

Boxe 9 – Uma solução de educação financeira personalizada, gratuita e com escala: Plataforma Meu Bolso em Dia

A [Plataforma de Educação Financeira Meu Bolso em Dia](#), lançada em novembro de 2021, é fruto do acordo de cooperação técnica (ACT) firmado entre o Banco Central do Brasil (BC) e a Federação Brasileira de Bancos (Febraban) e do compromisso das instituições financeiras em levar educação financeira a um número cada vez maior de cidadãos. O ACT e a Plataforma fazem parte da Agenda Estratégica do BC, a Agenda BC#, e se inserem em sua dimensão Educação.

Um dos desafios fundamentais desse tipo de projeto é o de personalizar a oferta de educação financeira às necessidades de cada indivíduo. A experiência mostra que projetos de educação financeira massificados, do tipo *one size fits all*, têm alcance limitado e normalmente não atingem os objetivos a que foram propostos. As necessidades dos cidadãos quanto às suas situações financeiras são distintas, dependendo de fatores como renda, nível de endividamento, ciclo de vida, conhecimento prévio, objetivos pessoais, entre outros. Portanto, a premissa para o desenvolvimento da ferramenta foi desenvolver soluções de aprendizagens personalizadas. Para isso, foi desenvolvido o Índice de Saúde Financeira do Brasileiro (I-SFB).

O I-SFB é uma ferramenta que faz um diagnóstico da saúde financeira do cidadão. Com esse diagnóstico, a inteligência artificial embutida na Plataforma é capaz de sugerir trilhas de aprendizagem personalizadas para aumentar a saúde financeira de cada usuário. Além das trilhas personalizadas, existe a liberdade do usuário explorar os diversos conteúdos e ferramentas disponíveis de acordo com o interesse, afinidade e estilo de aprendizagem. Os estímulos a que os usuários são expostos vão sendo personalizados pela inteligência artificial com base, por exemplo, na duração, no conteúdo, na modalidade (texto, animação, áudio) e nas atividades (provas extras, uso de calculadoras, simuladores).

Além da construção e divulgação da metodologia e do diagnóstico individual da saúde financeira, o I-SFB é medido anualmente desde 2020, com uma amostra de 5 mil pessoas, gerando relatórios públicos para diversos *stakeholders*. Tanto a metodologia quanto os resultados das diversas medições podem ser acessados no [site Índice de Saúde Financeira – Febraban](#).

Além dessa personalização, a Plataforma conta com uma série de diferenciais. O primeiro são os princípios norteadores da plataforma: a) gerar valor para o cidadão por meio de trilhas de aprendizagem úteis e relevantes para sua vida financeira; b) fomentar o acesso a todos os cidadãos brasileiros; e c) disponibilizar o conteúdo e as ferramentas em linguagem e formatos adequados às características do perfil dos usuários e suas necessidades de educação financeira. O segundo diferencial é a gratuidade da plataforma, facilitando acesso a brasileiros, principalmente os de menor renda.

A qualidade técnica dos recursos educacionais e de tecnologia é também um diferencial importante. A plataforma é *gamificada*, ou seja, caracterizada pelo uso estratégico da lógica dos jogos, além de prever a inserção de novas trilhas e de melhorias periódicas em sua arquitetura, baseadas no constante aprendizado na interação com os usuários.

Outro aspecto que diferencia a Plataforma Meu Bolso em Dia das demais é oferecer conteúdos voltados para a melhoria da saúde financeira do usuário, e não sob a ótica da comercialização de produtos financeiros ou de posicionamento de marca de alguma instituição financeira. Foram contratados consultores independentes, com conhecimento em diversas áreas relacionadas à saúde financeira como planejadores financeiros, educadores, psicólogos, especialistas em atendimento a superendividados, por exemplo.

Outro diferencial fundamental é que a plataforma foi desenvolvida para que se obtenham conquistas, permitindo-se a troca por “incentivos” oferecidos por bancos. Essa troca acontece dentro da plataforma e é uma inovação dentro do ecossistema de ofertas de cursos e treinamentos de educação financeira.

O processo de construção da plataforma passou por diversas fases. Em 2020, foi constituído o modelo de governança do projeto. Posteriormente, houve diversas fases de desenvolvimento do produto, tais como a arquitetura de tecnologia e estrutura de acesso, o desenvolvimento dos perfis e modelos para engajamento dos usuários e desenho de trilhas de aprendizagem e montagem do piloto da plataforma. A fase de testes incluiu teste de guerrilha,¹ teste com usuários beta com nível de I-SFB mais baixos (público endividado), ajustes baseados na fase de testes, integrações e novos testes. Finalmente, a plataforma foi homologada e lançada oficialmente em novembro de 2021.

Em paralelo ao investimento no desenvolvimento técnico da ferramenta, foi traçada uma estratégia de comunicação. Foram lançadas duas campanhas nacionais: a primeira, em 2022, com o influenciador e profissional de bem-estar Marcio Atalla, além de influenciadores regionais e do canal Digital Favela, que teve como alcance² mais de 61 milhões de pessoas. Em 2023, a nova campanha foi estreada pelo ator e influenciador Leandro Hassum, um time de influenciadores regionais e o Digital Favela. Mais de 89 milhões de pessoas foram impactadas pela campanha reproduzida nas TVs abertas, nos canais por assinatura e nas redes sociais.

Desde seu lançamento oficial até a data de 22 de fevereiro de 2024, a Plataforma teve mais de 3,3 milhões de acessos,³ sendo que 950 mil usuários únicos acessaram a página inicial da Plataforma (Figura 1) e mais de 170 mil pessoas se cadastraram para ter acesso às trilhas personalizadas de acordo com o diagnóstico do I-SFB e dos objetivos informados (sair das dívidas, comprar um imóvel, por exemplo). Do total de usuários cadastrados, 84% estão classificados nas faixas mais baixas de saúde financeira: ruim, muito baixa e baixa. A plataforma tem uma área chamada “**nosso número**” que mostra as principais estatísticas da ferramenta e é atualizada diariamente (figuras 2 e 3).

Figura 1 – Página inicial da trilha “Mapeie sua vida financeira”



- 1 O teste de guerrilha foi uma fase que visou checar com usuários escolhidos do público-alvo de endividados o conceito da Plataforma e seu fluxo de navegação. Foram feitas entrevistas aprofundadas com esses usuários, além de analisar o fluxo de navegação realizado. Os pilares da investigação foram o entendimento, a navegação, a atratividade e a usabilidade.
- 2 Número de pessoas que visualizaram o conteúdo das campanhas publicitárias, informado pela Febraban.

Figura 2 – Área “nossos números”

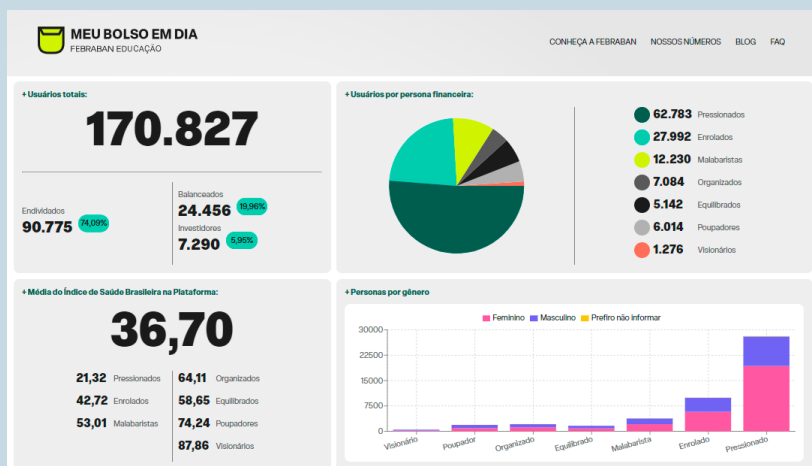
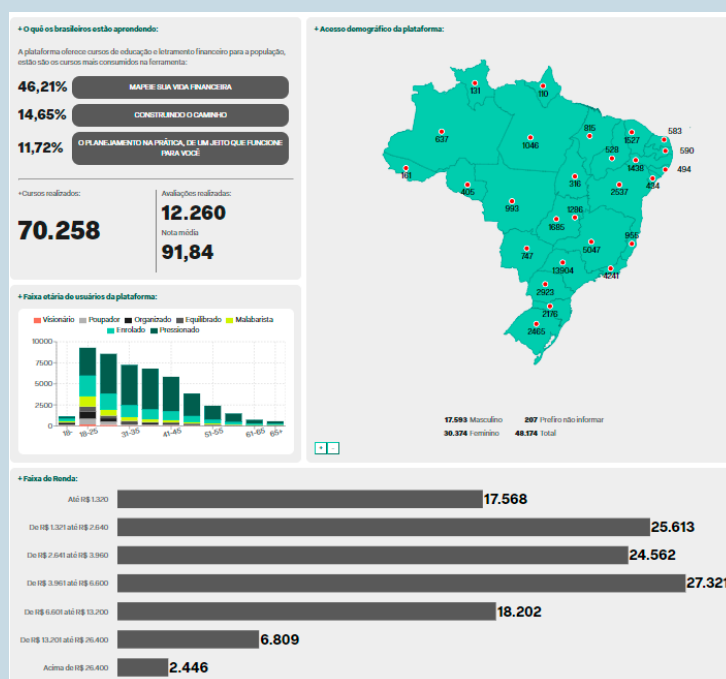


Figura 3 – Área “nossos números” (cont.)



Outros dados³ obtidos mostram a prevalência do público feminino (Gráfico 1). Quanto ao perfil do I-SFB (Gráfico 2), os dados mostram que grande parte dos usuários tem os perfis mais baixos de saúde financeira. Quanto à distribuição da faixa etária na distribuição (Gráfico 3), os dados revelam que a ferramenta, apesar de ter seus usuários concentrados na faixa entre 18 e 45 anos, atinge público de todas as idades, principalmente adultos. Quanto ao tempo médio de uso (Gráfico 4), os dados mostram que os usuários, em média, ficaram quatro minutos por dia logados na ferramenta, sendo que os que acessam via *desktop* ficam mais tempo logados, e os que acessam por meio de dispositivos móveis (celular) são os que ficam menos tempo logados.

3 Dados de 22 de fevereiro de 2024.

Gráfico 1 – Gênero dos usuários

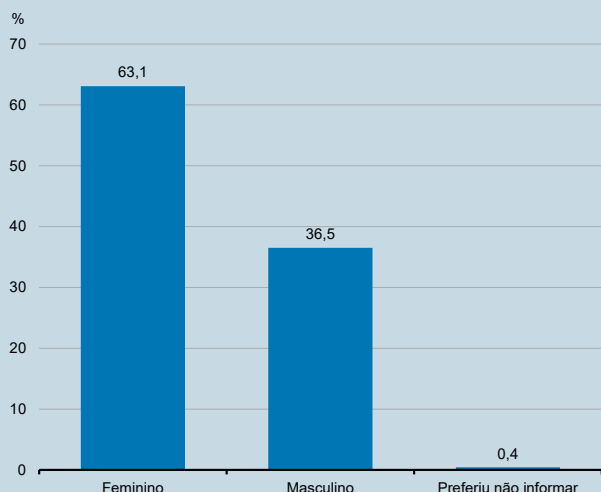


Gráfico 2 – Perfil do I-SFB

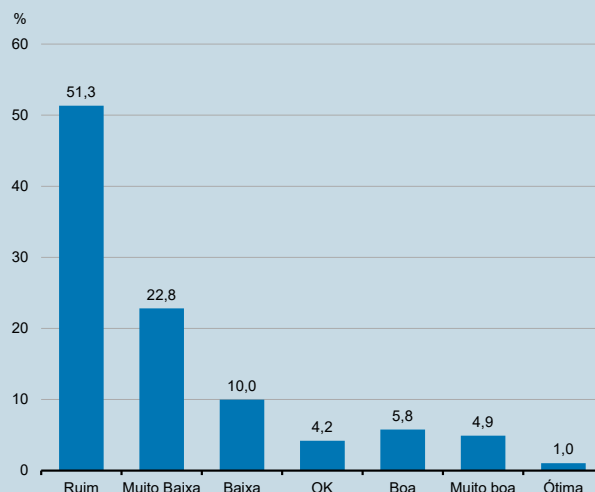


Gráfico 3 – Faixa etária dos usuários

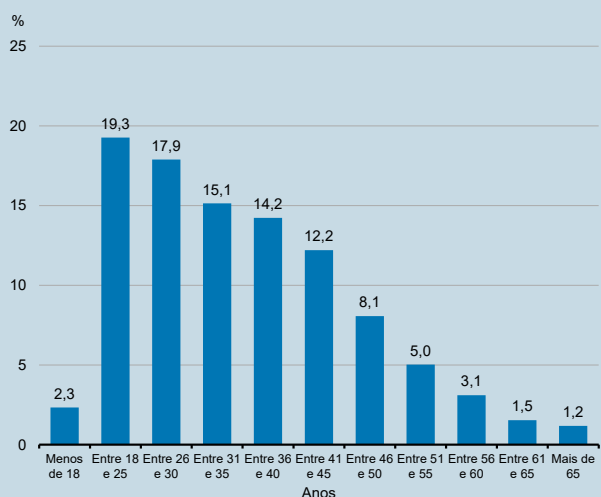
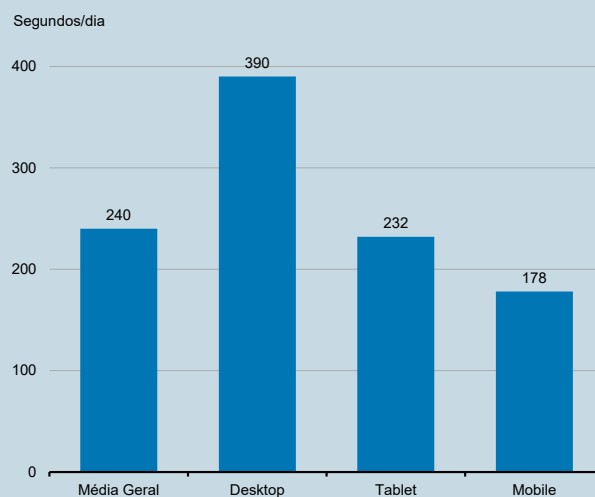


Gráfico 4 – Tempo médio de uso



A plataforma, de forma geral, possui cursos sobre todas as áreas de finanças pessoais, especialmente sobre endividamento, planejamento e investimentos. Entretanto, observou-se uma concentração em alguns dos cursos disponibilizados. O curso mais acessado foi o “Mapeie sua vida financeira”⁴ (46,21%), o segundo curso mais popular foi o “Construindo o caminho”⁵ (14,65%), seguido pelo curso “Planejamento na prática, de um jeito que funcione para você”⁶ (11,72%). Portanto, a concentração mostra uma preferência por cursos de “planejamento financeiro”.

Diante dos primeiros dados obtidos e das possibilidades de análise existentes, o objetivo é que, nos próximos anos, seja feita uma avaliação de impacto aprofundada. Por definição, uma avaliação de impacto ajuda a entender em que grau e por qual motivo uma intervenção está promovendo mudanças. Avaliar a Plataforma Meu Bolso em Dia permitirá fornecer conclusões práticas para aprimorar o desenho desta e de soluções de educação financeira similares que visam a promover saúde financeira dos seus usuários.

4 Curso de planejamento financeiro que auxilia o usuário a entender suas finanças e começar a organizar seus gastos.
5 Curso que, por meio de ferramentas, orienta o usuário a se organizar e planejar sua vida financeira.
6 Curso que ensina a encontrar um método associado à rotina individual para facilitar a cuidar do dinheiro.

Portanto, entre os objetivos para os próximos anos constam: i. a ampliação do alcance da plataforma por meio de campanhas de comunicação, da melhoria da usabilidade da ferramenta e pela inserção contínua de novos conteúdos alinhados às necessidades dos usuários; e ii. a realização de uma avaliação do impacto da plataforma por meio de um protocolo desenvolvido especificamente para esse objetivo e que possibilite correções de rota e aprimoramentos.