assistenciais (Hespanha, 2013).

O impacto da crise e das medidas teve uma expressão generalizada em toda a população, mas atingiu de forma mais incisiva as famílias mais vulneráveis, começando pelas que enfrentaram situações inesperadas de desemprego, estendendo-se a outros grupos sociais atingidos pela precariedade do trabalho, pela redução dos rendimentos, pelo sobre endividamento e pela pobreza. (Hespanha, 2013).

Contudo, as políticas da redução da despesa pública desencadearam mudanças no funcionamento dos serviços sociais e as famílias, e em especial, os mais desprotegidos, veem os mecanismos de proteção social sujeitos a alterações profundas em justificação da necessidade do ajustamento neoliberal do modelo do Estado-Providência, descaracterizando o Estado Social que tem vindo a ser construído em Portugal, desde o 25 de Abril.

No conjunto dos países de União Europeia afetado pela crise, Portugal é o único país onde as medidas de austeridade exigiram um maior encargo financeiro para os mais pobres. As medidas de austeridade implicaram perdas entre 4,5% a 6% do rendimento disponível dos 20% mais pobres da população Portuguesa (Hespanha, 2013).

Neste contexto de crise, o aumento de desemprego, a redução dos vencimentos e a diminuição das prestações sociais tiveram como consequências a quebra de rendimentos das famílias portuguesas que passaram a ter mais dificuldades em gerir os seus orçamentos e a cumprir com os compromissos assumidos com os empréstimos contraídos, num período de fácil acesso ao crédito promovido pela Banca, com baixas taxas de juro e agora responsável pelo endividamento das famílias.

Alia-se a esta situação conjuntural da economia portuguesa, os baixos níveis de competências de literacia financeira da população portuguesa em determinados segmentos de população. Para muitos autores, esta realidade, transversal a vários países com economias desenvolvidas, é um dos fatores que contribui e agrava a crise financeira que atingiu muitos países, porque os indivíduos não estavam dotados de competências e conhecimentos para adotar as decisões financeiras, e numa situação de crise, não foram capazes de acautelar os riscos provenientes

1.3.1. A falência do Estado Social no apoio às famílias vulneráveis

O combate à pobreza em Portugal teve, ao longo dos anos, progressos notáveis mas esta sempre se manifestou extensa e persistente, uma vez que as suas causas radicam em fatores estruturais da sociedade portuguesa que decorrem da desigual repartição dos rendimentos, de um mercado de trabalho segmentado com salários baixos e mão-de-obra pouco qualificada, aliadas a um sistema de proteção social débil e um sistema de ensino incapaz de gerar igualdades de oportunidades e impedir a transmissão da pobreza entre as gerações (Hespanha, 2013).

Neste sentido, as transferências sociais prestacionais (bem como a provisão de serviços públicos) sempre tiveram um papel fundamental na redução da pobreza monetária e das desigualdades. De acordo com o Inquérito às Condições de Vida e de Rendimento (EU-SILC) do INE, em 2009, 17,8% da população estava em risco de pobreza¹⁰. Se fossem considerados só os rendimentos do trabalho (sem as transferências sociais) a população em risco de pobreza aumentaria para 41,5%. Em 2010, a população em risco de pobreza foi de 18% e, em 2011, subiu para 18,7%.

Assim, a contenção da despesa pública e a retração das transferências sociais impostas para além das dificuldades económicas que colocam à população, regrediram de forma determinante o combate à pobreza e contribuíram para acentuar as desigualdades económicas e sociais.

O XIX Governo de Portugal reconheceu a necessidade de medidas para oferecer respostas aos “mais fracos e desprotegidos” estabelecendo um Programa de Emergência Social (PES)¹¹ a aplicar entre 2011 a 2014. O reconhecimento “das dificuldades que vivem as famílias com o desemprego, o sobre endividamento, a desestruturação social, a exclusão e a pobreza”, sublinhado no programa foram o motivo para a implementação deste programa considerado de “inovação social” assente numa rede social e a contar com o apoio das autarquias, IPSS, misericórdias, mutualidades, escolas, forças de

¹⁰ a taxa de risco de pobreza corresponde a proporção de habitantes com rendimentos anuais por adulto equivalente inferiores a 5 207 euros em 2009 (cerca de 434 euros por mês).

¹¹ Disponível em <http://www.portugal.gov.pt/pt/os-ministerios/ministerio-da-solidariedade-e-seguranca-social/documentos-oficiais/20110805-programa-emergencia-social.aspx>

segurança e redes da área de saúde com o objetivo de “minorar o impacto social da crise”. Para os críticos tratou-se de um conjunto de medidas avulsas de caráter assistencialista e com uma visão emergencialista da ação social, justificada pelos critérios de eficiência e eficácia da despesa social, para “socorrer” cerca de 3 milhões de pessoas. (Hespanha, 2013).

Efetivamente, em resultado dos efeitos da austeridade, os serviços sociais reduziram a capacidade de resposta (redução de despesas nas áreas sociais e redução dos benefícios sociais, redução dos serviços com a demissão de funcionários, privatização da gestão pública ou cortes na despesa corrente) perante as crescentes necessidades da população exposta aos efeitos da crise, transferindo-se para outras esferas, a responsabilidade da ação social. Esta crise, em geral, e nos serviços públicos, em particular, suscitou a emergência de respostas na sociedade civil.

As dificuldades sentidas pelas famílias são agudizadas naquelas com rendimentos mais baixos e com situações de emprego mais precário, pelo que as Organizações Não Governamentais (ONG) e as Instituições Particulares de Solidariedade Social viram aumentar significativamente o número de pedidos de auxílio. A partir de 2010, cada vez mais portugueses dependiam das instituições de solidariedade para subsistir, como é reconhecido num trabalho de levantamento de dados realizado por Ana Pimentel e Ana Taborda, junto de algumas destas instituições.

O Banco Alimentar Contra a Fome, em 2010, assistiu cerca de 298 mil pessoas, mais 37 mil do que no ano anterior (2009) e mais 48 mil do que em 2008. O Banco Alimentar distribui alimentos através de instituições locais, grupos ou comunidades que conhecem e apoiam as pessoas em situação de pobreza. Nos últimos três anos (2008-2010), 76,6% dessas instituições registaram mais pedidos de apoio (Pimentel, 2012).

O Centro de Apoio aos Sem-Abrigo (CASA), uma entidade de solidariedade social que assume o compromisso de apoiar todas as pessoas necessitadas e identificar situações típicas de pobreza e precariedade em grupos sociais vulneráveis, verificou um aumento dos pedidos de ajuda entre os 20% a 30 % (Pimentel, 2012).

A Assistência Médica Internacional (AMI), em 2010, e de acordo com o seu relatório de atividades prestou apoio a mais 32% de indivíduos em relação ao ano anterior. No ano seguinte, e de acordo com o relatório de atividades 2011, verificou-se um aumento de 21% de procura de apoio social, registando-se o aumento mais elevado nos 17 anos de ação social da AMI (Pimentel, 2012).

No ano de 2011, os atendimentos da Cáritas Portuguesa, instituição da Igreja Católica para a ação social, também aumentaram (Pimentel, 2012). As famílias que se socorreram da instituição subiram

mais de 40% entre 31 de Agosto de 2010 e de 2011 de acordo com a informação dada pelo seu presidente, Eugénio Rosa em entrevistas a um jornal semanal de grande tiragem nacional¹². A Cáritas Portuguesa, no ano de 2011, atendeu 28 mil famílias tendo surgido mais 4 645 novas famílias carenciadas a pedirem ajuda à instituição uma média mensal de 516 novas famílias carenciadas.

É neste contexto de emergência social que a Cáritas considerou a urgência de desenvolver uma ação junto dos seus utentes de modo a permitir que os mesmos pudessem adquirir conhecimentos e competências que lhes permitisse fazer uma melhor gestão do seu orçamento familiar de modo a permitir satisfazer as suas necessidades fundamentais e prescindir da assistência social como modo de vida.

1.3.2. O sobre endividamento das famílias portuguesas

Desde os anos 90 que o endividamento das famílias portuguesas tem vindo a registar um elevado crescimento. Os portugueses beneficiando de condições económicas favoráveis associadas à abertura do mercado de crédito e à descida acentuada das taxas de juro, acompanhadas pelo aumento dos rendimentos reais e às melhorias ocorridas no mercado de trabalho, recorreram ao crédito financeiro com o objetivo de melhorar os seus níveis de conforto e qualidade de vida (Frade, 2008). Em resultado, os portugueses, em menos de vinte anos, passaram de uma taxa de endividamento¹³ de pouco mais de 18%, em 1990, para uma taxa de 130%, em 2007, uma das mais elevadas de toda a União Europeia (Frade, 2008).

Em Portugal, o crescente endividamento das famílias junto da banca é causado principalmente pelos empréstimos à habitação, ao contrário de outros países europeus, onde o crédito ao consumo tem maior expressão. O recurso ao crédito foi utilizado pelas famílias para resolver o problema de habitação, quando o mercado de arrendamento era praticamente inexistente e a política pública habitacional promovia a compra de casa própria (Reis, 2013). Sendo que a aquisição de habitação representa um dos maiores investimentos das famílias, o crédito à habitação começou a representar uma parte significativa do esforço financeiro dos agregados famílias. (Frade, 2008).

Em consequência, as famílias baixaram as suas taxas de poupança desde finais do 1980. A grande queda da taxa de poupança nacional deu-se entre 1980 e 1990 e que coincide com o aumento exponencial da taxa de endividamento das famílias (Alexandre, 2011). De acordo com o estudo sobre a poupança em Portugal, o consumo das famílias em Portugal aumentou de forma acentuada, enquanto

¹² Disponível em <http://expresso.sapo.pt/todos-os-meses-ha-mais-516-familias-a-recorreres-a-caritas=f687411>

¹³ Medida em percentagem do rendimento disponível

a taxa de poupança baixou de 24% do rendimento disponível em 1985 para 10% em 1990 (Alexandre, 2011).

Nestes anos, o crédito contribuiu para o desenvolvimento económico do país, no entanto, também começaram a ser conhecidos os seus efeitos adversos. Ao hipotecarem uma parte do rendimento futuro para prover à satisfação de necessidades presentes e ao reduzirem os seus níveis de poupança, os consumidores ficaram especialmente vulneráveis a situações imprevistas que possam comprometer essa capacidade financeira futura, como sejam situações que alteram a estrutura familiar ou as alterações no mercado de trabalho e até situações de doença (Frade, 2008) ou como foi o caso, a crise económica que atingiu Portugal a partir de 2008.

Na contratação de um crédito, muitos consumidores não dispõem de competências para fazer uma correta avaliação do risco do crédito de forma probabilística, estruturada e profissional como fazem as instituições financeiras (Frade, 2008). Os consumidores não percecionam ou avaliam devidamente os riscos. Muitos sobrevalorizam os seus conhecimentos (OCDE, 2009), subestimam a probabilidade de se verificar um revés pessoal ou profissional e nos critérios subjetivos de tomada de decisão são muito influenciados pelo seu contexto social e cultural, onde o crédito pode representar uma oportunidade para participar no mercado ou pertencer ao grupo social que aspiram (Frade, 2008). Para além de que são fortemente manipulados por campanhas publicitárias que vendem o crédito como barato, sem informar sobre todos os custos e evidenciando a facilidade na contratação.

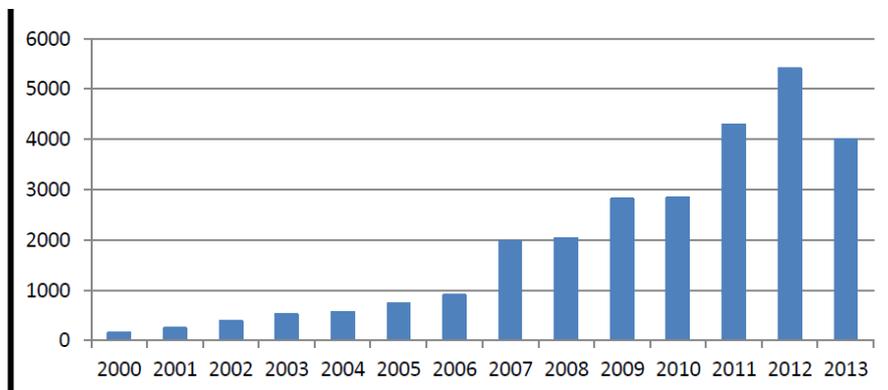
As famílias portuguesas com reduzidos níveis de literacia financeira e pouco habituadas a lidarem com o mercado do crédito, aproveitaram as possibilidades que lhes eram oferecidas e aumentaram fortemente o seu endividamento, pois esperavam que este período de convergência de Portugal com os países mais ricos continuasse. Contudo, a crise económica fez disparar o incumprimento no crédito e aumentar o número de famílias sobre endividadas.

“O sobre endividamento é a incapacidade estrutural ou duradoira de um consumidor conseguir pagar o conjunto das suas dívidas não profissionais” (Frade, 2008:6), e embora não seja um fenómeno novo, nas atuais economias mais desenvolvidas assume novos contornos em resultado da excessiva oferta de bens e serviços e do acesso generalizado dos consumidores ao crédito (Frade, 2008).

No final dos anos 90, a DECO começou a registar os primeiros pedidos de famílias que se encontravam excessivamente endividadas e sobre endividadas que precisavam de apoio, aconselhamento e soluções para a situação em que se encontravam. Como resposta, a associação lançou, em 2000, um serviço de resposta a estas situações, o Gabinete de Apoio ao Sobre endividado (GAS). No primeiro ano, o GAS recebeu 152 famílias onde interveio no sentido de renegociar os seus créditos e apoiar a reestruturar os orçamentos familiares. Em mais de uma década, em 2012 estes Gabinete, em Lisboa a e nas 6

delegações regionais da DECO somam 5 407 intervenções anuais, para além dos pedidos de informação.

Figura n.º1.1 - Evolução dos processos de sobre endividamento do GAS DECO 2000-2013



Fonte: Boletim Estatístico Anual do GAS - 2013, disponível em www.gasdeco.net

A ação desenvolvida pela associação através dos GAS foi sempre curativa, e era reconhecido, pela mesma que, pelo número crescente de casos, era necessário, por um lado, contribuir para o desagravamento da situação, por outro lado, a realidade dos dados deste Gabinete obrigam a refletir sobre a necessidade da associação desenvolver uma ação preventiva e que, de um modo geral, pudesse contribuir para uma melhor formação financeira dos consumidores.

Neste contexto, a necessidade da Cáritas para desenvolver uma intervenção que permitisse aos seus utentes fazer uma melhor gestão do orçamento e considerando a necessidade dos consumidores, em geral, melhorarem as suas competências de literacia financeira, nasce o espaço institucional para desenvolver o projeto de intervenção “Saber Viver em Tempos de Crise”, que a investigadora enquanto responsável pela área de formação e educação da DECO, desenhou, planeou e coordenou a sua execução, consolidada numa metodologia de projeto, com o objetivo de contribuir para melhorar os conhecimentos financeiros dos consumidores.

2. ENQUADRAMENTO METODOLÓGICO PARA UM PROJETO DE INTERVENÇÃO

2.1. A investigação ação: metodologia para um projeto de intervenção

“Saber viver em tempos de crise” é um projeto de intervenção, desenhado em plena crise económica e social vivida em Portugal e que responde à vontade conjunta de duas organizações, a DECO e a Cáritas Portuguesa para mobilizar as suas energias enquanto instituições da sociedade civil, com o objetivo de contribuir para a melhoria das competências de literacia financeira dos grupos mais vulneráveis tirando o máximo partido das suas potencialidades endógenas para garantir um máximo de bem-estar e equilíbrio financeiro as famílias mais carenciadas (Guerra, 2010). Por esta razão o projeto se designou “Saber viver em tempos de crise”.

Assim, para dotar as famílias, utentes da Cáritas, com competências e conhecimentos financeiros, o projeto aqui desenhado e apresentado apostou na realização de ações de formação de curta duração para o desenvolvimento de conteúdos sobre a gestão do orçamento, o planeamento das despesas, a aquisição e utilização dos serviços e produtos financeiros com responsabilidade, entre outros, no domínio das finanças pessoais. Para potenciar os objetivos do projeto, garantir os efeitos multiplicadores e assegurar a continuidade do apoio às famílias foram também previstas ações de formação para os profissionais de ação social da instituição e outras com iguais intervenções sociais junto das famílias vulneráveis sobre o tema da literacia financeira com apoio de manuais de apoio à literacia financeira.

O projeto de intervenção foi construído numa base científica e realizado numa dinâmica de investigação ação, com o objetivo principal de contribuir para a resolução de um problema e para ser motivador de um processo de mudança de comportamentos junto do público-alvo beneficiário das ações, permitindo, deste modo “avançar com o conhecimento científico no seio de um processo de ação humana” (Guerra, 2010). A principal vantagem deste tipo de investigação ação é permitir associar ao ato de conhecer a intenção de provocar mudança social, onde o investigador assume o papel de ator, de agente promotor de mudança (Guerra, 2010).

Deste modo, o projeto “Saber viver em tempos de crise” é desenvolvido com base numa metodologia de planeamento, o que em ciências sociais, “permite que os grupos sociais definam os seus objetivos, meios e modos para os concretizarem com vista a um futuro desejável” (Guerra, 2010). É uma metodologia científica de intervenção baseada numa ordem lógica de operações sequentes e explícitas que permitem produzir uma representação antecipada do que se deseja e um processo de transformação do real. O projeto é a imagem antecipada de um processo de transformação do real e uma representação das operações que aí conduzirão, uma previsão ou o acompanhamento intelectual da produção de uma mudança (Guerra, 2010).

O projeto foi desenhado, planeado coordenado e executado pela investigadora no quadro institucional da DECO onde desenvolve a sua atividade profissional, com o apoio da equipa do Departamento de Formação e Novas Iniciativas (DFNI) pelo qual é responsável. A investigadora preparou o plano de intervenção do projeto a desenvolver com base no diagnóstico de necessidades da população portuguesa sobre competências de literacia financeira e definidos os segmentos de população de intervenção prioritários e o desenvolvimento de ações, e tendo em vista as prioridades das organizações envolvidas. A Cáritas apoiou a execução do projeto sendo a sua beneficiária direta, na medida que as ações de formação se destinam quase exclusivamente aos seus utentes, profissionais e colaboradores.

2.2. A motivação institucional para o desenvolvimento do projeto

A DECO tem como missão a defesa dos direitos e interesses económicos dos consumidores e para isso desenvolve diversas atividades que lhe permitem a prossecução dos objetivos definidos. A execução deste projeto na área da literacia financeira dos consumidores concorre para a concretização da missão desta associação.

No âmbito da sua atividade, em sentido restrito e no âmbito da Lei de Defesa do Consumidor (Lei n.º 24/96, de 31 de junho), a DECO atua em defesa dos direitos dos consumidores e representação de todos os indivíduos que em atos de consumo adquirem bens e serviços a profissionais no exercício da sua atividade. As suas atividades são orientadas pelos direitos dos consumidores consagrados na legislação portuguesa: informar o consumidor para fazer as escolhas de consumo mais acertadas; proteger os seus interesses económicos; educar e formar o consumidor para agir como consumidor esclarecido e responsável nos seus atos de consumo; garantir um elevado nível de proteção de saúde e segurança; pugnar por produtos e serviços de qualidade e assegurar o acesso à justiça e representando os direitos e interesses dos consumidores. Contudo, sendo o consumo a sua área de intervenção e tão abrangente, com múltiplas expressões na sociedade, o trabalho desenvolvido pela DECO, enquanto organização da sociedade civil, tem obrigado a um alargamento da sua intervenção a vários domínios de cidadania, sempre balizados pelo consumo.

Nos últimos anos, o tema dos serviços financeiros tem ganho especial relevância na área da defesa dos consumidores, em resultado da elevada competitividade e inovação dos mercados financeiros e pelas dificuldades e desafios que colocam aos consumidores. A área dos serviços financeiros tem vindo a ser considerada pela associação, assim como pelas suas congéneres europeias representadas pelo BEUC¹⁴, e outros organismos de proteção do consumidor como seja a DG SANCO¹⁵ da Comissão Europeia e a

¹⁴ BEUC é a Organização de Consumidores Europeia que representa as maiores 40 associações de consumidores de 31 países europeus.

¹⁵ DG SANCO é a Direção Geral de Saúde e Consumidores da Comissão Europeia, responsável pela política europeia de proteção dos consumidores.

*Consumers International*¹⁶, como “um sector de intervenção urgente, de modo a proteger os interesses financeiros dos consumidores e a dar os meios necessários para gerirem as suas finanças” (DG SANCO, 2012).

A Associação desenvolve, no âmbito da sua atividade editorial e em parceria com as congéneres do grupo *Euroconsumers*¹⁷, estudos de mercado sobre produtos e serviços, a nível nacional e europeu o que lhe permite um bom conhecimento sobre os produtos, os serviços e o comportamento das empresas no mercado global. Desde 1993 que a associação, através da sua editora DECO Proteste, edita a *Dinheiro & Direitos* uma revista bimestral com estudos comparativos sobre produtos e serviços financeiros e mais recentemente, desde 1995 edita a *Proteste Investe* também dedicada a produtos financeiros.

A Associação também recolhe relevante informação através dos serviços que presta aos consumidores (associados ou não) e que permite conhecer os aspetos mais reclamados e geradores de maior conflitualidade nas relações de consumo, assim como permite identificar as áreas onde existe maior necessidade de informação. A partir do Gabinete de Apoio ao Consumidor (GAS), no ano de 2011, a Associação teve 366 602 contactos de consumidores para apresentarem reclamações (10 256 contactos) pedirem informação presencial (15 184 contactos) e ainda realizarem pedidos de informação escrito e telefónico (331 195 contactos), entre outros. O sector da banca (que engloba toda a área dos serviços financeiros) originou 49 958 contactos de consumidores, sendo o segundo sector mais reclamado, a seguir às telecomunicações (DECO, 2012). No ano seguinte (2012), houve um acréscimo do número de contactos na ordem dos 18,6% sendo que os serviços financeiros mantiveram o segundo lugar como área de maior conflitualidade nas relações de consumo (DECO, 2013).

Mas é sobretudo no desenvolvimento da sua atividade de acompanhamento das famílias sobre endividadas, através do seu Gabinete de Apoio ao Sobre endividado (GAS), que se constatou a necessidade de implementar uma ação junto dos consumidores que pudesse contribuir para melhorar as suas competências de literacia financeira. A atividade deste gabinete iniciou em 2000, quando surgiram as primeiras situações de sobre endividamento, e neste período, em resultado do acesso facilitado e massificado ao crédito. Neste primeiro ano de atividade, o GAS recebeu pouco mais de uma centena de casos. Passados 10 anos, em 2010, o número de famílias com processos de sobre endividamento ascendeu aos 2 837 processos. Entre 2010 e 2012 o n.º de famílias sobre endividadas com um processo de renegociação a decorrer na DECO aumentou em 90%, atingindo 5 407 processos.

¹⁶ Consumers Internacional é a federação internacional de associações de consumidores com 122 associações associadas em todo o mundo

¹⁷ A Euroconsumers é uma associação europeia de consumidores composta pelas seguintes associações: Test-Achats da Bélgica; OCU da Espanha; Altroconsumo de Itália e a Proteste do Brasil

Para além dos processos de pedido de reestruturação da dívida, o GAS recebeu nesse mesmo ano mais de 23 000 pedidos de informação (DECO, 2013).

É neste contexto, e no âmbito da sua atividade profissional desenvolvida na DECO, que a investigadora inscreve o tema como área de intervenção para a educação do consumidor e como um dos temas prioritários para o desenvolvimento de ações e projetos específicos considerando a importância de contribuir para a melhoria dos conhecimentos e competências de literacia financeira dos consumidores.

A esta vontade aliou-se as dificuldades sentidas pela Cáritas Portuguesa que, em resultado da crise e das dificuldades económicas das famílias viu o número de pedidos de apoio social aumentar substancialmente em 2012. A direção desta IPSS, na pessoa do seu presidente Eugénio Fonseca e do diretor José Manuel da Luz Cordeiro, dirigiram um pedido à DECO, reconhecendo os trabalhos já desenvolvidos na área da literacia financeira, para que se pudesse intervir no sentido de minorar as dificuldades sentidas e reconhecendo que o apoio social prestado seria insuficiente para as necessidades dos seus utentes.

A Cáritas Portuguesa é uma instituição oficial da Conferência Episcopal Portuguesa, vocacionada para a promoção e dinamização da ação social da Igreja. Inspirada na Doutrina Social da Igreja, tem como objetivo a assistência, a promoção humana, o desenvolvimento sócio local e a intervenção social em ordem transformação da sociedade. A organização rege-se por estatutos próprios (Estatutos da Cáritas Portuguesa de 1976) e tem personalidade jurídica, civil e canónica.¹⁸

A Cáritas Portuguesa, enquanto organização de âmbito nacional assume o papel de coordenação e articulação da rede de Cáritas Diocesanas, não desenvolvendo uma ação direta com os beneficiários, à exceção dos programas de formação (cujos beneficiários são os agentes da rede), e como este projeto é exemplo, e das atividades de cooperação e emergência. A rede Cáritas é composta por 20 Cáritas Diocesanas, entidades autónomas canónica e juridicamente e pelos grupos locais de atuação de proximidade, cobrindo a totalidade do território nacional. Estes serviços dinamizam respostas sociais destinadas a pessoas e famílias que estão em situação de vulnerabilidade social e económica. A Cáritas conta com a colaboração de profissionais, que asseguram um conjunto de atividades apoiados por um conjunto alargado de colaboradores voluntários.

A convergência da vontade comum destas duas organizações, a DECO e a Cáritas, pretendendo contribuir para melhorar as competências de literacia financeira constitui a oportunidade para realização do projeto de intervenção aqui apresentado pela investigadora que enquanto coordenadora do mesmo, e neste sentido enquanto responsável aplicou uma” metodologia de planeamento, ou de

¹⁸ CEsa - Centro de Estudos sobre África, Ásia e América Latina é uma unidade de investigação do Instituto Superior de Economia e Gestão da Universidade Técnica de Lisboa. Disponível em <http://pascal.iseg.utl.pt/~cesa/>

projeto, preparando um planeamento sistemático do trabalho, organizando as ações de forma mais científica e racional e permitindo a mobilização mais eficiente dos recursos humanos, matérias e financeiros para se alcançar os resultados definidos e pretendidos (Guerra, 2010).

2.3. O financiamento do projeto de intervenção

As duas organizações, enquanto movimentos da sociedade civil, carecendo necessariamente dos recursos financeiros necessários para alocar à concretização deste projeto de intervenção consideraram estratégico procurar financiamento externo, junto de entidades públicas, com candidaturas abertas e financiamentos a projetos específicos nesta área de atuação. O Fundo de Promoção para Direitos do Consumidor da Direção Geral do Consumidor (DGC) ¹⁹ dispõe de um financiamento anual para ações específicas de educação do consumidor e que, no ano de 2012, se encontrava especialmente dirigido para a área da literacia financeira²⁰, pelo que se considerou a submissão de uma candidatura com um pedido de apoio financeiro que permitisse a angariação dos recursos financeiros necessários à implementação do projeto de intervenção.

O concretização do projeto “Saber viver me tempos de crise” contou com um orçamento previsional na ordem de €45.913,28 (quarenta e cinco mil, novecentos e treze euros e vinte e oito cêntimos) e a aprovação da candidatura submetida pela DECO, permitiu ao projeto dispor de um valor de €36.730,63 (trinta e seis mil, setecentos e trinta euros e sessenta e três cêntimos) para a realização das ações de formação e a construção dos materiais informativos e formativos sobre literacia financeira.

Quadro n.º 2.1 - Orçamento previsional do projeto “Saber viver em tempos de crise”

ORÇAMENTO PREVISIONAL Rubricas	Custos euros
1.1Pessoal Interno DECO	8.522,14
2. Pessoal Externo (Aquisição de serviços específicos)	3.750,00
2.2. Aquisição de serviços de formadores - formação para técnicos	3.000,00
2.3 Aquisição de serviços de formadores - formação para a comunidade <i>Sub-total</i>	8.250,00
3. Custos de produção de materiais informativos <i>Sub-total</i>	6.500,00
4. Ação de Formação para GNI's e formadores <i>Sub-total</i>	3.035,52
5. Despesas com Deslocações para realização de Ações de Formação <i>Sub-total</i>	12.855,62
TOTAL DESPESAS	45.913,28
TOTAL RECEITAS	
Fundos próprios	9.182,66
Apoio Solicitado à DGC	36.730,63
TOTAL RECEITAS	45.913,28

¹⁹ O Fundo para a Promoção dos Direitos dos Consumidores foi criado pela Portaria n.º 1340/2008, de 26 de novembro, alterada pela Portaria n.º 39/2012, de 10 de fevereiro, com o objetivo de apoiar a realização de projetos relativos à promoção dos direitos e interesses dos consumidores consagrados no artigo 60.º da Constituição da República Portuguesa e na Lei n.º 24/96, de 31 de julho, que estabelece o regime legal aplicável à defesa dos consumidores (vulgo Lei de Defesa do Consumidor).

²⁰ Aviso relativo à primeira Fase de candidatura ao Fundo para a Promoção dos Direitos dos Consumidores – 2012, DGC,

3. DESCRIÇÃO GERAL DO PROJETO

3.1. Identificação dos problemas e diagnóstico

O problema sobre o qual se pretende intervir são as baixas competências de literacia financeira em determinados segmentos de população e que resultam na falta de conhecimentos financeiros que permitam fazer uma boa gestão dos rendimentos disponíveis e do orçamento familiar, acautelando devidamente as despesas e a satisfação das suas necessidades.

O diagnóstico é uma primeira fase de um trabalho de projeto que permite o conhecimento científico dos fenómenos sociais sobre os quais se pretende intervir com vista a definir a capacidade de desenvolver as ações que atinjam as suas causas (Guerra, 2010). O Inquérito à Literacia Financeira da População aplicado pelo Banco de Portugal (2010) é o instrumento que sustenta o diagnóstico deste projeto e suporta a estratégia do Plano Nacional de Formação Financeira (PNFF) que define as medidas necessárias para fazer face ao problema da literacia financeira e sobre a qual se deverá intervir.

O PNFF prevê “o desenvolvimento de conteúdos de formação específicos para os segmentos de população mais vulneráveis, como os desempregados, os imigrantes, os reformados com baixos níveis de rendimento e os jovens sem escolaridade obrigatória. As áreas temáticas relacionadas com o acesso a produtos bancários (incluindo os serviços mínimos bancários que permitem a abertura de conta de depósito à ordem e o acesso a meios de pagamentos essenciais), a gestão do orçamento familiar, a prevenção do sobre endividamento e a prevenção de fraude surgem como especialmente importantes. Uma forma de atingir este público-alvo é através da introdução de conteúdos de formação financeira em cursos de formação profissional, (...) é necessário prever a formação inicial adequada de um conjunto de formadores que terão a seu cargo os cursos de formação profissional. Em relação a alguns grupos vulneráveis são necessários conteúdos ou competências específicos no domínio dos aspetos de apoio social.” (CNSF, 2011; pág. 15)

A partir deste diagnóstico e principalmente a partir das orientações de Plano Nacional de Formação Financeira, considerando as necessidades de formação financeira dos grupos vulneráveis da população portuguesa é desenhada a intervenção no terreno assente na realização de ações de formação para os utentes da Cáritas e para os seus colaboradores (profissionais e voluntários) sobre os temas de finanças pessoais conforme definidos no referido plano.

As ações de formação financeira a desenvolver são dirigidas as famílias carenciadas, que se inserem em grupos económicos e sociais mais vulneráveis, utentes dos serviços da Cáritas Diocesanas a nível nacional constituindo o grupo alvo principal do projeto. Para garantir o alargamento das ações do projeto a um maior número de famílias, dar um efeito multiplicador ao projeto e permitir uma ação continuada no tempo, foi definido um grupo alvo secundário: os técnicos de ação social e voluntários

que colaboram com a Cáritas e outros técnicos de ação social e profissionais que a nível regional colaboram com a Cáritas em desenvolvimento de ações comuns.

3.2. Definição dos objetivos do projeto de intervenção

O projeto de intervenção “Saber viver em tempo de crise” tem como finalidade contribuir para melhorar as competências e conhecimentos de literacia financeira dos utentes da Cáritas participantes nas ações de formação, contribuindo para o seu bem-estar financeiro. Esta finalidade é a razão de ser do projeto e a contribuição do mesmo para os problemas e as situações que se pretendem alterar e levantadas a partir do diagnóstico realizado (Guerra, 2010). A finalidade do projeto concorre para a estratégia nacional de educação financeira consolidada pelo Plano Nacional de Formação Financeira.

Os objetivos gerais do projeto são as grandes orientações para a realização de ações coerentes e concorrentes para as finalidades do projeto e que descrevem as grandes linhas de trabalho a seguir:

- Obj. 1. Melhorar os conhecimentos financeiros dos utentes da Cáritas;
- Obj. 2. Aprofundar e atualizar os conhecimentos e competências financeiras dos técnicos de apoio social e colaboradores voluntários da Cáritas e outras organizações de apoio social
- Obj. 3. Sensibilizar os técnicos de ação social e colaboradores da mesma instituição para a necessidade de apoiar as famílias e utentes da Cáritas através da realização de projetos e ações específicas;
- Obj. 4. Reforçar o apoio às famílias vulneráveis na área da literacia financeira;
- Obj. 5. Disponibilizar informação sobre a temática das finanças pessoais aos consumidores em geral.

Os objetivos específicos do projeto exprimem os resultados que se esperam atingir e detalham os objetivos gerais:

- Obj Esp. 1. Realizar 20 ações de formação para técnicos de ação social e colaboradores da Cáritas, atingindo um número previsível de 400 participantes;
- Obj Esp. 2. Realizar 55 ações de formação para famílias e utentes da Cáritas sobre o tema das finanças pessoais atingindo 1100 participantes;
- Obj. Esp. 3. Elaborar e produzir matérias de apoio à formação para os utentes e para os técnicos de ação social para reforçar a consolidação dos seus conhecimentos;
- Obj Esp. 4. Elaborar e disponibilizar material informativo em suporte físico e digital para os consumidores.

3.3. Definição de estratégias: orientações de trabalho

Na preparação do projeto foram definidas um conjunto de estratégias globais e operacionais enquanto grandes orientações metodológicas de intervenção do projeto consideradas em termos de relação entre recursos disponíveis, os objetivos a alcançar e os efeitos multiplicadores. Na conceção das estratégias foi tida em atenção a linhas políticas das instituições envolvidas, a DECO e a Cáritas e em especial a observação o regulamento do Fundo de Promoção para os Direitos dos Consumidores da DGC.

Para o desenvolvimento deste projeto de intervenção foi celebrado um protocolo entre as instituições diretamente envolvidas, a DECO e a Cáritas. O protocolo foi assinado a 17 de novembro de 2012, em Fátima no decurso das jornadas da Cáritas. Neste protocolo registou-se a vontade das organizações para concretizar os objetivos que foram propostos no projeto e ficaram consagrados os diferentes papéis assumidos e reconhecidos pelas duas organizações no âmbito do projeto.

A DECO foi a instituição promotora do projeto, na pessoa da Coordenadora de Formação e Novas Iniciativas, aqui investigadora, responsável pelo seu desenho, coordenação e implementação, resultados e avaliação. A Cáritas é a instituição beneficiária do projeto na medida em que as ações desenvolvidas têm como grupo alvo os seus utentes dos serviços, técnicos de ação social e voluntários que colaboram com a organização. A unidade de formação da instituição ficou responsável pelo acompanhamento do projeto integrando a equipa de coordenação.

As duas organizações concordaram que, para garantir o cumprimento do objetivo central do projeto deveriam ser preparadas ações de formação para o grupo de profissionais e voluntários da organização que seriam as primeiras a serem realizadas no âmbito do calendário definido. Atendendo às dificuldades em mobilizar os utentes da Cáritas, pelas suas características socioeconómicas e demográficas, considerou-se que o fato dos técnicos já terem beneficiado das ações e estarem envolvidos com os objetivos do projeto de intervenção poderia constituir um elemento motivador e mobilizador para reunir os grupos de formação dos utentes.

Também foi considerado que ao dotar este corpo técnico de conhecimentos e competências no domínio da literacia financeira estes estivessem capacitados para, no desenvolvimento da sua atividade profissional, reforçar o apoio às famílias nestes domínios, contribuindo estas ações também para sensibilizar os mesmos para a importância de promover iniciativas e atividades, que após o *termino* do projeto, pudessem ser desenvolvidas, reconhecendo a importância de dotar as famílias com competências de literacia financeira.

Para além dos técnicos da organização e pelo fato dos mesmos estarem integradas em redes de apoio social regional, foi definido que outros técnicos de apoio social de outras instituições pudessem participar nas referidas ações, desde câmaras municipais e outras Instituições Particulares de Segurança Social (IPSS). Para além do efeito multiplicador que seria dado ao projeto, com esta estratégia também poderia ser garantida a sua duração no tempo. Esta estratégia revelava-se determinante para dar um efeito multiplicador e duradouro ao projeto, permitir a sua abrangência junto de outras instituições e de outras famílias que não participassem diretamente nas ações de formação previstas, reforçar o apoio às famílias que participaram e permitir que um grupo mais alargado de profissionais e instituições partilhassem dos objetivos do projeto.

A Cáritas Portuguesa tem 20 Cáritas Diocesanas em todo o território nacional incluindo as ilhas, o que corresponde, na maioria dos casos, às capitais de distrito e cada uma deveria ser contemplada com uma ação de formação para técnicos e uma ou mais ações para os utentes garantindo a abrangência nacional do projeto e envolvendo todas as equipas nacionais da Cáritas. O número de ações para os utentes em cada Cáritas deveria ser distribuído de acordo com as necessidades das mesmas tendo em atenção o número de utentes e as suas necessidades a identificar pela instituição beneficiária.

Para garantir a execução das ações de formação foram constituídas equipas de trabalho regional com base nas equipas regionais das delegações da DECO. Assim foram constituídas equipas de gestores do projeto regionais em Viana do Castelo, Porto, Coimbra, Santarém, Lisboa, Évora e Faro, o que corresponde às delegações da DECO e sede (Lisboa). Cada equipa seria constituída por um gestor regional do projeto (técnico da DECO responsável pelo Gabinete Novas Iniciativas) e um formador. Cada equipa regional da DECO ficaria responsável por desenvolver ações com um conjunto de Cáritas Diocesana. Em cada Cáritas Diocesana, um elemento desta equipa faria a ponte de contacto com a equipa regional da DECO, para assegurar o desenvolvimento das ações de formação na sua diocese. As equipas de trabalho seriam especialmente avisadas e tem como principal responsabilidade mobilizar todos os meios necessários para que a cada ação tenha o número de participantes definidos no projeto de intervenção.

No âmbito do projeto, e para o desenvolvimento dos conteúdos, estabeleceu-se uma relevante parceria com o ISCAP- Instituto Superior de Contabilidade e Administração do Instituto Politécnico do Porto e com o corpo docente desta instituição com experiência comprovada no desenvolvimento de recursos informativos pedagógicos dirigidos ao público em questão.

A equipa de professores do ISCAP foi responsável pela implementação do *projeto FinLiCo*²¹ em Portugal (<http://www.financial-literacy.eu>) com o principal objetivo de melhorar as competências de literacia financeira dos alunos adultos, a fim de prepará-los para os desafios e tentações da sociedade de consumo e para evitar situações de endividamento financeiro. O *projeto FinLiCo* envolveu oito países europeus onde foram identificadas as necessidades de literacia financeira, constituindo desta forma um importante contributo para o desenvolvimento dos conteúdos deste projeto

3.4. Programação das atividades

O plano de atividades descreve de forma sistemática e detalhada o que se pretende fazer, a sua respetiva calendarização como se pretende fazer, quem fica responsável pela sua execução e que recursos são

²¹ FinLiCo: Financial Literacy Competences for Adult Learners projeto apoiado pela Comissão Europeia, DG Education and Culture – Lifelong Learning Programme

necessários para a sua execução (Guerra, 2010). As atividades definidas concorrem para a concretização dos objetivos utilizando os meios previstos e respeitando as estratégias definidas (Guerra, 2010). Para a concretização do projeto de intervenção “Saber viver em tempo de crise” são definidas um conjunto de atividades que integram um conjunto de tarefas a serem desenvolvidas com equipas responsáveis pelas mesmas e que permitem alcançar os resultados esperados para o projeto (ver Anexo A –

quadro n.1).

Quadro n. 3.1 - Mapa síntese de atividades do projeto “Saber viver em tempos de crise”

Atividades do projeto	Descrição
Atividade 1. Coordenação do projeto	Constituição das equipas de trabalho e definição das tarefas Definição do calendário de execução das tarefas Definição dos recursos necessários à execução das tarefas das equipas Acompanhamento e monitorização dos trabalhos das equipas e das atividades no terreno Avaliação do projeto e elaboração do relatório final
Atividade 2. Desenvolvimento de conteúdos formativos	Desenvolvimento dos conteúdos programáticos das ações de formação para técnicos e utentes da Cáritas; Conceção do Manual de Apoio à Literacia Financeira dirigido aos técnicos de apoio social da Cáritas; Desenvolvimento dos conteúdos para o folheto informativo e para o site GASDECO (www.gasdeco.net); Desenvolvimento de conteúdos da ação de formação das equipas regionais e respetiva ministração de conteúdos; Pesquisa de outros recursos formativos e informativos para enriquecimento das ações
Atividade 3. Produção de recursos formativos e informativos	Desenvolvimento de criatividade e <i>design</i> dos materiais físicos e on-line; Edição e produção dos materiais
Atividade 4. Ação de formação Formadores	Realização da ação de formação de formadores para preparação das equipas regionais de formadores
Atividade 5. Ações de formação técnicos	Calendarização das ações de formação regionais Realização das ações de formação para técnicos Aplicação dos instrumentos de avaliação das ações
Atividade 6. Ações de formação utentes	Calendarização das ações de formação regionais Realização das ações de formação para utentes Aplicação dos instrumentos de avaliação das ações

O projeto de intervenção contou com um tempo previsto de 10 meses para a execução de todas as tarefas, com início em setembro de 2012 e o seu final em junho de 2013. Na definição da estratégia do projeto, a equipa de coordenação estabeleceu o calendário das atividades a desenvolver de acordo com as tarefas a executar e atendendo aos prazos de execução do projeto, o que ficou definido em candidatura de financiamento. Neste sentido, a equipa de coordenação, ficou responsável pela verificação e o controlo das tarefas de acordo com o calendário definido.

Quadro n.º 3.2 - Cronograma das atividades

	Tarefas	2012				2013						
		9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	
0	Definição da estratégia do projeto de intervenção	■										
1	Coordenação do projeto	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
	Constituição das equipas e definição de tarefas	■	■									
	Acompanhamento e monitorização do projeto		■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
	Avaliação do projeto											■
2	Desenvolvimento dos conteúdos		■	■	■	■	■					
	Desenvolvimento dos conteúdos formativos		■	■	■	■	■					
	Desenvolvimento dos conteúdos informativos				■	■	■					
	Desenvolvimento da criatividade e <i>design</i>				■	■	■					
3	Produção de recursos formativos e informativos				■	■						
	Produção dos materiais físicos				■	■						
	Produção dos conteúdos <i>online</i>				■	■						
4	Ação de formação dos formadores				■	■						
5	Ação de formação dos técnicos					■	■	■	■	■	■	■
6	Ação de formação dos utentes						■	■	■	■	■	■

3.5. Plano de acompanhamento e de avaliação do projeto

A avaliação do projeto tem como objetivo medir os resultados das ações implementadas. Através de um conjunto de procedimentos é possível julgar os méritos de um programa e fornecer informação sobre os seus fins, as suas expectativas, os resultados previstos e imprevistos, os seus impactes e os seus custos (Guerra, 2010). A avaliação do projeto de intervenção é realizada com o objetivo de medir a forma e a intensidade com que os objetivos estão a ser atingidos, permitindo que o plano de ação definido possa também ser corrigido ou melhorado.

A equipa de coordenação, enquanto avaliador, foi principalmente um colaborador que ajudou à clarificação e concretização dos objetivos (Guerra, 2010) por parte das diferentes equipas de intervenção. Neste projeto realizou-se uma avaliação de acompanhamento (*on-going*) de modo a verificar a forma como o projeto se estava a concretizar no terreno, fornecendo as orientações necessárias ao seu afinamento e correção em relação aos objetivos propostos, sendo a mesma realizada pelas equipas regionais no terreno com a supervisão da equipa de coordenação, que pôde assegurar o distanciamento necessário da execução do terreno. A avaliação foi realizada com recurso a uma metodologia participativa com vantagens para um melhor conhecimento local dos problemas existentes, o que foi especialmente importante para as equipas regionais.

Com este tipo de avaliação por objetivos, concentramo-nos na concretização das ações enquanto resultado esperado do projeto e não se avaliou tanto os impactes sociais que resultaram desta intervenção.

Com o objetivo de garantir os resultados do projeto de intervenção, a equipa de coordenação ficou responsável pelo seu acompanhamento e monitorização, o que permitiu a recolha de informação necessária para a avaliação do projeto, definiu um conjunto de estratégias e construiu instrumentos que lhe permitiram avaliar o decurso dos trabalhos, intervir no plano definido e introduzir mecanismos de correção.

a) Estratégias de acompanhamento e monitorização do projeto:

Conceção e preparação das ações de formação: Acompanhamento *on-going* da execução das tarefas das equipas de conteúdos e criativa dentro dos prazos definidos; Reuniões de trabalho com as equipas.

Implementação das ações de formação no terreno: Realização da ação de formação de formadores; *Report* semanal das equipas regionais à equipa de coordenação; Cada equipa regional tem um coordenador de equipa da DECO com experiência na implementação de projetos; Estreita articulação das equipas regionais da DECO com os responsáveis da respetiva Cáritas Diocesanas; Calendarização atempada das ações de formação dos técnicos e utentes; Lista de presenças e fichas de avaliação da formação a preencher pelos participantes das ações;

b) Ações de controlo de qualidade das ações de formação:

Seleção da equipa de conteúdos com qualificações demonstradas para a execução das tarefas;

Recrutamento e seleção dos formadores dentro da área das ciências económicas e com experiência formativa e capacidades de comunicação;

Ação de formação das equipas regionais centrada nos conteúdos a desenvolver, na exploração dos recursos formativos e nas estratégias a desenvolver;

Ficha de avaliação da ação e ficha de avaliação do formador, preenchidas pelos formandos.

c) Ações de controlo de execução das ações de formação:

Comunicação semanal das ações calendarizadas pelas equipas regionais

Registo das presenças dos participantes nas ações de formação

d) Indicadores para a avaliação de resultados do projeto de intervenção:

N.º de ações de formação para técnicos de ação social da Cáritas

N.º de participantes nas ações de formação para técnicos de ação social da Cáritas

N.º de ações de formação para famílias

N.º de participantes nas ações de formação para famílias;

Avaliação das ações pelos participantes.

4. IMPLEMENTAÇÃO E RESULTADOS DO PROJETO DE INTERVENÇÃO

A implementação do projeto de intervenção “Saber viver em tempos de crise” tem como resultado a elaboração de recursos formativos e informativos sobre o tema de finanças pessoais e a realização de ações de formação para técnicos, colaboradores e utentes da Cáritas sobre o mesmo domínio. A avaliação dos resultados permite avaliar a eficácia do projeto para alcançar os objetivos que foram estabelecidos.

Os resultados esperados com a implementação do projeto “Saber Viver em Tempos de Crise”:

1. Elaborar e produzir matérias de apoio à formação para os utentes e para os técnicos de ação social para reforçar a consolidação dos seus conhecimentos financeiros;
2. Realizar 20 ações de formação para técnicos de ação social e colaboradores da Cáritas, atingindo um número previsível de 400 participantes;
3. Realizar 55 ações de formação para famílias e utentes da Cáritas sobre o tema das finanças pessoais atingindo 1100 participantes;
4. Elaborar e disponibilizar material informativo em suporte físico e digital para os consumidores.

Para efetuar a avaliação do projeto foram tidos em consideração os seguintes indicadores: os materiais formativos e informativos elaborados e editados, bem como a sua distribuição e disseminação; o número de ações de formação para técnicos de ação social da Cáritas realizado e o número de participantes em cada uma; o número de ações de formação para os utentes da Cáritas realizada e o número de participantes em cada; a avaliação das ações efetuada pelos participantes.

4.1. Recursos formativos e informativos

Os recursos formativos e informativos serviram de suporte às ações de formação e por isso, na execução do projeto foram a primeira atividade a ser desenvolvida e a partir da qual foram construídos os programas de formação, nomeadamente, o manual de apoio à literacia financeira que pela sua abrangência e sistematização de conteúdos permitiu a construção dos respetivos programas de formação.

A equipa de coordenação do projeto de intervenção definiu os recursos formativos e informativos necessários ao desenvolvimento das ações de formação de modo a permitir uma melhor consolidação dos conteúdos ministrados. A equipa de conteúdos constituída pelos técnicos da DECO e pelos professores do ISCAP desenvolveu os conteúdos de cada um dos materiais previstos pelo projeto.

Quadro n.º 4.1- Recursos formativos e informativos desenvolvidos

Saber Viver em tempos de crise: recursos		Técnicos
Ação de formação Formadores	Programa de formação Manual de Apoio à Literacia Financeira	Equipa de conteúdos
Ação de formação Técnicos de ação social	Programa de formação Manual de Apoio à Literacia Financeira; Apresentação audiovisual dos conteúdos	DECO: Fernanda Santos (coord.) Natália Nunes
Ação de formação Utentes	Programa de formação Apresentação dos conteúdos formativos com apoio audiovisual	ISCAP: Luciana Oliveira Ana Mesquita
Informação Consumidores	Folhetos informativos Conteúdos digitais na plataforma GASDECO	
Outros recursos formativos	Manual do formando; Plano de sessão do formador; Dossier técnico pedagógico: identificação dos participantes, identificação dos formandos, plano de sessão, folha de presenças, fichas de avaliação da sessão;	

4.1.1. Recursos formativos

O “Manual de Apoio à Literacia Financeira” é o recurso formativo de base de trabalho para as ações de formação sobre literacia financeira na medida em que reúne todos os conteúdos alusivos ao tema. Para a sua construção são observados os resultados do inquérito à literacia financeira da população portuguesa realizado pelo Banco de Portugal, as orientações do Plano Nacional de Formação Financeira e ainda os manuais desenvolvidos no âmbito do projeto *Financial Literacy Competences for Adult Learners*²² pelo ISCAP.

Na ação de formação de formadores, as equipas regionais exploraram a aplicação do manual para as ações de formação a desenvolver. O manual constitui o recurso formativo central para as ações de formação para os técnicos de apoio social e colaboradores da Cáritas e outras IPSS com o objetivo de capacitar estes profissionais com conhecimentos e competências que lhes permita agir junto das famílias com vista à promoção das suas competências de literacia financeira; O manual constitui ainda a matriz dos conteúdos a ser desenvolvido nas ações de formação para os utentes, embora, pela complexidade e aprofundamento dos temas, o mesmo tenha sido adaptado a este público-alvo e explorado em apresentação multimédia com o recurso às atividades e exercícios pedagógicos.

Os temas definidos e desenvolvidos no manual correspondem às áreas de intervenção prioritária definidas pelo Plano Nacional de Formação Financeira para as ações dirigidas aos segmentos de população vulnerável. Os conteúdos programáticos das ações de formação para os técnicos de ação

²² Disponível em <http://www.financial-literacy.eu>

social e para os utentes são decalcados a partir do manual que desenvolve os temas chave para contribuir para a melhoria das competências de literacia financeira dos grupos vulneráveis.

O manual é composto por 7 módulos correspondentes a cada um dos seguintes temas: (I) a importância do dinheiro, (II) a gestão do orçamento familiar; (III) reduzir e planear as despesas; (IV) a importância da poupança e o investimento, (V) os serviços e produtos financeiros; (VI) o endividamento e sobre endividamento, (VII) elaboração de um plano financeiro individual. Cada módulo desenvolve atividades práticas e exercícios práticos para a consolidação destes conhecimentos, possibilitando uma metodologia de formação mais ativa e participativa. O último módulo é dedicado à elaboração de um plano financeiro pelo formando permitindo-lhe a verificação e a consolidação dos conhecimentos adquiridos (ver anexo B – a) Estrutura de conteúdos do Manual de Apoio à Literacia Financeira).

O manual é composto por 96 páginas e foi distribuído em formato digital para possibilitar a sua disseminação pelas equipas e por outros profissionais interessados no tema da literacia financeira. No total foram distribuídos 506 exemplares em formato digital do “Manual de apoio à literacia financeira” e que corresponde ao número de participantes na ação de formação de técnicos.

Para apoio à formação em sala e para facilitar a ministração dos conteúdos foi preparada uma apresentação multimédia (Ver anexo B – Figura 1. Exemplo de slides da apresentação) para apoio às equipas de formação com o desenvolvimento dos conteúdos correspondentes ao Manual de Apoio à Literacia Financeira.

Para além da apresentação e como elementos facilitadores de aprendizagem e de motivação para os formandos reuniram-se um conjunto de recursos educativos, nomeadamente vídeos informativos sobre para o uso eficiente de energia, combate ao desperdício alimentar; como poupar na fatura dos serviços públicos essenciais.

4.1.2. Recursos informativos

Com o objetivo de informar e aumentar os conhecimentos financeiros do público-alvo do projeto e também da população em geral foram construídos conteúdos informativos distribuídos em folheto “Quando as contas se complicam: O que fazer?” (ver Anexo B – Figura 2. Folheto) e foram igualmente elaborados conteúdos informativos em formato digital, inseridos no Portal de Apoio ao Sobre endividado (www.gasdeco.net).

O folheto informativo - Quando as contas se complicam: O que fazer?- desenvolveu conteúdos sobre a boa gestão das finanças pessoais, a prevenção e atuação em caso de sobre-endividamento. Este folheto tem como principal objetivo, para além de sensibilizar o consumidor para a importância das

finanças pessoais, prestar informação útil à população que se encontra em situação de endividamento excessivo e sobre-endividamento.

Com o objetivo de divulgar as ações de formação dirigidas aos utentes foram elaborados cartazes informativos (ver Anexo B – Figura 3. Exemplo do cartaz de divulgação) sobre a realização das ações em formato digital e editável de forma a facilitar a sua multiplicação pelas equipas regionais.

Com o objetivo de aumentar a abrangência dos resultados do projeto, os conteúdos formativos e informativos foram adaptados e inseridos *online* no Portal de Apoio ao Sobre endividado - PAS (www.gasdeco.net) que tem como objetivo principal apoiar os consumidores sobre endividados que procuram os serviços da associação, mas também os consumidores que procuram informação financeira. Com a disseminação dos conteúdos *online*, (ver anexo B – Figura 4. Conteúdos no PAS) o projeto aumenta a sua dimensão facultando conteúdos de finanças pessoais a todos os consumidores, para além do grupo-alvo do projeto.

No âmbito deste projeto foi igualmente distribuída a brochura informativa “ O dinheiro não cai do céu mas parece que voa”, editado pela DECO no âmbito da campanha informativa Gerir & Poupar abordando todos os temas principais de finanças pessoais com conselhos úteis ao consumidor. Todos os formandos das ações tiveram conhecimento e acesso estes conteúdos apresentados e distribuídos nas ações de formação.

4.2. As equipas regionais

Para planear, implementar e realizar as ações em todo o território nacional, incluído os arquipélagos dos Açores e da Madeira, foram constituídas 7 equipas de trabalho. Cada equipa foi constituída por dois elementos: um coordenador da equipa e das ações de formação, pertencente ao *staff* das delegações (GNI – Gabinete de Novas Iniciativas) e um formador com formação e competências técnicas na área da economia, contratado no âmbito do projeto.

Quadro n.º 4.2 - Membros das equipas regionais

DECO DR	Formadores		GNI
	Nome	Área Curricular	
Minho	Frederico Oliveira	Economia	Liliana Rio
Norte	Ana Paula Santos	Organização e gestão de empresas	Joana Simões
Coimbra	Adriana Rodrigues	Direito	Daniel Ferrão
Santarém	Inês Tristão	Economia	Susana Pestana
Lisboa	Maria Afonso	Organização e gestão de empresas	Fátima Sampaio
	Cristina Crisóstomo	Direito	
	Inês Tristão	Economia	
Évora	Margarida Lascas	Economia	Helena Guerra
Algarve	Cátia Cabanita	Gestão de empresas	Sandra Rodrigues

A sede e as delegações regionais da DECO recrutaram formadores com competências na área das ciências económicas privilegiando formadores com experiência comprovada no desenvolvimento deste tipo de ações. Estas equipas regionais afetas às Delegações Regionais da DECO estabeleceram os contactos com os técnicos das Cáritas Diocesanas da área de intervenção da Delegação Regional para articular o planeamento e a realização das ações de formação com os públicos-alvo previstos para cada ação do projeto.

Quadro n.º 4.3 - Distribuição e n.º de ações a realizar pelas equipas regionais

Equipas regionais		N.º de ações de formação previstas	
DECO DR Delegação Regional	Cáritas Diocesanas	Técnicos de apoio social e colaboradores	Utentes da Cáritas
Algarve	Algarve	1	3
	Aveiro	1	1
	Guarda	1	1
	Viseu	1	2
	Leiria - Fátima	1	1
Coimbra	Coimbra	2	2
	Beja	1	2
	Évora		1
Évora	Portalegre-Castelo Branco	1	2
	Viana do Castelo	1	1
Minho	Braga		2
	Bragança-Miranda	1	1
	Vila Real	1	3
	Lamego		1
Norte	Porto	1	5
Santarém	Santarém	1	1
	Funchal	1	3
	Setúbal	3	10
	Açores	1	5
Lisboa - Sede	Lisboa	1	8
TOTAL		20 ações	55 ações

Com vista à preparação das equipas regionais para a realização das ações de formação no terreno foi realizada uma ação de formação nos dias 28 e 29 de janeiro de 2013, com uma duração de 14 horas. A ação contou com a presença de 19 formandos, como sejam os membros das equipas regionais, formadores e responsáveis dos Gabinetes de Novas Iniciativas das Delegações Regionais, assim como com alguns representantes regionais da Cáritas Portuguesa (ver Anexo C - Programa de formação de formadores).

Esta formação teve como finalidade enquadrar todos os participantes nos objetivos gerais do projeto e dos conteúdos a desenvolver, uniformizar estratégias para uma melhor implementação das ações de formação no terreno. Na ação de formação foi explorado e apresentado o material preparado para as ações: apresentações multimédia e manual de apoio à formação, com especial atenção para o desenvolvimento dos exercícios a aplicar aos grupos.

4.3. Ações de formação “Saber viver em tempos de crise”

O projeto de intervenção “Saber viver em tempos de crise” consolida-se com o desenvolvimento de duas atividades principais: ações de formação para técnicos de apoio social da Cáritas e outras instituições de apoio social e as ações de formação para os utentes que beneficiam do apoio da Cáritas.

4.3.1. Ações de Formação de Literacia Financeira para técnicos de apoio social.

As ações de formação para grupos de técnicos de apoio social da Cáritas de curta duração tiveram como principal objetivo capacitar estes profissionais para uma intervenção mais eficaz junto de famílias mais vulneráveis no sentido de melhorar as suas competências de literacia financeira (ver Anexo C - Programa da Ação de Formação de Literacia Financeira). Os técnicos beneficiam também das ações no plano pessoal, na medida em que também melhoram os seus conhecimentos financeiros. Para além dos técnicos da Cáritas Diocesanas, as equipas regionais promoveram e alargaram as ações a outras instituições possibilitando a participação de técnicos de outras valências e instituições e assim aumentar o efeito multiplicador do projeto.

O projeto previa a realização de 20 ações de formação, o que correspondia ao número de Cáritas Diocesanas no território nacional, incluindo as ilhas e, deste modo, garantia a oportunidade de participação de todos os técnicos de apoio social, mas também de muitos voluntários da instituição a nível nacional. O recrutamento e a seleção dos formandos para participarem nas ações foram da responsabilidade da Cáritas e das suas responsáveis regionais. Para o efeito, foram diligenciados os meios de divulgação considerados necessários a garantir uma elevada participação destes técnicos e colaboradores.

As ações de formação contaram com a participação de 506 participantes distribuídos em 24 ações com a duração de 6 horas cada. Foram realizadas mais 4 ações do que o esperado e participaram mais 106 técnicos em relação ao número inicialmente previstas pelo projeto (400 participantes).

No total foram realizadas 144 horas de formação (n. de horas dia x números de ações realizadas) com um volume de formação de 72 864 horas (n.º de horas de formação x n. de formandos).

As ações de formação presencial decorreram nos espaços cedidos pela Cáritas Diocesanas ou outros que as equipas regionais diligenciaram e foram privilegiadas as metodologias de formação expositiva, interrogativa e participante de modo a envolver os formandos na ação.

Quadro n.º 4.4 - Número de ações realizadas e participantes envolvidos

Delegação regional	Cáritas Diocesanas	N.º de ações de formação técnicos de apoio social e colaboradores		Nº de técnicos participantes
		Previstas	Realizadas	
Algarve	Algarve	1	1	16
Coimbra	Aveiro	1	1	25
	Guarda	1	1	15
	Viseu	1	1	20
	Leiria - Fátima	1	1	24
	Coimbra	2	1	19
Évora	Beja	1	1	22
	Évora		1	15
	Portalegre-Castelo Branco	1	1	21
Minho	Viana do Castelo	1	1	19
	Braga		1	23
Norte	Bragança- Miranda	1	1	29
	Vila Real	1	1	18
	Lamego		2	54
	Porto	1	1	9
Santarém	Santarém	1	1	33
Lisboa	Funchal - Madeira	1	1	25
	Setúbal	3	2	47
	Açores	1	1	21
	Lisboa	2	2	33
	Camara Municipal Lisboa	0	1	18
TOTAL		20 ações	24 ações	506 participantes

A cada participante foi facultada documentação diversa sobre o tema para pesquisa e aprofundamento dos conhecimentos. No final de cada módulo da ação de formação, foi aplicada uma ficha de avaliação aos formandos de forma a conhecer o grau de satisfação destes em relação à ação. No final da ação foi atribuído um certificado de participação.

Para a realização das ações de formação para técnicos, as Cáritas Diocesanas, responsáveis pelo recrutamento dos formandos, desenvolveram contactos com entidades suas parceiras, no sentido de garantirem a participação dos seus técnicos nas referidas ações de formação. De destacar algumas dessas instituições: Rede Europeia Anti Pobreza; Delegações Regionais da Cruz Vermelha; Associação Comunidade Vida e Paz; Delegações Regionais da Comissão de Proteção de Crianças e Jovens; Centros Sociais e Paroquiais; Santa Casa da Misericórdia de várias regiões; CERCI; Associações de Solidariedade; Grupos Sociais e recreativos; Câmaras Municipais; Juntas de Freguesia; Centros Sociais, entre outros.

4.3.2. Avaliação final das ações de formação dos técnicos de apoio social.

No final das ações de formação foi aplicado um questionário de avaliação dos módulos e do formador (ver anexo D – a) Questionário de Avaliação dos módulos). Para o total de 506 participantes foi possível recolher 414 questionários de avaliação. As ações foram avaliadas numa escala numérica de 1 a 4 (1 corresponde a mau e o 4 corresponde a muito bom).

De acordo com a análise dos questionários é possível concluir que os técnicos consideraram os conteúdos da ação de formação interessantes e aprofundados, destacando que os mesmos foram muito úteis ao desenvolvimento da sua atividade profissional e permitiram a aquisição de novos conhecimentos. Em relação aos exercícios práticos desenvolvidos, os participantes consideraram que o tempo dedicado a esta matéria poderia ter sido mais extenso, atendendo a que foi o item com a avaliação mais baixa em relação aos outros *items* avaliados. (ver anexo E - Figura n. 1)

Relativamente aos diferentes módulos explorados na formação, os participantes, de um modo geral consideraram todos muito interessantes (com uma nota média de 3,58), mas o tema da gestão do orçamento familiar, a redução dos gastos do agregado familiar e a poupança, foram os temas classificados como os mais interessantes. O mundo dos serviços financeiros foi o tema avaliado como sendo o que teria menos interessante, embora seja reconhecido a sua importância (ver anexo E - Figura n. 2).

Os participantes consideraram que os temas foram suficientemente aprofundados (com uma nota média de 3,33), o que significa que consideram que os temas foram bem desenvolvidos nas questões essenciais, embora o tema dos serviços financeiros carecesse de um maior aprofundamento em relação aos outros temas, o que poderá resultar da complexidade do tema e da sua extensão de conteúdos em relação aos outros temas tratados (ver anexo E - Figura n. 2).

De um modo geral os participantes consideraram que os temas abordados trouxeram novos conhecimentos (com uma nota média de 3,32), em especial, o tema da poupança que foi o mais valorizado pelos participantes (ver anexo E - Figura n. 2).

O tempo disponível para a exposição e exploração prática dos temas contou com uma avaliação mais baixa por parte dos participantes, em comparação com as avaliações atribuídas aos outros *items*, em especial, o tema dos serviços financeiros, que necessariamente carecia de mais tempo para o seu adequado tratamento, de acordo com a avaliação dos técnicos (ver anexo E - Figura n. 2).

Sobre o desempenho dos formadores, a avaliação atribuída pelos participantes é muito positiva apresentando uma média geral de 3,58, muito próxima de uma avaliação máxima de muito bom (4) (ver anexo E - Figura n. 3). Foi reconhecido pelos participantes um bom domínio das matérias pelos formadores e clareza nas suas intervenções nomeadamente na apresentação dos objetivos das ações. Este aspeto é relevante, uma vez que estas ações tinham também como objetivo capacitar os técnicos para intervir junto da sua comunidade, o que terá sido percebido pelos formandos. Os formandos sentiram-se motivados pelos formadores que incentivaram à sua participação. Os formandos consideraram que foram desenvolvidas as metodologias pedagógicas adequadas, tendo sido feita uma demonstração prática dos conteúdos abordados, o que poderá ter contribuído para a sua melhor

compreensão. O item que teve a avaliação mais baixa diz respeito à verificação da aquisição das aprendizagens dos formandos. Esta avaliação pode resultar do facto de o exercício de verificação das aprendizagens se realizar no último tempo da formação o que devido à extensão dos conteúdos pode não ter sido devidamente explorado por todos os formadores.

A aplicação do questionário de avaliação de reação permite fazer a avaliação global da ação de formação (ver anexo E – b) Questionário de Avaliação de reação). Relativamente ao preenchimento deste questionário foi possível recolher um total de 297 questionários no universo dos 506 participantes.

Pela análise dos questionários pode-se concluir que, globalmente a ação foi do agrado dos participantes (com uma nota de avaliação média final de 3,6) e que o desenvolvimento dos conteúdos realizado durante as sessões foi o adequado a este público-alvo (com uma nota de avaliação média de 3,52) e atingidos os objetivos propostos inicialmente para a ação (ver anexo E - Figura n. 4). Alguns participantes tinham expectativas iniciais talvez um pouco diferentes, uma vez que esta avaliação recolhe o valor mais baixo, embora positivo (com uma nota de avaliação média de 3,42).

No que diz respeito aos aspetos de organização das ações de formação, (ver anexo E - Figura n. 5) os formandos consideraram a documentação distribuída, assim como todos os suportes pedagógicos utilizados de qualidade e adequados. As instalações e as condições ambientais em que decorreram as ações foi o item com a avaliação mais baixa, o que pode ser devido ao facto de algumas das salas da formação, cedidas pelas Cáritas, não estarem devidamente adaptadas à prática de formação. A organização pedagógica das ações nos diferentes aspetos foi também avaliada positivamente pelos técnicos.

No conjunto de temas tratados em contexto de formação e solicitado aos técnicos para identificarem dois temas com maior utilidade para a sua vida profissional (ver anexo E – quadro n.º 1), 39% dos técnicos consideram o tema da organização do orçamento familiar (tema II) e 22% consideram o tema da redução dos gastos no agregado familiar (tema III) como sendo os mais importantes. O mundo dos serviços financeiros (tema V) é considerado por 14% dos técnicos e o tema da poupança (tema IV) é considerado importante para 11% dos técnicos. O tema do sobre endividamento (tema VI) e o tema da relação com dinheiro (tema I) são considerados os menos relevantes para a sua atividade profissional.

Sobre os temas que consideram que deveria ser mais aprofundado (ver anexo E – quadro n.º 2), 35% dos técnicos considera que o tema dos serviços financeiros (tema V) deveria ter um maior desenvolvimento, sendo que o tema não foi identificado como relevante para o exercício da sua atividade profissional. Assim esta resposta pode indicar que o tema, por si, carecia de maior desenvolvimento, talvez, do ponto de vista pessoal.

O tema da organização do orçamento familiar (tema II) e da redução dos gastos no agregado familiar (tema III) ainda deveria ser mais aprofundados para 20% dos técnicos. O tema da poupança (tema IV) destaca-se pela baixa percentagem de técnicos que consideram necessário o seu aprofundamento (9%), sendo que a poupança é um tema prioritário nos objetivos da formação financeira. Esta avaliação poderá decorrer do fato, como constatado pelos formadores em contexto de formação, que grande maioria das famílias vulneráveis dispõem de rendimentos muito baixos (abaixo do salário mínimo nacional) o que não lhes permitindo efetuar poupança, não reconhecem a importância do tema.

Esta conclusão poderá decorrer da questão seguinte sobre o tema com maior interesse para abordar junto dos utentes (ver anexo E – quadro n.º 3), e que a maioria dos técnicos (53%) claramente identifica o tema da gestão do orçamento (II), 17% dos técnicos também considera relevante tratar o tema da redução dos gastos (III) e 11% considera importante tratar o tema da relação dos utentes com o dinheiro (I). Os temas da poupança, dos serviços financeiros do endividamento excessivo são considerados pouco relevantes pelos técnicos (6%) para serem abordados junto dos utentes com quem desenvolvem a sua atividade profissional.

No que concerne aos aspetos mais positivos da ação de formação (ver anexo E – quadro n.º 4), os técnicos participantes destacaram as competências dos formadores (22%). É igualmente destacado pelos formandos o fato da ação de formação tratar temas atuais e relevantes (21%), permitir a atualização e aprofundamento de conhecimentos em relação aos mesmos (21%). A exploração de exercícios práticos (8%), a utilidade profissional (7%) e a disponibilidade de recursos informativos e pedagógicos (6%) são também aspetos positivos assinalados pelos participantes das ações de formação.

Relativamente aos aspetos negativos assinalados pelos participantes (ver anexo E – quadro n.º 5), uma maioria (57%) refere a curta duração da ação de formação. As condições do espaço de formação é referido por 10% dos técnicos como um fator negativo e 10% também considera que foram aplicados poucos exercícios práticos. Alguns participantes consideraram que os conteúdos abordados estariam desadequados aos utentes (7%), e que seriam muito teóricos e técnicos (6%) e tratados com pouco aprofundamento (5%)

4.3.3. Ação de formação de Finanças Pessoais para Utes da Cáritas

A atividade principal do projeto é a realização de ações de formação (Ver C – c) Programa da ação de formação Finanças Pessoais) de curta duração para grupos de população vulnerável e que neste projeto de intervenção são identificados como os utentes que beneficiam do apoio social da Cáritas, capacitando-os para uma melhor gestão financeira do seu agregado familiar.

Com a participação na ação de formação esperava-se que os seus participantes adquirissem melhores conhecimentos sobre como gerir um orçamento em tempos de crise, nomeadamente, como planear e

reduzir as suas despesas e perceber a importância de realizar poupança. Também foi objetivo desta ação de formação dar a conhecer os produtos e serviços financeiros com especial atenção para os serviços mínimos bancários e o crédito. Para além da utilização responsável destes serviços, os participantes ficaram informados sobre os riscos de escolhas e decisões erradas e o que poderão fazer para evitar situações de fraudes e sobre endividamento.

De acordo com o PNFF, nestes grupos de população vulnerável incluem-se desempregados, beneficiários do RSI (Rendimento Social de Inserção), imigrantes, idosos com baixos rendimentos e jovens com baixa escolaridade. De um modo geral, considerou-se que os beneficiários dos serviços de apoio social da Cáritas e/ou outros a considerar que beneficiam de igual apoio social de outras instituições poderiam assumir as características pretendidas para serem os beneficiários das ações.

Como estratégia, e de modo a facilitar a participação dos utentes, a escolha do local de formação bem como o horário de formação teve em especial atenção as características do público-alvo. O recrutamento dos participantes foi de responsabilidade de cada Cáritas Diocesana e a ministração das ações foi de responsabilidade das equipas regionais da DECO. As ações de formação presencial utilizaram a metodologia de formação expositiva, interrogativa e participativa.

Como resultado deste projeto pretendia-se a realização de 55 ações de formação com 1100 participantes, distribuídos por cada área de atuação de 20 Cáritas Diocesanas em todo o país.

Quadro n.º 4.5 - N.º de ações de formação para utentes previstas e realizadas:

Delegação regional	Cáritas Diocesanas	N.º de ações de formação		N.º de utentes
		Previstas	Realizadas	
Algarve	Algarve	3	4	32
Coimbra	Leiria - Fátima	1	0	0
	Aveiro	1	2	22
	Guarda	1	2	36
	Viseu	2	2	27
	Coimbra	2	3	51
Évora	Beja	2	2	27
	Évora	1	2	19
	Portalegre/Castelo Branco	2	2	25
Lisboa - Sede	Funchal - Madeira	3	3	44
	Setúbal	10	4	69
	Açores (Ilha Terceira)	5	5	67
	Lisboa	8	5	90
Minho	Viana do Castelo	1	2	22
	Braga	2	2	25
Norte	Bragança	1	2	36
	Lamego	1	0	0
	Vila Real	3	2	28
	Porto	5	5	55
Santarém	Santarém	1	4	106
		55 ações	53 ações	806 participantes

Na verdade, e em resultado final, as ações de formação contaram com a participação de 806 participantes distribuídos em 53 ações. Foram realizadas menos duas ações do que o esperado e participaram menos 294 utentes em relação ao número de participantes inicialmente previsto pelo projeto (1100 participantes).

No total, foram realizadas 318 horas de formação (n. de horas ação x números de ações realizadas) com um volume de formação de 245 496 horas (n.º de horas de formação x n.º de formandos).

Os participantes tiveram acesso a documentação diversa sobre o tema, nomeadamente os folhetos informativos produzidos pela DECO sobre o tema das finanças pessoais, utilizando uma linguagem simples e clara, facilitadora da compreensão dos conteúdos.

Atendendo à duração das ações (6 horas) considerou-se não realizar uma ação sumativa, contudo, o exercício final prático - plano financeiro - teve como objetivo conferir ao formador e aos formandos perceção sobre os conhecimentos adquiridos.

No final de cada módulo da ação de formação, foi aplicada uma ficha de avaliação aos formandos de forma a conhecer o grau de satisfação destes em relação à ação.

De acordo com os relatórios das equipas regionais, muitas das ações tinham a sua realização marcada com o número de participantes previstos, contudo muitos faltaram, sem que pudesse ter havido uma intervenção por parte da equipa para substituir os elementos.

Apesar de todos os esforços dos técnicos das equipas regionais e em especial das Cáritas Diocesanas, a participação dos utentes traduziu-se num processo especialmente complexo. O posicionamento destas famílias social e economicamente desfavorecidas para participarem nestas ações sem contrapartidas financeiras foi, numa primeira abordagem, de recusa e falta de interesse. Muitos, perante o repto dos técnicos comprometeram-se a participar, mas em alguns casos acabaram por não comparecer nas ações de formação em que se encontravam inscritos.

Perante esta situação, optamos estrategicamente por realizar um maior de ações de formação para técnicos (24 ações), superando o número de ações previstas em candidatura (20 ações). Desta forma pode-se assegurar que estes profissionais no desenvolvimento do seu trabalho poderão apoiar as famílias e desenvolver projetos que promovam a literacia financeira destes grupos.

4.3.4. Avaliação final das ações de formação utentes da Cáritas

No final das ações de formação foi aplicado um questionário de avaliação da ação de formação (ver Anexo D – c) Questionário de avaliação de reação da ação de formação dos utentes) aos 806 participantes das ações, adaptado às características do público-alvo tendo sido recolhidos 480

questionários preenchidos. As ações foram avaliadas numa escala numérica de 1 a 4, (sendo que o 1 correspondia a mau e o 4 correspondia a muito bom).

De acordo com a avaliação realizada, os utentes consideraram a sua participação na ação de formação foi positiva na medida em que registaram um elevado agrado (3,77). O desenvolvimento dos temas foi também considerado adequado (3,73). Os objetivos da ação foram atingidos (3,77) e satisfeitas as expectativas iniciais em relação à mesma (3,68). Em termos de média final destes *itens* o resultado final é muito próximo do muito bom (3,77) (ver anexo E – Figura n.º 6).

Sobre a organização da ação (ver anexo E – Figura n.º7), os utentes consideraram que a documentação distribuída era interessante e que os suportes de apoio eram de qualidade. Os utentes avaliaram muito positivamente o acompanhamento da DECO à ação e o apoio administrativo disponível e também faculdade pela mesma. Sendo a Cáritas a sua instituição de integração foi importante a visibilidade que a DECO, enquanto associação de consumidores, ganhou junto deste público. Ao contrário dos técnicos e presentes nas mesmas instalações, estes consideraram que as mesmas tinham qualidade e eram adequadas ao trabalho desenvolvido. A duração da ação foi considerada adequada e o horário em que a mesma decorreu também contou com uma avaliação positiva.

De um modo geral a ação foi avaliada positivamente pelos seus participantes, no entanto, na perceção das equipas de formadores, a maiorias destes utentes, tinham baixas habilitações literárias o que constituía uma dificuldade à ministração dos conteúdos de formação e à aquisição de alguns conceitos, como sejam o que se relacionam com os serviços financeiros. Também o fato de alguns participantes destas ações usufruírem de baixos rendimentos, ou se encontrarem desempregados ou com situações de emprego muito precárias, constituiu-se como fator de desmotivação em relação à ação de formação, na medida em que consideravam inútil “aprender a gerir o dinheiro que não tinham” ou que “não tinham para viver quanto mais para poupar”.

No plano das sessões de formação foi desenvolvido um exercício final em que o formando era convidado a elaborar um plano financeiro o que permitia ao formador verificar os conhecimentos adquiridos pelo grupo e as dificuldades manifestadas. No entanto, o fato das ações serem de curta duração e o desenvolvimento doo conteúdos programáticos ser muito intenso, de uma forma geral e em resultado da avaliação dos formadores, não permitiu que este exercício final cumprisse o seu objetivo, na medida em que em muitos casos ou não foi aplicado ou não foi necessariamente refletido.

5. CONCLUSÕES E CONSIDERAÇÕES FINAIS

O projeto de intervenção “Saber viver em tempos de crise” permitiu a realização de ações de formação de curta duração envolvendo diretamente 806 utentes da Cáritas, distribuídos por 53 ações realizadas em 20 Cáritas Diocesanas do continente e ilhas. Com a participação nestas ações, estes utentes tiveram a oportunidade de melhorar os seus conhecimentos sobre conceitos financeiros fundamentais para melhorar as suas competências de literacia financeira. A formação em sala assentou num programa formativo que desenvolveu os conteúdos programáticos considerados fundamentais às características dos segmentos de população com necessidades de formação financeira de acordo com o PNFF. A importância do dinheiro e sua relação com o nosso bem-estar financeiro quotidiano e futuro, a gestão do orçamento familiar, o planeamento das despesas, a importância da poupança, os serviços financeiros mais relevantes disponíveis no mercado e os cuidados que se devem ter para evitar o endividamento e situações de fraude foram os temas privilegiados.

No plano do projeto foi previsto a participação de 1100 utentes da Cáritas nas ações de formação. Contudo, os técnicos da Cáritas, responsáveis pelo recrutamento dos grupos de formação, enfrentaram a resistência de alguns grupos de utentes para participar nestas ações na medida em que não reconheciam nenhum benefício direto, nomeadamente, remuneratório. A falta de motivação para participar nas ações também decorreu das características sociodemográficas deste público, o que de alguma forma também era expectável pelas equipas regionais. Os formadores do projeto, por sua vez também assinalaram dificuldades em motivar os grupos com baixos rendimentos o que por si constituiu uma barreira para tratar e abordar os temas financeiros. Neste sentido, é importante refletir sobre as propostas lançadas pelo PNFF e que orientavam para a necessidade de realizar das ações de formação para estes segmentos de população ou deverão as futuras ações ser preparadas tendo em conta dinâmicas mais motivadoras e inovadoras para levar estes segmentos de população à participação nas mesmas.

A formação financeira destes grupos de população vulneráveis foi ambiciosa e confiante que o acesso à informação poderia constituir um elemento de motivação para a alteração dos comportamentos e das atitudes e para a melhoria dos conhecimentos financeiros. Sendo que os utentes avaliaram positivamente a sua participação nestas ações, verificaram-se muitas barreiras decorrentes de fatores exógenos, de ordem económica, social, psicológica, cultural e que podem ter contribuído, em alguns casos, para uma difícil concretização dos objetivos propostos.

Para avaliar o impacto das ações no quotidiano destes grupos e avaliar o seu contributo para a mudança os comportamentos e atitudes como contributo uma melhor gestão das suas finanças seria fundamental dar continuidade ao trabalho de projeto iniciado, nomeadamente o acompanhamento de um *focus*

grupo, o que não foi possível de realizar no âmbito deste projeto. Deste modo seria possível avaliar o verdadeiro contributo do projeto para a mudança social necessária dentro dos grupos definidos.

Antecipando e reconhecendo esta dificuldade, foi definida como estratégia para garantir uma maior eficácia dos objetivos do projeto, a realização de ações de formação para os técnicos de ação social da Cáritas, bem como de outras instituições de modo a permitir que estes profissionais melhorassem e aprofundassem os seus conhecimentos e competências financeiras e acima de tudo reconhecessem a importância de acompanhar e desenvolver projetos de intervenção no âmbito da sua atividade profissional que permitissem continuar a ação de formação financeira destes utentes e de outros.

Foram realizadas 24 ações de curta duração que envolveram a participação de 506 técnicos de ação social em 20 Cáritas Diocesanas, neste caso superando o número inicialmente previsto de 400 técnicos. Para além dos técnicos da Cáritas foi possível envolver a participação de técnicos de outras áreas e de outras entidades ampliando a abrangência do projeto e garantindo um efeito multiplicador expressivo.

Os técnicos de ação social consideraram a sua participação na ação de formação enriquecedora para a sua atividade profissional e reconheceram a importância de temas como a gestão do orçamento familiar e o planeamento das despesas para os grupos de população com quem desenvolvem a sua atividade profissional. As equipas técnicas de apoio social ficaram melhor preparadas para apoiar os seus utentes e famílias na gestão das suas finanças e para a promoção do seu bem-estar financeiro.

Contudo, é reconhecido que, ainda assim, as características sociodemográficas, económicas e culturais destes grupos e a necessidade de respostas imediatas a situações de emergência social graves pode continuar a constituir uma dificuldade para o desenvolvimento de projetos e atividades promotoras da sua formação financeira. As próprias instituições, na definição das suas estratégias e políticas de ação serão obrigadas a priorizar, na maioria dos casos a assistência social de emergência, e não dispor dos meios necessários ao desenvolvimento destas ações, independentemente do reconhecimento da sua importância.

Em continuidade deste projeto de intervenção, seria importante realizar um levantamento dos projetos ou das atividades/ações que foram iniciados ou despoletados pelos técnicos participantes nas ações sobre o tema de literacia financeira junto dos seus grupos de trabalho.

A implementação do projeto de intervenção “Saber viver em tempos de crise” tem ainda como resultado a elaboração de recursos formativos e informativos que serviram de suporte às ações de formação, nomeadamente, o manual de apoio à literacia financeira e o folheto informativo e que poderão sempre constituir recursos de apoio à formação e informação ao longo do tempo e para além do âmbito deste projeto em concreto.

O projeto de intervenção sendo desenvolvido com base numa metodologia da investigação-ação, permitiu a aplicação de uma metodologia de projeto, com o planeamento de um conjunto de atividades, a realizar de acordo com o calendário previsto para a concretização dos objetivos definidos e a obtenção dos resultados esperados. Deste modo, foi possível contribuir para uma mudança social esperada de um projeto de intervenção que desenha uma transformação ou modificação da presente realidade social de uma determinada comunidade e permitindo aumentar a compreensão por parte de quem investigou (a investigadora e as equipas de trabalho), das organizações e da própria comunidade. A metodologia de projeto obrigou a uma participação de todas as equipas implicadas e exigiu planificar, agir, observar e refletir sistematicamente por parte das equipas e da sua coordenação. Neste sentido, também contribuiu para a melhoria das competências profissionais das equipas de trabalho da DECO e da Cáritas, e que poderá ter repercussões em projetos futuros a serem desenvolvidos pelas organizações, melhorando a sua capacidade de intervenção social.

A metodologia de projeto também permitiu que a entidade financiadora, Fundo para a Promoção dos Direitos dos Consumidores da Direção Geral dos Consumidores tivesse acautelado uma boa aplicação dos recursos financeiros (e públicos) alocados à execução deste projeto, garantindo que os mesmos assegurassem a realização das ações previstas em sede de candidatura, com a avaliação dos resultados previstos.

O plano de ação definido por este projeto determinou o caminho que a investigação teria de percorrer. O plano de ação implementado seguiu algumas fases baseadas na planificação, na ação, na descrição/observação e na reflexão/avaliação das atividades desenvolvidas. Esta metodologia traduz uma qualidade e eficácia na execução do projeto, logo podemos aferir que a metodologia escolhida para esta intervenção tornou-se numa metodologia eficaz.

Em suma, foi desenhado um projeto de intervenção pela DECO com o objetivo de contribuir para a melhoria das competências e conhecimentos financeiros dos utentes da Cáritas, identificado como um grupo de população que carecia de melhorar as suas finanças pessoais face aos tempos de crise vividos, procurando proporcionar uma melhor bem-estar financeiro às famílias. O plano de ação do projeto consistia na realização de ações de formação para os utentes sobre os temas prioritários na área das finanças pessoais. Para apoiar estas famílias e dar continuidade ao projeto com efeitos multiplicadores e duradouros, foram igualmente previstas ações de formação para s profissionais e colaboradores que desenvolvem trabalho na área de ação social da Cáritas e outras instituições.

O projeto desenhado teve a oportunidade, com o apoio financeiro da DGC, de ser implementado no terreno e avaliados os resultados alcançados de acordo com o plano de ação previsto.

As ações deste plano foram avaliadas pelos formandos e pelos formadores, de um modo muito positivo, considerando as mesmas como úteis à sua vida de pessoal e profissional e adequadas aos objetivos que foram propostos. Neste sentido consideramos que foi atingido o objetivo principal definido: contribuir para a melhoria das competências e dos conhecimentos financeiros de um grupo de consumidores social e economicamente vulneráveis, no âmbito das orientações estratégicas do Plano Nacional de Formação Financeiro definido pelo Conselho Nacional de supervisores Financeiros de acordo com as estratégias nacionais para a Educação Financeira emanadas pela OCDE e seu grupo de trabalho para a educação Financeira (INFE).

6. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Adkins, Natalie Ross e Julie L. Ozzane (2005), “The low literate consumer”; *Journal of Consumer Research*, Volume 23. Disponível em <http://www.ejcr.org>

Alexandre, Fernando (2011) (coord.), *A Poupança em Portugal*, Lisboa, Associação Portuguesa de Seguradoras

Atkinson, A. e F. Messy (2012), “Measuring Financial Literacy: Results of the OECD / International Network on Financial Education (INFE) Pilot Study”, *OECD Working Papers on Finance, Insurance and Private Pensions*, n. 15, OECD Publishing.

Ávila, Patrícia (2008), *A Literacia dos Adultos. Competências-chave na Sociedade do Conhecimento*, CIES- ISCTE, Lisboa, Celta Editora

Ávila Patrícia (2009), "A Literacia ao longo da vida. Percursos, contextos e práticas dos adultos pouco escolarizados", em AA.VV., *I Encontro Internacional de Literacia Familiar*, Coimbra

Banco de Portugal (2012), *Relatório do Inquérito à Literacia Financeira da População Portuguesa 2010*, Lisboa, Eurosistema

Benavente, Ana, *et al.* (1996), *A literacia em Portugal. Resultados de uma Pesquisa Extensiva e Monográfica*, Lisboa, Fundação Calouste Gulbenkian / Conselho Nacional de Educação.

Cantante, Frederico, (2010), *O desemprego em Portugal num contexto de crise financeira: números e desafios*, Disponível em <http://observatorio-das-desigualdades.cies.iscte.pt/>

Comissão Europeia (2000) *Memorando sobre a aprendizagem ao longo da vida*, Bruxelas, Comissão Europeia.

(COM) DG SANCO (2012), *Uma Agenda do Consumidor Europeu para incentivar a confiança e o crescimento*, Bruxelas

(COM) DG SANCO (2012); *Agenda Europeia do Consumidor*; Legacy Document Consumer Policy 2010- 2014, Bruxelas

Conselho Nacional de Supervisores Financeiros (2011), *Plano Nacional de Formação Financeira 2011-2015*, Lisboa, Banco de Portugal, Comissão de Mercados e Valores Mobiliários, Instituto de Seguros de Portugal

Costa, António Firmino (2003), “Competências para a Sociedade Educativa: questões teóricas e resultados de investigação”, em AA.VV., *Cruzamento de Saberes. Aprendizagens Sustentáveis*, Lisboa, Fundação Calouste Gulbenkian.

DataAngel Policy Research Incorporated (2009), *A dimensão Económica da Literacia em Portugal: Uma Análise*, Lisboa, GEPE, disponível em www.gepe.min-edu.pt

DECO (2012); *Relatório de atividades e Contas 2011*, Lisboa

DECO (2013); *Relatório de atividades e Contas 2012*, Lisboa

- Enguita, Fernández, M. (2007), *Educação e transformação social*, Lisboa, Edições Pedagogo
- Frade, Catarina, (2008) *Um perfil dos sobrendividados em Portugal*, Relatório final do Projeto de investigação POCTI/JUR/40069/2001,
- Guerra, Isabel Carvalho, (2010), *Fundamentos e Processos de Uma Sociologias de Ação - O Planeamento em Ciências Sociais*, 2.ª Edição, Parede, Principia Editora, Lda
- G20 (2011), *High-level Principles on Financial Consumer Protection*. Disponível em www.financial-education.org)
- Hespanha, Pedro, Sílvia Ferreira, Vanda Pacheco, (2013) “O Estado Social, Crise e Reformas”; em *A Anatomia da Crise: identificar os Problemas e para construir as Alternativas*; 1.º Relatório, Preliminar do Observatório sobre Crises e Alternativas; CES - Observatório sobre Crises e Alternativas;
- Hung, Angela A. et al. (2009) *Defining and Measuring Financial Literacy*, WR-708, Rand corporation
- Hung, A., J. Yoong, and E. Brown, (2012), “Empowering Women Through Financial Awareness and Education”, *OECD Working Papers on Finance, Insurance and Private Pensions*, No. 14, OECD Publishing.
- INE, (2010), *Sobre a Pobreza, as Desigualdade e a Privação Material em Portugal*, INE, IP.
- INFE (2010a), *Guide to Evaluating Financial Education Programmes*.
- INFE (2010b), *Detailed Guide to Evaluating Financial Education Programmes*.
- Lopes, Paula Cristina (2011); *Literacia(s) e literacia mediática*; CIES e-Working Paper N.º 110/2011. Disponível em http://www.cies.iscte.pt/destaques/documents/CIES-WP110_Lopes.pdf
- OECD (2005), *Recommendation of the Council on Principles and Good Practices on Financial Education and Awareness*. Disponível em www.financial-education.org
- OECD, (2009), *Financial literacy and consumer protection: overlooked aspects of the Crisis*, OECD recommendation on good practices on financial education and awareness relating to credit, Paris; Disponível em www.financial-education.org
- OECD (2010), *Pisa 2012, Financial Literacy Framework; draft subject to possible revision after the field trial*. Disponível em www.financial-education.org
- OECD/INFE (2009), *Financial Education and the Crisis: Policy Paper and Guidance*. Disponível em www.financial-education.org
- OECD/INFE (2011a), *Measuring Financial Literacy: Questionnaire and Guidance Notes for Conducting an Internationally Comparable Survey of Financial Literacy*. Disponível em www.financial-education.org

OCDE (2013), *Advancing National Strategies for Financial Education*, A Joint Publication by Russia's G20 Presidency and the OECD,

Pimentel, Ana e Ana Taborda, (2012), “Crise como nos estamos a adaptar aos tempos difíceis; 2011-2012; Portugal tem emenda”; *Revista XXI Ter opinião*; pág. 9-23; FFMS. Disponível em http://www.ffms.pt/upload/docs/xxi-2012-03-portugal-crise_K-zgRQGuwkgQyEcKUck1g.pdf

Reis, José, *et al.* (2013) “Compreender a Crise: A economia portuguesa num quadro europeu desfavorável: A Banca e o Endividamento das famílias” em *A Anatomia da Crise: identificar os Problemas e para construir as Alternativas*; CES – Observatório sobre Crises e Alternativas;

Remund, David L., (2010) “Financial Literacy Explicated: The Case for a Clearer Definition in an Increasingly Complex Economy”, *The Journal of Consumer Affairs*, Vol. 44, No. 2, The American Council on Consumer Interests

Sebastião, João, Sónia Vladimira Correia, (sem data) *A democratização do ensino em Portugal*, Centro de Investigação e Estudos de Sociologia/Escola Superior de Educação de Santarém. Disponível em http://www.eses.pt/projectos/artigos_fct/a%20democratiza%C3%A7%C3%A3o%20do%20ensino%20em%20portugal.pdf

ANEXOS

ANEXO A - Quadro n. 1- Mapa de atividades do projeto “Saber viver em tempos de crise”

Atividades do projeto	Tarefas	Resultados	Equipa
Atividade 1. Coordenação do projeto	<p>Constituição das equipas e definição das tarefas</p> <p>Definição do calendário de execução das tarefas</p> <p>Definição dos recursos necessários à execução das tarefas das equipas</p> <p>Acompanhamento e monitorização dos trabalhos das equipas e das atividades no terreno</p> <p>Avaliação do projeto e elaboração do relatório final</p>	<p>Coordenar as equipas com vista a alcançar os resultados globais esperados com o Projeto:</p> <p>Realizar 20 ações de formação para técnicos de ação social e colaboradores da Cáritas (400 participantes);</p> <p>Realizar 55 ações de formação para utentes (1100 participantes);</p> <p>Elaborar e produzir matérias de apoio à formação para os utentes e para os técnicos de ação social para reforçar a consolidação dos seus conhecimentos;</p> <p>Elaborar e disponibilizar material informativo em suporte físico e digital para os consumidores.</p>	<p>Coordenação: Fernanda Santos</p> <p>Fátima Sampaio DECO</p> <p>Cáritas</p>
Equipa de conteúdos	<p>Desenvolvimento dos conteúdos programáticos das ações de formação sobre literacia financeira para técnicos e famílias;</p> <p>Desenvolvimento de conteúdos da ação de formação das equipas regionais e respetiva ministração de conteúdos;</p> <p>Conceção do manual de apoio à literacia financeira dirigido aos técnicos de apoio social;</p> <p>Desenvolvimento dos conteúdos do folheto informativo;</p> <p>Desenvolvimento de conteúdos em formato digital;</p> <p>Pesquisa de outros recursos formativos e informativos</p>	<p>Conteúdos do programa de formação dos utentes</p> <p>Conteúdos do programa de formação dos técnicos de ação social</p> <p>Conteúdos do programa de formação para as equipas regionais</p> <p>Conteúdos do manual de apoio à literacia financeira</p> <p>Conteúdos do folheto informativo</p> <p>Conteúdos em formato digital</p>	<p>Ana Mesquita ISCAP</p> <p>Luciana Oliveira ISCAP</p> <p>Natália Nunes DECO</p>
Equipa criativa e Design	<p>Definição do conceito de comunicação do projeto de intervenção</p> <p><i>Design</i> gráfico dos diferentes materiais do projeto (manual, folheto, cartazes, outros documentos de apoio à formação)</p> <p>Implementação dos conteúdos em formato digital no site GASDECO;</p>	<p>Imagem gráfica do Projeto</p> <p>Conceção gráfica do Manual de apoio à literacia financeira em formato digital</p> <p>Conceção gráfica do folheto informativo e produção de 10 000 exemplares</p> <p>Conceção gráfica do cartaz de divulgação em formato digital.</p> <p>Implementação dos conteúdos em formato digital GASDECO;</p>	
Equipas Regionais	<p>Definição do calendário das ações de formação previstas;</p> <p>Divulgação das ações de formação a realizar;</p> <p>Constituição e organização das turmas de formação de técnicos e utentes da Cáritas e membros de outras IPSS regionais;</p> <p>Constituição dos Dossier técnicos-pedagógicos</p> <p>Realização das ações previstas na sua região</p> <p>Distribuição dos materiais formativos e informativos</p>	<p>Realizar 20 ações de formação para técnicos com um n.º mínimo de participantes</p> <p>Realizar 55 ações de formação dirigida a utentes com um n.º mínimo de participantes</p> <p>Envolver outras parcerias</p> <p>Constituição e organização das turmas de formação</p> <p>Relatórios regionais com a avaliação das ações implementadas</p>	<p>GNI DR* Minho</p> <p>GNI DR Norte</p> <p>GNI DR Coimbra</p> <p>GNI DR Santarém</p> <p>GNI DR Évora</p> <p>GNI DR Algarve</p>

	Aplicação dos instrumentos de diagnóstico e avaliação e realização de relatórios regionais de execução.	Distribuição dos materiais formativos e informativos aos participantes das ações	
Atividade 2. Desenvolvimento de conteúdos formativos	Definição dos conteúdos formativos das ações de formação Desenvolvimento dos conteúdos programáticos das ações de formação: formadores, utentes e técnicos. Conceção dos elementos criativos da campanha	Programa de Formação de literacia financeira (para técnicos); Programa de formação de finanças pessoais (para utentes); Programa de formação dos formadores	Equipa de conteúdos
Atividade 3. Produção de recursos formativos e informativos	Desenvolvimento de conteúdos manual de formação, recursos de formação, materiais informativos Desenvolvimento de criatividade e <i>design</i> dos materiais físicos e on-line Edição e produção dos materiais	Manual de Apoio à Literacia Financeira; Apresentações multimédia de apoio à formação para utentes e para técnicos; Folheto informativo; Conteúdos informativos em formato digital	Equipa de conteúdos e equipa criativa
Atividade 4 Ação de formação formadores	Realização da ação de formação de formadores para preparação das equipas regionais de formadores	Formação dos elementos das equipas regionais: responsável do Gabinete Novas Iniciativas das 6 delegações regionais da DECO; um elemento da equipa de Lisboa da DECO; 7 formadores da área de economia; Total de formandos: 14 N.º de horas de formação: 14 horas	Equipa de Conteúdos
Atividade 5 Ações de formação técnicos	Calendarização das ações de formação regionais Realização das ações de formação para utentes Realização das ações de formação para utentes Aplicação dos instrumentos de avaliação das ações	N.º de ações de formação: 20 ações; N.º horas por formando: 6 horas N.º de participantes: 400 técnicos (20 participantes* 20 ações)	GNI e formador com apoio da Cáritas
Atividade 6 Ações de formação utentes	Calendarização das ações de formação regionais Realização das ações de formação para utentes Realização das ações de formação para utentes Aplicação dos instrumentos de avaliação das ações	N.º de ações de formação: 55 ações; N.º horas por formando: 6 horas N.º de participantes: 1100 utentes (20 participantes* 55 ações)	GNI e formador com apoio da Cáritas

ANEXO B - Recursos formativos e informativos

a) Manual de apoio à literacia financeira: Estrutura dos conteúdos

Introdução

Importância da literacia financeira; A formação financeira de adultos em perspetiva

Plano de formação

MÓDULO I: A MINHA RELAÇÃO COM O DINHEIRO

Atividades a realizar com os Formandos:

Exercício 1: Bingo de pessoas (hábitos de gestão financeira)

Exercício 2: Prós e contras: tudo sobre dinheiro

Exercício 3: Balanço financeiro pessoal

MÓDULO II: ORGANIZAR O ORÇAMENTO FAMILIAR EM TEMPOS DE CRISE

2. Gerir o dinheiro; 2.1 O orçamento familiar; 2.2 Gestão do orçamento familiar;

Atividades a realizar com os Formandos:

Exercício 4: Calcular um orçamento (versão básica)

Exercício 5: Calcular um orçamento (versão avançada e eletrónica)

MÓDULO III: COMO REDUZIR OS GASTOS DO AGREGADO FAMILIAR

3. Reduzir as despesas; 3.1 Alimentação; 3.2 Cabaz de compras; 3.3 Gestão dos consumos domésticos diários; 3.4 Telecomunicações; 3.5 Transportes e combustíveis; 3.7 Saúde, lazer e cultura;

Atividades a realizar com os Formandos:

Exercício 6: Ah, só preciso disto

Exercício 7: As melhores compras

Exercício 8: Supermercado: autodefesa

MÓDULO IV: POUPAR HOJE PARA GANHAR AMANHÃ

4. A Importância da Poupança; 4.1 Critérios de avaliação para investir; 4.3 Estratégias e regras para investir; 4.4 Tipos de aplicações

Atividades a realizar com os Formandos:

Exercício 9: As 10 principais regras financeiras do consumidor

Exercício 10: A minha mota de sonho

MÓDULO V: O MUNDO DOS SERVIÇOS FINANCEIROS

5. O universo dos produtos e serviços financeiros; 5.1 Contas à ordem; 5.2 Créditos; 5.3 Crédito à habitação; 5.4 Cartões bancários; 5.5 Crédito aos consumidores; 5.6 Outros créditos; 5.7 Cuidados dos consumidores com o crédito; 5.8. Os seguros;

Atividades a realizar com os Formandos:

Exercício 11: Finanças dos cuidados de saúde

Exercício 12: Formas de pagar

MÓDULO VI: MAIS VALE PREVENIR QUE REMEDIAR

6. O endividamento e o sobre endividamento dos consumidores; 6.1.O papel da DECO; 6.2 O incumprimento no sistema legal;

Atividades a realizar com os Formandos:

Exercício 13: Espiral da dívida

Exercício 14: Cenário descendente

Exercício 15: Cenas de desemprego

Exercício 16: Gestão da dívida

MÓDULO VII: PLANO DE AÇÃO FINANCEIRO

Atividades de consolidação de conhecimentos a realizar com os formandos:

Exercício 17: O meu plano de ação financeiro

b) Apresentação multimédia



Figura 1. Exemplo dos slides da apresentação das ações de formação

c) Folheto



Figura 2. Folheto informativo dirigido aos consumidores em geral

d) Cartaz



Figura 3. Exemplo cartaz de divulgação das ações de formação

e) Conteúdos no Portal de Apoio ao Sobre Endividado

Página principal — Literacia Financeira

Literacia Financeira

Mais vale prevenir que remediar
25-09-2013
Uma boa gestão das finanças pessoais é determinante para melhor administrar os rendimentos e controlar as despesas, permitindo ainda efetuar uma poupança.
[Ler mais](#)

O que é o orçamento familiar?
25-09-2013
O orçamento é uma excelente oportunidade para organizar e disciplinar a vida financeira do agregado familiar.
[Ler mais](#)

Como se elabora um orçamento familiar?
25-09-2013
Para se elaborar um orçamento familiar pode utilizar-se uma folha de cálculo (p.e. formato Excel) ou simplesmente uma folha de papel...
[Ler mais](#)

Alimentação
24-09-2013
Dicas para fazer uma alimentação saudável, rica em nutrientes e a preços acessíveis.
[Ler mais](#)

Cabaz de compras
24-09-2013
Saiba como poupar nas despesas do supermercado.
[Ler mais](#)

Procurar

Mais vale prevenir que remediar

Orçamento Familiar

- Gerir o orçamento familiar
- Diminuir despesas
- A poupança

Produtos e serviços financeiros

- Contas à ordem
- O crédito
- Produtos financeiros

Sobreviver ao sobre-endividamento

- O que posso fazer ?
- A quem posso pedir ajuda?
- E se nada fizer ?

A insolvência de particulares: O que devo saber!

Finanças pessoais para os mais novos:

gerir poupar
Faz contas à vida.

INSTITUTO DE GESTÃO DE FINANÇAS

Figura 4. Conteúdos em formato digital no portal apoio ao sobre endividado (PAS)

ANEXO C - Programas de formação

a) Programa da ação de formação de formadores

DECO, Lisboa 28 janeiro 2013

- 12:00 Apresentação do Programa de Formação – SABER VIVER EM TEMPOS DE CRISE
Fernanda Santos, Coordenadora do Departamento de Formação e Novas Iniciativas
- 13:00 *Almoço volante*
- 14:00 MÓDULO I - A MINHA RELAÇÃO COM O DINHEIRO
Apresentação, desenvolvimento de conteúdos e dinâmicas de grupo
Luciana Oliveira, ISCAP – Instituto Superior de Contabilidade e Administração do Porto
- 15:00 MÓDULO II - ORGANIZAR O ORÇAMENTO FAMILIAR EM TEMPOS DE CRISE
Apresentação, desenvolvimento de conteúdos e dinâmicas de grupo
Natália Nunes e Luciana Oliveira
- 16:00 MÓDULO III - COMO REDUZIR OS GASTOS DO AGREGADO FAMILIAR
Apresentação, desenvolvimento de conteúdos e dinâmicas de grupo
Natália Nunes e Luciana Oliveira
- 17:00 MÓDULO IV - POUPAR HOJE PARA GANHAR AMANHÃ
Apresentação, desenvolvimento de conteúdos e dinâmicas de grupo
Natália Nunes e Luciana Oliveira
- 18:00 *Encerramento dos trabalhos*
- 20:00 *Jantar de grupo*

DECO, Lisboa 29 janeiro 2013

- 9:30 MÓDULO V - O MUNDO DOS SERVIÇOS FINANCEIROS
Apresentação, desenvolvimento de conteúdos e dinâmicas de grupo
Natália Nunes e Luciana Oliveira
- 10:30 MÓDULO VI - MAIS VALE PREVENIR QUE REMEDIAR
Apresentação, desenvolvimento de conteúdos e dinâmicas de grupo
Natália Nunes e Luciana Oliveira
- 11:30 MÓDULO VII - PLANO DE AÇÃO FINANCEIRO
Apresentação, desenvolvimento de conteúdos e dinâmicas de grupo
Natália Nunes e Luciana Oliveira
- 13:00 *Almoço volante*
- 14:00 Desenvolvimento e aprofundamento de conteúdos formais:
Finanças pessoais e sobre-endividamento
Natália Nunes, Responsável Gabinete de Apoio ao Sobre-endividamento
- 15:15 Aconselhamento financeiro para os consumidores: estratégias para decisões acertadas
Cristina Borges e Patrícia Gomes – Formadoras do Programa ConFinAD
- 16:15 Avaliação da ação
- 16:30 *Encerramento dos trabalhos*

b) Programa da Ação de Formação de Literacia Financeira: Saber Viver me Tempos de Crise

Técnicos de Ação Social (Cáritas)

Duração: 6 horas

	Objetivos:
MÓDULO I A MINHA RELAÇÃO COM O DINHEIRO <i>Demonstração de casos práticos</i>	Demonstrar a importância de promover as competências básicas de literacia financeira da população;
MÓDULO II ORGANIZAR O ORÇAMENTO FAMILIAR O orçamento familiar; Gestão do orçamento familiar <i>Demonstração de casos práticos</i>	Reconhecer a importância do orçamento familiar para a gestão das finanças pessoais; Conhecer as regras básicas para a gestão do orçamento familiar;
MÓDULO III COMO REDUZIR OS GASTOS DO AGREGADO FAMILIAR Alimentação; Cabaz de compras; Gestão dos consumos domésticos diários; Telecomunicações; Transportes e combustíveis; Saúde, lazer e cultura <i>Demonstração de casos práticos</i>	Informar sobre os critérios de escolha dos produtos e serviços com vista à gestão de um orçamento familiar equilibrado; Ajudar a reduzir as despesas no orçamento familiar;
MÓDULO IV POUPAR HOJE PARA GANHAR AMANHÃ A importância da poupança; Como poupar; Critérios de avaliação para investir; Estratégias e regras para investir; Tipos de aplicações; <i>Demonstração de casos práticos</i>	Refletir sobre a importância de incentivar à poupança; Promover a inclusão financeira dos grupos vulneráveis;
MÓDULO V O MUNDO DOS SERVIÇOS FINANCEIROS Os serviços mínimos bancários Contas à ordem; Créditos; Crédito à habitação; Cartões bancários; Crédito aos consumidores; Outros créditos; Cuidados a ter com o crédito; Os seguros <i>Demonstração de casos práticos</i>	Promover a inclusão financeira; Fomentar o acesso aos serviços bancários pelos grupos vulneráveis; Alertar para o uso responsável do crédito;
MÓDULO VI MAIS VALE PREVENIR QUE REMEDIAR O endividamento e o sobre endividamento; o papel da DECO e outras entidades; O incumprimento no sistema legal <i>Demonstração de casos práticos</i>	Apoiar as famílias sobre endividadas na solução dos seus problemas; Prevenir situações de fraude e práticas lesivas;
MÓDULO VII PLANO DE AÇÃO FINANCEIRO <i>Demonstração de casos práticos</i>	Verificar e consolidar os conhecimentos dos formandos; Exemplificar exercícios de aplicação prática;

Recursos distribuídos aos participantes:

Manual do Formando: Descrição da ação, participantes, metodologias e regulamento;

Manual de Apoio à Literacia Financeira - Saber Viver em Tempos de Crise

Livro de Exercícios - Competências de Literacia Financeira

Apresentação multimédia dos conteúdos da ação

Folheto Informativo “Quando as contas se complicam: O que fazer?”

Revistas de testes comparativos e estudos na área do consumo: Proteste e Dinheiro& Direitos;

Outra documentação de interesse (Folhetos informativos: Gerir € Poupar- Faça Contas à Vida;

Poupança de Energia; Livro de Receitas Comer Bem é + Barato)

c) Programa da Ação de Formação Finanças Pessoais: Saber Viver em Tempos de Crise

Utentes (Cáritas)

Duração: 6 horas

	Competências
<p>MÓDULO I A minha relação com o dinheiro O valor e a importância do dinheiro. Realização de exercícios práticos</p>	Compreender a importância do dinheiro na nossa vida;
<p>MÓDULO II Fazer um orçamento familiar em tempos de crise Orçamento familiar: modelo e elaboração. Realização de exercícios práticos</p>	Saber efetuar um orçamento familiar para a gestão das finanças pessoais; Conhecer as regras básicas para a gestão do orçamento familiar;
<p>MÓDULO III Conselhos úteis para cortar as despesas Como reduzir os gastos nas compras e em casa; Como reduzir as faturas de energia elétrica, gás e água; Como poupar nas comunicações; Como poupar nos transportes e combustíveis; Poupar com a saúde e lazer. Realização de exercícios práticos</p>	Conhecer os critérios de escolha dos produtos e serviços com vista à gestão de um orçamento familiar equilibrado; Ajudar a reduzir as despesas no orçamento familiar;
<p>MÓDULO IV No universo dos produtos e serviços financeiros A importância dos serviços financeiros; Tipos de contas bancárias; Serviços mínimos bancários; Cheques: modalidades e cuidados a ter; Tipos de transferências bancárias; Noções básicas sobre créditos; Crédito habitação: encargos, taxas de esforço e recomendações; Cartões bancários: Cartões de crédito e débito; Créditos ao consumidor: tipos de créditos e cuidados a ter; Os seguros: modalidades e cuidados na contratação. Realização de exercícios práticos</p>	Conhecer os produtos e serviços financeiros; Conhecer as regras básicas para a contratação e utilização destes produtos e serviços; Fomentar o acesso aos serviços bancários Alertar para o uso responsável do crédito;
<p>MÓDULO V Poupar hoje para ganhar amanhã A criação de um pé-de-meia; Investir em produtos financeiros: critérios de avaliação e cuidados a ter. Realização de exercícios práticos</p>	Refletir sobre a importância da poupança; Promover a inclusão financeira;
<p>MÓDULO VI Mais vale prevenir que remediar Sobre endividamento: cuidados a ter e o que fazer; O incumprimento do sistema legal O papel da DECO;. Realização de casos práticos</p>	Apoiar as famílias sobre endividadas na solução dos seus problemas; Prevenir situações de fraude e práticas lesivas;
<p>MÓDULO VII - PLANO DE AÇÃO FINANCEIRO <i>Exercício prático</i></p>	Desenvolver um plano financeiro individual

Material de apoio às ações:

Manual do formando com identificação da ação, cronograma, metodologias e regulamento;
Apresentação multimédia para transmissão dos conteúdos;
Folheto Informativo “Quando as contas se complicam: O que fazer?”
Resumo dos conteúdos apresentados na ação
Revistas Proteste e Dinheiro& Direitos;
Outra documentação de interesse (Folhetos informativos Gerir € Poupar- Faça Contas à Vida e Poupança de Energia; Livro de Receitas Comer Bem é + Barato)

ANEXO D - Questionário de avaliação

a) Questionário de avaliação de módulos da ação de formação para os técnicos de ação social

QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO MÓDULO/FORMADOR

Designação da ação:	Saber Viver em Tempos de Crise
Designação dos módulos:	MÓDULO I - A minha relação com o dinheiro MÓDULO II - Organizar o orçamento familiar em tempos de crise MÓDULO III - Como reduzir os gastos do agregado familiar MÓDULO IV - Poupar hoje para ganhar amanhã MÓDULO V - O mundo dos serviços financeiros MÓDULO VI - Mais vale prevenir que remediar
Formador do módulo	
Data:	29 de Janeiro de 2013

Pretende o presente questionário ser um instrumento de controlo da ação de formação, no sentido de proceder aos melhoramentos necessários e possíveis, pelo que agradecemos os vossos pertinentes comentários e sugestões.

1. Relativamente aos conteúdos dos módulos:		1	2	3	4	
1.1 Os conteúdos abordados foram:	Nada interessantes					Muito interessantes
1.2 Os conteúdos abordados foram:	Nada aprofundados					Muito aprofundados
1.3 Os conteúdos abordados foram:	Inúteis					Muito úteis
1.4 O tempo dedicado à exposição prática foi:	Insuficiente					Mais que suficiente
1.5 A aquisição de novos conhecimentos foi:	Insuficiente					Excelente

2. Classifique as temáticas e conteúdos entre 1 e 4 (1= Fraco e 4 =Muito Bom)

Módulos	Interesse dos conteúdos	Aprofundamento dos conteúdos	Tempo de exposição prática	Aquisição de novos conhecimentos
A minha relação com o dinheiro				
Organizar o orçamento familiar				
Como reduzir os gastos do agregado familiar				
Poupar hoje para ganhar amanhã				
O mundo dos serviços financeiros				
Mais vale prevenir que remediar				

3. Relativamente ao desempenho do formador considera que:		1	2	3	4	
3.1 Foi claro na apresentação dos objetivos a alcançar?	Nada claro					Totalmente
3.2 Domina as matérias que ministrou?	Fraco domínio					Bom domínio
3.3 Conseguiu motivar os formandos?	Insuficiente					Excelente
3.4 Foi claro na intervenção realizada?	Nada claro					Totalmente claro
3.5 Incentivou a participação dos formandos?	Não incentivou					Incentivou muito
3.6 Desenvolveu metodologias pedagógicas adequadas?	Nada Adequadas					Totalmente adequadas
3.7 Verificou a aquisição de aprendizagens dos formandos?	Pouco verificada					Bastante verificada
3.8 Demonstrou as aplicações práticas das matérias?	Insuficiente					Excelente
3.9 Demonstrou interesse pelas dificuldades dos formandos?	Fraco interesse					Muito interesse
3.10 Apresentou estratégias de apoio aos saberes adquiridos?	Insuficiente					Excelente

Comentários e sugestões

Obrigado pela sua colaboração! Assinatura facultativa _____

Iniciativa



Apoio:



Projeto apoiado pelo Fundo
para a Promoção dos Direitos

Parceria:



b) Questionário de avaliação de reação da ação de formação para os técnicos de ação social

QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO DE REAÇÃO

Designação da ação:	Saber Viver em Tempos de Crise
Data de realização	2 de abril de 2013

A sua opinião sobre a ação de formação em que acaba de participar é extremamente importante, pelo que gostaríamos que colaborasse por forma a que possamos aferir em que medida satisfizemos as suas expectativas e melhorar o nosso desempenho em futuras ações de formação. Gostaríamos, assim, que respondesse às seguintes questões:

1. Avaliação global da ação		1	2	3	4	
1.1 Globalmente a ação agradou-lhe?	Nada					Muito
1.2 O desenvolvimento dado aos conteúdos foi adequado?	Inadequado					Muito adequado
1.3 Os objetivos propostos foram cumpridos?	Não cumpridos					Totalmente cumpridos
1.4 A ação correspondeu às expectativas iniciais?	Nada					Totalmente
1.5 Os módulos foram bem articulados entre si?	Nada					Totalmente

2. Relativamente à organização da ação, como considera:		1	2	3	4	
2.1 A qualidade da documentação distribuída?	Muito fraca					Muito boa
2.2 A adequação da documentação distribuída?	Muito fraca					Muito boa
2.3 A qualidade dos meios de suporte pedagógicos utilizados (Muito fraca					Muito boa
2.4 A adequação dos suportes pedagógicos?	Inadequada					Muito adequada
2.5 A diversificação dos suportes pedagógicos utilizados?	Nula					Plena
2.6 A qualidade das instalações e condições ambientais?	Muito fraca					Muito boa
2.7 A coordenação pedagógica em termos de :						
Interesse	Insuficiente					Excelente
Organização						
Disponibilidade						
Acompanhamento						
2.8 Apoio administrativo disponível?	Insuficiente					Excelente
2.9 A duração total da ação?	Inadequado					Muito adequado
2.10 O horário da ação?	Inadequado					Muito adequado

Gostaríamos ainda que respondesse às seguintes questões:

1. Dos temas abordados na presente ação destaque **dois temas** que considera de maior utilidade para a sua vida profissional?
2. Dos temas tratados, quais os que gostaria de ver ainda mais aprofundados?
3. Dos temas tratados, qual ou quais considera de maior interessa para abordar junto dos seus utentes?
4. Evidencie 3 aspetos positivos da ação de formação
5. Evidencie 3 aspetos negativos da ação de formação

Obrigado pela sua colaboração

Assinatura facultativa _____

Iniciativa



Apoio:



Projeto apoiado pelo Fundo para a Promoção dos Direitos dos Consumidores

Parceria:



c) Questionário de avaliação de reação da ação de formação para os utentes

AÇÃO DE FORMAÇÃO

Saber Viver em Tempos de Crise

Questionário de avaliação de reação

Local _____ data ___/___/_____

Nome do Formador _____

A sua opinião sobre a ação de formação em que acaba de participar é extremamente importante, pelo que gostaríamos que colaborasse por forma a que possamos aferir em que medida satisfizemos as suas expectativas e melhorar o nosso desempenho em futuras ações de formação. Gostaríamos, assim, que respondesse às seguintes questões:

Avaliação global da ação		1	2	3	4	
1.1. Globalmente a ação agradou-lhe?	Nada					Muito
1.2. O desenvolvimento dos conteúdos foi adequado?	Inadequado					Muito adequado
1.3 Os objetivos propostos foram cumpridos?	Não cumpridos					Totalmente cumpridos
1.4 A ação correspondeu às expectativas iniciais?	Nada					Totalmente
1.5 Como avalia a prestação do Formador?	Fraca					Excelente

Relativamente à organização da ação, como considera		1	2	3	4	
2.1. O interesse da documentação distribuída?	Desinteressante					Muito interessante
2.2. A qualidade dos meios pedagógicos utilizados	Fraca					Muito boa
2.3. O acompanhamento da ação de pela DECO?	Fraca					Muito boa
2.4 A qualidade das instalações e condições ambientais?	Fraca					Muito boa
2.5 Apoio administrativo disponível?	Insuficiente					Excelente
2.5 A duração total da ação?	Inadequado					Muito adequado
a. O horário da ação?	Inadequado					Muito adequado

Obrigado pela sua colaboração

Assinatura facultativa

Iniciativa



Apoio:



Projeto apoiado pelo Fundo
para a Promoção dos Direitos
dos Consumidores

Parceria:



ANEXO E - Análise dos Questionário de Avaliação

Figura n.º 1 - Avaliação geral dos conteúdos da ação de formação de técnicos

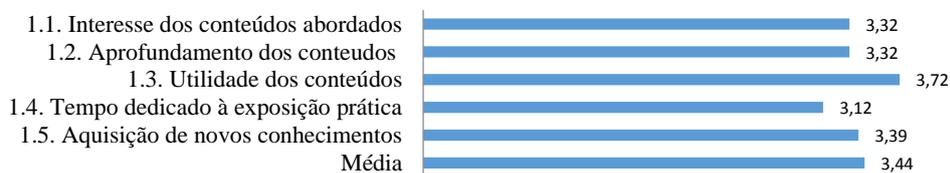


Figura n.º 2. -Avaliação dos diferentes temas da formação de técnicos

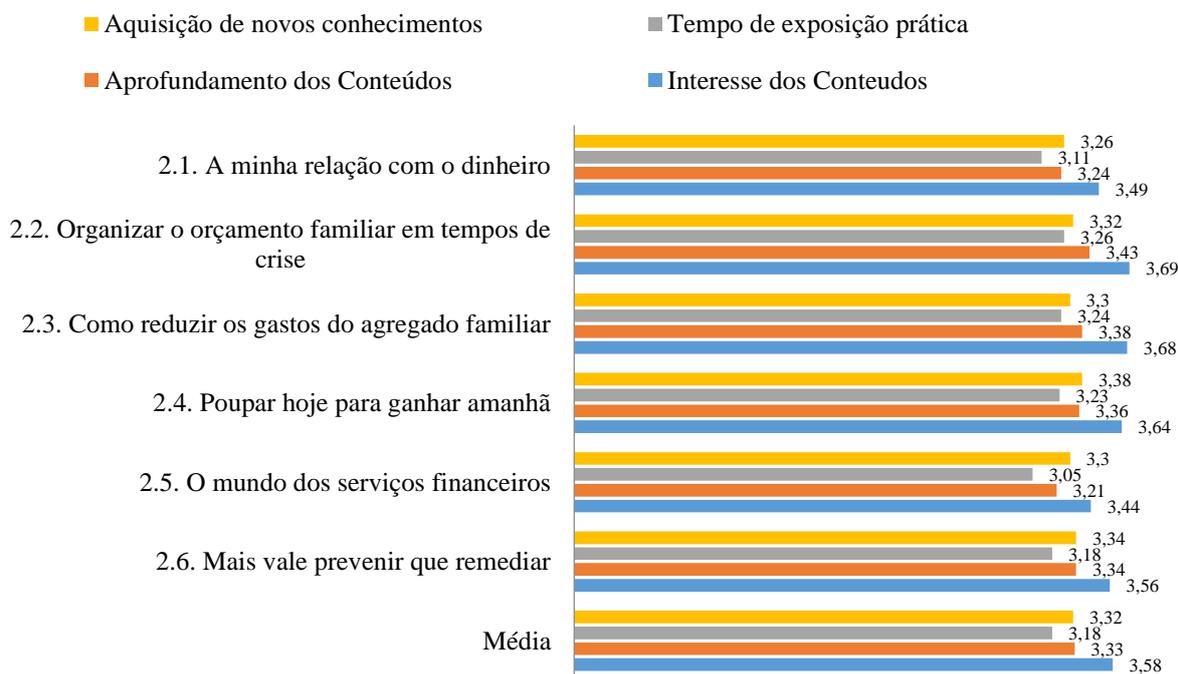


Figura n.º 3 -Avaliação do desempenho do formador da ação de formação dos técnicos

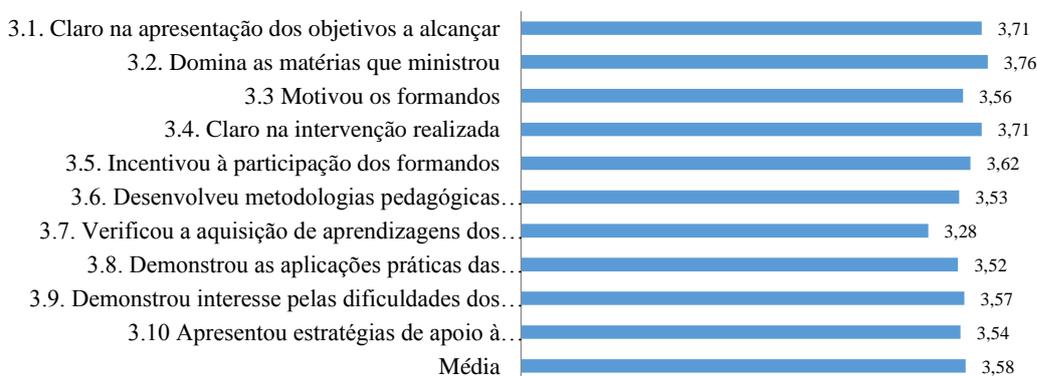
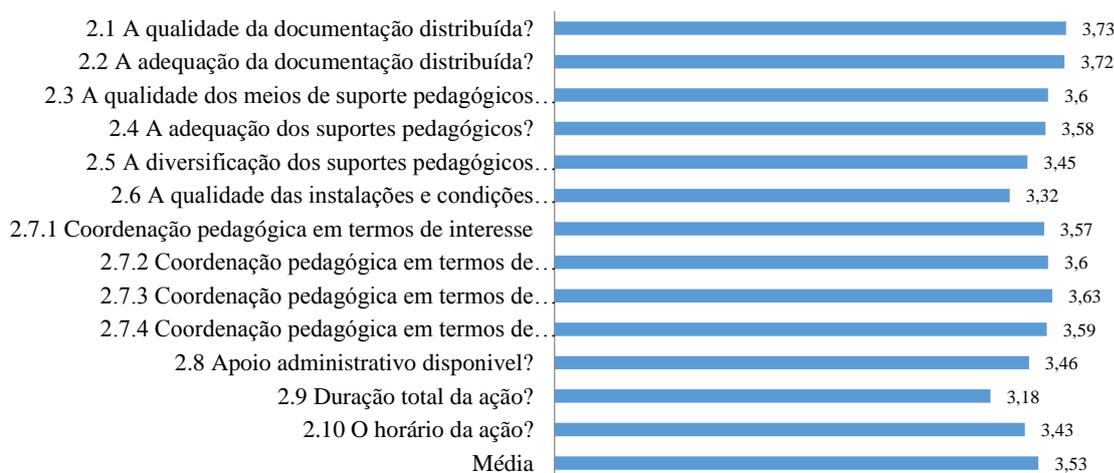


Figura n.º 4 - Avaliação global da ação de formação de técnicos



Figura n.º 5-Avaliação da organização da ação de formação de técnicos



Quadro n.º 1 - Sobre a utilidade profissional dos temas (ação de formação técnicos)

Dos temas abordados na presente ação destaque dois temas que considera de maior utilidade para a sua vida profissional?	
I - A minha relação com o dinheiro	6%
II- Organizar um orçamento familiar em tempos de crise	39%
III - Como reduzir os gastos do agregado familiar	22%
IV - Poupar hoje para ganhar amanhã	11%
V - O mundo dos serviços financeiros	14%
VI - Mais vale prevenir que remediar	8%
Total	100%

Quadro n.º2 – Sobre a necessidade de aprofundamento dos temas (ações de formação dos técnicos)

Dos temas tratados, quais os que gostaria de ver ainda mais aprofundados?	
I - A minha relação com o dinheiro	5%
II- Organizar um orçamento familiar em tempos de crise	20%
III - Como reduzir os gastos do agregado familiar	20%
IV - Poupar hoje para ganhar amanhã	9%
V - O mundo dos serviços financeiros	35%
VI - Mais vale prevenir que remediar	12%
Total	100%

Quadro n.º 3 – Sobre os temas com maior interesse para ser tratado com os utentes (ação de formação técnicos)

Dos temas tratados, qual ou quais, considera de maior interessa para abordar junto dos seus utentes?	
I - A minha relação com o dinheiro	11%
II - Organizar um orçamento familiar em tempos de crise	53%
III - Como reduzir os gastos do agregado familiar	17%
IV - Poupar hoje para ganhar amanhã	6%
V - O mundo dos serviços financeiros	6%
VI - Mais vale prevenir que remediar	6%
Total	100%

Quadro n.º 4 – Sobre os aspetos positivos da ação de formação para técnicos

Evidencie 3 aspetos positivos da ação de formação:	
a) Competências técnicas do formador	22%
b) Aprofundamento e atualização de conhecimentos	21%
c) Os temas são importantes e atuais	21%
d) A formação explora exemplos práticos	8%
e) A formação é útil para a atividade profissional	7%
f) Disponibilidade de recursos informativos e pedagógicos	6%
g) O formador estabelece uma boa interação com os formandos	6%
h) As ações de formação tem uma boa organização	3%
i) A duração é adequada	2%
j) Alerta para o sobre endividamento	1%
k) Oferece a possibilidade de conhecer a DECO	1%
l) É importante para formação pessoal	1%
Total	100%

Quadro n.º 5 – Sobre os aspetos negativos ação de formação para técnicos

Evidencie 3 aspetos negativos da ação de formação	
a) Poucas horas de formação	57%
b) Más condições da sala de formação	10%
c) Poucos exercícios práticos	10%
d) Conteúdos desadequados aos utentes	7%
e) Conteúdos muitos teóricos e técnicos	6%
f) Conteúdos pouco aprofundados	5%
g) Excesso de formulários para preencher	4%
h) Conteúdos muito extensos	2%
Total	100%

Figura n.º 6 - Avaliação global da ação de formação dos utentes



Figura n.º 7 - Avaliação da organização da ação de formação dos utentes

