

22º PRÊMIO SER HUMANO / ABRH-ES

Modalidade: ESG

CLÍNICAS FINANCEIRAS:

O TRABALHO VOLUNTÁRIO COMO MOTOR DE
TRANSFORMAÇÃO SOCIAL

VITÓRIA/ES

JULHO/2025

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO..... 1

DESENVOLVIMENTO 4

ORÇAMENTO 10

PRINCIPAIS RESULTADOS 11

AVALIAÇÃO 13

APLICABILIDADE..... 15

SUSTENTABILIDADE..... 16

CONCLUSÃO..... 17

BIBLIOGRAFIA 19

ANEXO..... 20

SINOPSE

Um dos fatores que impactam a qualidade de vida dos brasileiros e prejudicam a saúde financeira das famílias é o endividamento. Segundo Pesquisa de Endividamento e Inadimplência do Consumidor (Peic), da Confederação Nacional do Comércio (CNC), em 2025 o Brasil apresentou dados preocupantes, com 77,6% da população com alguma dívida, representando um aumento de 0,9% em relação a 2024. Fatos como esse motivaram a criação de um projeto inovador por uma Instituição Capixaba, que além de contribuir para a prosperidade das comunidades impactadas, também tornou-se um fator de engajamento entre os colaboradores. O projeto **Clínicas Financeiras** alia responsabilidade social e voluntariado, para oferecer gratuitamente consultorias voltadas para educação financeira. A previsão é de que em 2025 mais de 1300 atendimentos sejam executados de forma presencial ou on-line. O programa tem como objetivo auxiliar as pessoas para que lidem melhor com seu dinheiro, desde a negociação de dívidas até orientações sobre investimento. Desta maneira, a iniciativa colabora para uma vida financeira mais saudável das pessoas, trazendo impactos positivos para as comunidades e o reconhecimento da instituição. Além disso, dezenas de colaboradores exercem o voluntariado e dedicam seu tempo para um programa de alto impacto social que promove o desenvolvimento e a realização pessoal.

INTRODUÇÃO

Quem já não ouviu falar que falta educação financeira aos brasileiros? Sabe-se que em alguns países, desde cedo já se aprende na escola como cuidar e administrar seu dinheiro. Assim, a maioria dos adultos cresce consciente e preparado para lidar com gastos, investimentos e rendimentos. No Brasil, ainda não conseguimos esta evolução. Grande parte da população não tem essa base na infância e, quando chega à vida adulta, enfrenta dificuldades para gerenciar bem o dinheiro.

Para se ter um exemplo, o número de endividados estava tão grande depois da pandemia de Covid-19 no Brasil, que a preocupação com o poder de compra da população virou programa de governo. Entre 2023 e 2024 operou no País o “Desenrola”, programa nacional que facilitava a negociação de dívidas entre devedores e empresas de diversos segmentos. O programa tentou resolver uma emergência nacional naquele momento. Mas, como acabar com o mal pela raiz? Além de contar com políticas econômicas que equilibrem os juros e a inflação, a educação financeira é a grande aliada de qualquer cidadão para manter sua saúde financeira. E quanto mais cedo ela é apresentada para as pessoas, mais se torna efetiva. Por isso, há a necessidade de se trabalhar, ainda na infância, projetos que promovam uma melhor relação com o dinheiro, com a poupança e até mesmo com a inovação e o empreendedorismo.

Promover educação financeira é promover uma sociedade mais sustentável, que rejeita o desperdício e o consumismo, e tem mais qualidade de vida. Promover educação financeira é zelar pelo futuro das famílias, porque quem planeja o amanhã poderá viver melhor.

Mas sabe-se que um trabalho bem-feito com crianças hoje, dará frutos somente daqui a algumas décadas, pois será preciso uma mudança cultural. Diante desse desafio, uma Instituição do segmento financeiro, que já contava com projetos de educação financeira para crianças, além de cursos e uma série de outros conteúdos de formação para jovens e adultos, resolveu criar um exército de educadores financeiros que prestam atendimento gratuito para falar diretamente com a população que precisa de ajuda, seja presencialmente ou virtualmente, sobre temas como: Orçamento Pessoal, Orçamento Familiar, Endividamento, Renegociação, Imposto de Renda, Investimentos e Empreendedorismo, entre outros.

O projeto surgiu inspirado nas Clínicas Financeiras que existiram na Expo Money, em 2017, uma das grandes feiras de educação financeira e investimentos da América Latina. Com o objetivo de tratar a saúde financeira da população in loco, a organização nacional, da qual a Instituição faz parte, armou uma tenda, e ofereceu palestras e consultorias individuais sobre finanças. “Você não vai ao médico? É a mesma coisa. Só que, ao invés de falar da sua saúde física ou mental, você vai falar da sua saúde financeira”, comenta uma das idealizadoras da iniciativa. O movimento de “ir para rua” chama a atenção e contribui para a ideia da nacionalização do movimento. Inspirada nesta iniciativa, a Instituição capixaba habilitou seu próprio time de consultores e, atualmente, contribui para mudar a realidade local por meio de consultorias de educação financeira e de outros programas. O presente projeto apresenta esta iniciativa de sucesso.

Os atendimentos realizados pelos consultores voluntários podem acontecer também de forma presencial, mas as consultorias on-line são as mais procuradas. O serviço é gratuito e pode ser agendado por meio de uma plataforma digital própria, onde estão cadastrados os consultores voluntários. O convite é muito claro e direto:

“Quer aprender a criar um orçamento pessoal, entender mais sobre investimentos, receber dicas para se livrar de endividamentos ou esclarecer dúvidas sobre outros assuntos ligados à educação financeira?”



Imagem 1 – Divulgação das Clínicas Financeiras

Se o convite for aceito, é realizado o agendamento na plataforma e o interessado poderá escolher o perfil do consultor voluntário que irá atendê-lo de acordo com o tema e horário. As conversas duram até 40 minutos e podem ser solicitadas por qualquer pessoa do Brasil, sem burocracia. O objetivo é facilitar o acesso e realmente fazer a diferença na vida das pessoas.

Além de contribuir para uma sociedade mais orientada financeiramente, as práticas de voluntariado corporativo funcionam como ferramenta estratégica de inovação social, colaborando para o desenvolvimento de competências, engajamento das equipes e geração de valor social. Colaboradores que se envolvem em ações voluntárias desenvolvem habilidades socioemocionais, como empatia, liderança, trabalho em equipe e resolução criativa de problemas, todas essenciais para contextos de inovação. Além disso, o contato com realidades sociais diversas estimula a criação de soluções voltadas para demandas internas, até então

invisibilizadas pelo próprio desconhecimento da realidade. Isso pode resultar até no surgimento de novos produtos e serviços ou novas ações de impacto social que poderão ser ofertadas pela Instituição considerando sua atuação em vários municípios.

DESENVOLVIMENTO

O projeto Clínicas Financeiras existe desde 2019 no Espírito Santo e já atendeu **mais de 1000 pessoas, onde os voluntários empregaram mais de 666 horas de atendimento**. Em 2024 foram atendidas mais de 400 pessoas e a previsão é que sejam realizados em 2025 mais 800 atendimentos, o que demonstra o quanto o projeto vem crescendo. Os temas mais procurados são orçamento pessoal e familiar, endividamento, planejamento e investimentos.

As inscrições para voluntários acontecem duas vezes ao ano, quando são divulgados novos editais. O colaborador deverá manifestar o interesse em participar das Clínicas Virtuais realizando inicialmente a sua inscrição atendendo aos critérios do regulamento. Escuta ativa, adaptabilidade, pontualidade, comprometimento, planejamento e pensamento crítico são habilidades desejáveis para a atuação como orientador financeiro na plataforma. O interessado também deverá participar de trilhas de aprendizagem e cursos, que são solicitados.

Para que o projeto aconteça, além da contribuição dos consultores voluntários, são necessárias várias ações:

- campanhas de comunicação interna para o engajamento de novos consultores;
- campanhas de comunicação externa para convidar a população a desfrutar do projeto;

- manutenção da plataforma dedicada ao agendamento e acompanhamento das consultorias;
- construção e atualização das trilhas de aprendizagem dos consultores;
- elaboração e divulgação de dois editais anuais com as regras de participação dos voluntários;

Todo esse investimento é parte de um objetivo maior da Instituição, que busca conectar pessoas para promover a justiça financeira e a prosperidade.



Imagem 2 – Foco no Usuário



Imagem 3 – Foco no colaborador

A partir do momento que já temos voluntários para fazer os atendimentos, as Clínicas Financeiras funcionam da seguinte forma: o interessado em receber atendimento sobre temas voltados para educação financeira, acessa a plataforma digital do projeto e realiza o seu agendamento com um dos consultores disponíveis. Esse acesso pode ser feito por qualquer cidadão brasileiro. O interessado escolhe um horário disponível e avalia o perfil do consultor para escolher o tema do seu interesse. Os temas trabalhados nas consultorias são, em geral: Orçamento Pessoal, Orçamento Familiar, Endividamento, Renegociação, Imposto de Renda, Investimentos e Empreendedorismo.

Quem são os consultores? São colaboradores voluntários da Instituição que precisam ser habilitados pelo programa para participar. Um dos critérios de habilitação é passar pela realização da trilha de aprendizagem, contendo os seguintes treinamentos:

- Como Executar os Programas Educacionais da Instituição;
- Educador Financeiro no Sistema de Educação Corporativa.

Além dos treinamentos, o colaborador precisa:

- Definir tema de interesse, após treinamento, em algum dos temas voltados para a educação financeira;
- Possuir cadastro de usuário na Plataforma Clínicas Financeiras Virtuais;
- Estar formalmente selecionado para iniciar sua atuação como consultor.

É desejável que o consultor possua as seguintes habilidades interpessoais para a atuação como orientador financeiro: escuta ativa; adaptabilidade; pontualidade; comprometimento; planejamento e pensamento crítico.

Para iniciar os seus atendimentos, o consultor precisa cadastrar na plataforma os seus horários disponíveis. Caso o consultor passe mais de três meses sem disponibilizar novos horários, ele é desabilitado do programa. Mas poderá retornar, desde que passe por algumas dinâmicas de reiniciação. Se desejar sair do programa, o consultor poderá sair, a qualquer momento, já que se trata de uma ação voluntária.

As consultas duram até 40 minutos e são, geralmente, realizadas on-line, fora do horário de trabalho do colaborador. Em alguns momentos de campanhas mais intensas de educação financeira, como na semana anual voltada para o tema, o colaborador pode, inclusive, realizar atendimento em seu local de trabalho durante o horário laboral. Além disso se o usuário tiver interesse de ser atendido presencialmente? É possível. Basta que ele manifeste esse interesse e compareça

a um dos pontos de atendimento da Instituição, que um colaborador poderá atendê-lo, desde que esteja agendado previamente. Um dos objetivos desse projeto é democratizar o acesso a orientações seguras sobre temas voltados para a saúde financeira. Por isso, o acesso à plataforma foi desenvolvido de forma amigável e simples, facilitando o agendamento por parte dos interessados.

Tudo foi idealizado para que o usuário se sinta confortável para compartilhar suas dúvidas com um profissional empático e interessado em ajudá-lo e que esse conhecimento adquirido faça a diferença em sua rotina.

Outro ponto importante, além da manutenção da plataforma e da capacitação do colaborador, é fortalecer a divulgação do Programa. Por isso, a comunicação é fundamental para o sucesso da ação. Quanto mais pessoas conhecerem a iniciativa, mais atendimentos serão realizados.

Além da comunicação frequente nos canais próprios da Instituição, como pontos de atendimento, site e redes sociais, é possível contar com os próprios consultores como difusores dessa comunicação. Assim que eles são habilitados para realizar as consultorias, eles têm acesso a uma comunicação padrão para ativar em suas próprias redes sociais, reforçando a importância da educação financeira e sua atuação frente ao projeto.

Os benefícios estratégicos desse projeto para a sociedade são inúmeros. Para a empresa, há ganhos em termos de reputação e na construção de uma imagem mais solidária, de uma instituição engajada, que está atenta aos problemas da sociedade mais inclusiva considerando a disponibilização de soluções financeiras que sejam mais adequadas ao perfil do usuário. Além disso, a Instituição passa a contar com times mais engajados e alinhados a um grande propósito.

Para os colaboradores, o projeto representa a oportunidade de atuarem como agentes da transformação, fazendo com que encontrem um sentido maior de pertencimento. Os atendimentos a pessoas de diversas realidades trazem a possibilidade de desenvolvimento pessoal e profissional, ampliando sua visão de mundo e a empatia.

A partir do depoimento abaixo, de uma das colaboradoras que atua como voluntária do projeto há cinco anos, é possível entender melhor os benefícios o projeto:

“Sempre tive em mim a questão de ajudar ao próximo, mas nunca tinha executado ações voluntárias dessa forma tão estruturada. Quando entrei na Instituição, o meu gestor me apresentou o programa Voluntário Transformador e me encantei com a possibilidade de contribuir nesse segmento. Atuei em várias ações e um ano depois comecei a atuar no Projeto Clínicas Financeiras, logo depois de participar do treinamento e do processo seletivo. É muito gratificante contribuir para melhorar a vida financeira das pessoas. Me tornei uma pessoa mais empática e, no dia a dia do trabalho, olho para as pessoas atendidas de uma forma diferente porque sei de perto a realidade financeira de muitas famílias. Por isso que se chama voluntário transformador, porque a gente acaba transformando o ambiente em que estamos inseridos”.

A personagem escolhida para dar esse depoimento é uma consultora financeira capixaba da Região Serrana, de 33 anos, colaboradora da empresa há seis anos e cadastrada na plataforma há cinco anos para prestar atendimento. De lá para cá, ela viu a realidade de muitas pessoas ser transformada pela consultoria. Ela relatou que uma usuária do estado do Pará estava fragilizada pelo

superendividamento e por uma recente separação quando acessou a plataforma do projeto. Foi um dos primeiros atendimentos feitos pela consultora.

Ela acompanhou os relatos com muita escuta, apoiou nas negociações das dívidas e procurou dar aconselhamentos para que a usuária mudasse de atitude em relação ao consumo da família. Todos os seus conselhos contribuíram para uma melhora nas finanças da usuária, a ponto dela compartilhar a felicidade da conquista do carro novo com a consultora, após seu equilíbrio financeiro.

Para a consultora entrevistada, o maior ganho pessoal dos atendimentos, além da possibilidade de acompanhar histórias de transformação, foi o desenvolvimento da empatia. Hoje ela se tornou uma referência em educação financeira para a família e amigos e sente-se mais preparada para os atendimentos na agência onde trabalha. Porque quando ela interage com um associado, ela é capaz de entender a sua realidade e oferecer as melhores soluções financeiras.

Histórias como esta comprovam que, ao integrar as competências dos colaboradores com demandas sociais reais, cria-se um ciclo virtuoso de inovação, engajamento e impacto. A inovação organizacional não ocorre de forma espontânea nem exclusivamente por meio de recursos financeiros ou tecnológicos; ela emerge, principalmente, das interações humanas. Nesse sentido, a literatura aponta para a importância do capital humano como ativo estratégico na promoção de ambientes inovadores (Amabile, 1996; Nonaka & Takeuchi, 1997). É preciso ter foco nas pessoas, por meio de uma cultura de engajamento, pois a inovação nasce das pessoas.

Programas como as Clínicas Financeiras contribuem para desenvolver esse ambiente colaborativo estimula a criatividade e a autonomia dos colaboradores, sendo mais propício para gerar a inovação.

De uma forma geral, para a sociedade, a educação financeira colabora para o desenvolvimento de cidadãos mais conscientes, que pensam coletivamente e tomam decisões financeiras autônomas que contribuem para o bem-estar individual e coletivo.

Outro diferencial importante deste projeto é a conexão do seu impacto social com o negócio. Se considerarmos que o usuário das Clínicas Financeira, público-alvo da Instituição, também é educado financeiramente por meio desta e de outras iniciativas, seu índice de inadimplência vai cair, permitindo que ele possa consumir mais produtos e serviços financeiros que vão fazer a diferença para seu futuro, como seguros, previdências, investimentos, entre outros. Observando a figura abaixo, pode-se acompanhar que os dados apurados trazem essa comprovação, sendo o IAP (Índice de Aproveitamento de Produtos):

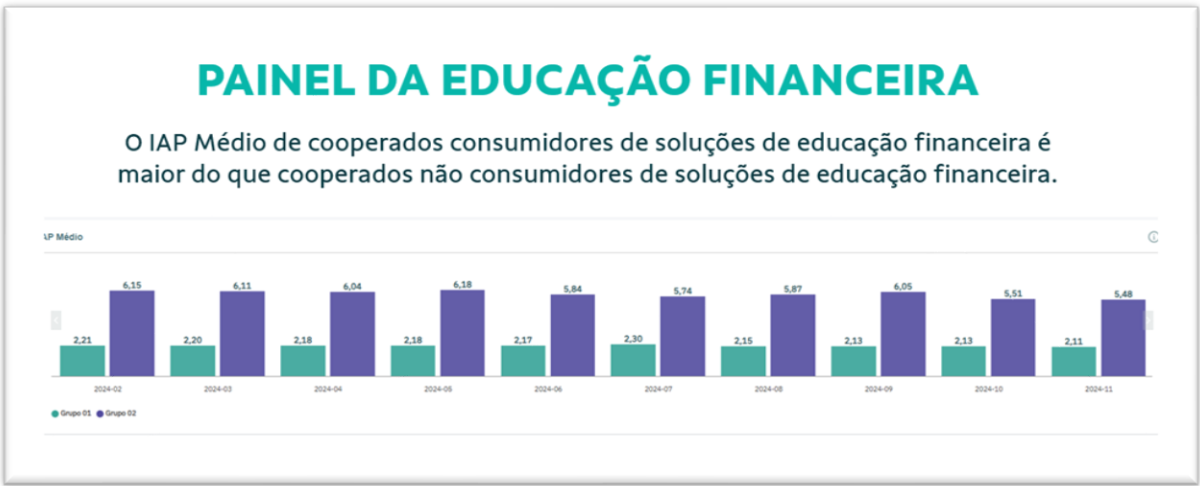


Imagem 3 - Fonte: Painel Analítico da Instituição

ORÇAMENTO

O projeto Clínicas Financeiras faz parte de um conjunto de programas voltados para a promoção da cidadania financeira, dividindo com eles as estratégias globais de repercussão e o orçamento dedicado. Entre os custos do programa estão:

- desenvolvimento e produção de campanhas de comunicação interna para o engajamento de novos consultores;
- desenvolvimento e produção de campanhas de comunicação externa para convidar a população a desfrutar do projeto;
- desenvolvimento e manutenção de plataforma destinada ao agendamento e acompanhamento das consultorias;
- construção e atualização dos materiais de apoio que compõem as trilhas de aprendizagem dos consultores;

O orçamento total aproximado do Projeto não é alto porque a maior parte da comunicação ocorre de forma digital, desta forma estima-se um orçamento cerca de R\$ 11 mil/ano de acordo o detalhamento abaixo.

Item	Quantidade	Valor total
Artes (recurso equipe de marketing do Sistema Nacional)	Todas	R\$ 0,00
Camisa do Voluntario	50 unidades	R\$ 2.250,00
Material de apoio (banner, cartilha, livros de educação Financeira)	500 unidades	R\$ 6.500,00
Impressões com formulários para aplicar as Clínicas	500 unidades	R\$ 2.500,00
Manutenção da Plataforma (recurso da equipe de TI do Sistema Nacional)	Mês (valor 12 meses)	R\$ 0,00
		R\$ 11.250,00

PRINCIPAIS RESULTADOS

O Projeto **Clínicas Financeiras** tem gerado a cada ano impactos qualitativos e quantitativos dentro e fora da Instituição. Ao investir nessa prática, a Instituição contribui para o engajamento de seus colaboradores e demonstra que é possível crescer de forma colaborativa e sustentável.

Do ponto de vista dos resultados específicos do trabalho voluntário corporativo para a Instituição, pode-se dizer que ele contribui para alinhar os objetivos do negócio com os valores dos colaboradores e com as demandas da sociedade. Atualmente, já são mais de 50 colaboradores da Instituição que atuam diretamente na plataforma das Clínicas Virtuais.

Considerando sua criação em 2019, de lá para cá foram mais de 120 colaboradores engajados especificamente neste projeto, entregando um total de mais de 1000 consultorias entre atendimentos virtuais e presenciais.

Ao todo a Instituição tem mais de 1500 colaboradores cadastrados como voluntários e que atuam em diversas outras ações, considerando que o Projeto Clínicas Financeiras tem um grande potencial de impacto, a Instituição avalia que será possível engajar mais colaboradores para atuar em seus locais de atendimento considerando atender o seu público principal que é o associado. Isso repercute diretamente na estratégia social, que está alinhada à estratégia de negócio. Além disso, contribui para o desenvolvimento de soft skills cada vez mais valorizadas nos ambientes corporativos, como empatia, liderança, comunicação, trabalho em equipe, criatividade e resolução de conflitos.

Além de promover o desenvolvimento individual, o voluntariado corporativo fortalece o vínculo emocional do colaborador com a sua empresa porque seus valores pessoais conectam-se de forma genuína com os propósitos da instituição. O resultado mais importante é a motivação para o trabalho e a admiração do colaborador por sua empresa, que é percebida como uma instituição que gera a transformação social. No curto prazo, esse vínculo pode gerar um clima de confiança e colaboração. Mas, no médio prazo, espera-se o fortalecimento da cultura organizacional e a retenção de talentos.

Para a sociedade, o projeto gera impacto não só para os indivíduos atendidos, mas também para as suas famílias e a comunidade, porque o usuário ou associado que recebe orientações sobre finanças e investimentos acaba sendo um propagador desse conhecimento. Espera-se, com isso, que esse conhecimento melhore a relação das pessoas com o dinheiro e gere a prosperidade.

AVALIAÇÃO

A Instituição reconhece a importância da avaliação contínua do projeto para o seu sucesso, por isso, criou uma metodologia, que conta com a própria plataforma de agendamento e gestão das consultorias para o registro das informações. Como funciona? A cada sessão, o usuário que recebeu o atendimento, é impactado por um email automático que o convida a qualificar o atendimento prestado, de 1 a 5, de forma bem simples. Mas, caso queira, ele também poderá deixar um depoimento espontâneo. O texto abaixo é um exemplo de mensagem deixada por um usuário na plataforma:

“Foi maravilhoso porque a consultora me ajudou a entender minhas finanças como eu nunca fiz. Ela criou uma planilha para me ajudar, que tem feito a diferença no meu dia a dia. Eu amei e com certeza voltarei à consultoria com ela.”

Além da avaliação do usuário, o próprio colaborador voluntário também tem a responsabilidade de reportar como foi o atendimento no “Campo Diagnóstico da Orientação Financeira”. Suas informações serão importantes, em caso de continuidade do atendimento, para que o próximo consultor entenda o que foi realizado. Mas suas informações também funcionam para mensurar a quantidade de atendimentos realizados por cada colaborador, o tipo de atendimento e suas impressões mais importantes.

Por meio da plataforma é possível acompanhar:

- a quantidade de agendamentos realizados;
- a quantidade de cancelamentos registrados;
- os temas de conhecimento mais procurados;
- os horários preferidos;
- os consultores mais acessados;
- os períodos de alta ou de baixa nos atendimentos;
- a avaliação de cada consultoria, entre outros.

Todas essas informações contribuem para a melhoria dos serviços prestados e para a evolução do projeto. Além disso, é possível, a partir dos dados estruturados, promover o reconhecimento dos colaboradores com melhor desempenho no projeto, como ocorreu com um dos voluntários de Venda Nova do Imigrante, que foi destaque nacional por sua participação ativa no projeto.

Colaborador da Instituição há 2 anos, tendo iniciado um ano antes como estagiário, logo que foi efetivado decidiu participar do Projeto Clínicas Financeiras. Após realizar treinamento e processo seletivo, foi habilitado para realizar os atendimentos no início de 2024. Após seu primeiro ano como consultor, ganhou um prêmio de R\$ 5 mil, ao lado de mais cinco voluntários brasileiros que atuaram em outros projetos da mesma Instituição. Nosso Consultor Capixaba foi referência nacional do Projeto Clínicas Financeiras. Ele disponibiliza seu tempo para prestar cerca de uma consultoria por dia, de segunda à quinta, e diz que “sua atuação voluntária é a oportunidade de conciliar o que gosta de fazer com o seu propósito de vida”. Ele sempre atuou como voluntário em sua cidade, mesmo antes de entrar para a Instituição, e ele fica muito motivado quando muda a realidade de alguém a partido

seu conhecimento. Ele acredita que o fato de atender usuários de outros estados fez com que ele crescesse como pessoa, pois pôde conhecer outras realidades. Formado em Administração no mesmo ano em que foi efetivado, nosso consultor Capixaba também foi destaque regional e, por isso, foi convidado para fazer parte de um evento nacional voltado para o voluntariado.

Ele se orgulha em participar do projeto e gosta de deixar bem claro que a orientação é feita para qualquer pessoa do Brasil e que o objetivo é, realmente, trazer conhecimento sobre educação e que, em nenhum momento, essa conversa toma um tom de venda e que nenhum produto ou serviço da instituição pode ser oferecido.

Além de todo o crescimento pessoal, os colaboradores que participam como voluntários dos projetos de responsabilidade social são observados por seus gestores, que avaliam os impactos de sua participação no dia a dia do trabalho.

APLICABILIDADE

O Projeto Clínicas Financeiras colabora diretamente para a melhoria de vários aspectos ligados ao desenvolvimento dos colaboradores, da Instituição e da sociedade e pode ser aplicado tanto de forma presencial como virtual, a qualquer momento. Os principais pontos estão atrelados a:

1. **Saúde financeira de indivíduos e da sociedade:** o projeto contribui para que os indivíduos atendidos lidem melhor com seu dinheiro, desde a negociação de dívidas até orientações sobre investimento.
2. **Engajamento dos colaboradores:** além de promover o desenvolvimento pessoal, o voluntariado fortalece o engajamento dos colaboradores porque eles se conectam a um propósito comum com sua empresa: a transformação social.

3. **Retenção de talentos:** colaboradores motivados por um propósito maior tendem a sentir-se mais motivados e satisfeitos com o ambiente de trabalho, contribuindo para o fortalecimento da cultura organizacional.
4. **Desenvolvimento de Soft Skills:** a vivência do voluntariado dentro do projeto Clínicas Financeiras dá a oportunidade aos colaboradores de desenvolverem habilidades e competências importantes para o mundo corporativo, como empatia, liderança, comunicação, criatividade e resolução de problemas.
5. **Promoção do pensamento empreendedor e inovador:** a participação dos colaboradores no Projeto Clínicas Financeiras favorece o aprimoramento de novas competências e fortalece uma cultura organizacional baseada na confiança, no aprendizado constante e em objetivos comuns.
6. **Fortalecimento da Reputação da Instituição:** o Projeto Clínicas Financeiras, assim como todo projeto social que envolve o voluntariado e traz benefícios para a sociedade, reforça a reputação da empresa junto aos seus stakeholders, gerando valor social para a instituição.

SUSTENTABILIDADE

Considerando que o projeto Clínicas Financeiras passou a ser oferecido em 2019 no Espírito Santo, após a organização nacional da qual faz parte a Instituição Capixaba encampar a ideia - e desde então tem aumentado a cada ano o número de atendimentos - entende-se que é um projeto voltado para a cidadania financeira que veio para ficar.

A existência de feedbacks frequentes por parte dos associados faz com que sejam identificadas possibilidades de melhoria contínua das consultorias, garantindo a evolução do atendimento prestado.

Os consultores, colaboradores voluntários da Instituição, são o coração do projeto e os grandes propagadores desse conhecimento, por isso são oferecidos treinamentos frequentes, garantindo que estejam sempre atualizados e motivados a aprender e repassar o conhecimento adquirido.

Outro fator que contribui para a sustentabilidade do projeto é a demanda latente da sociedade por educação financeira, o que faz com que o projeto se torne necessário e um grande diferencial da Instituição, pois oferece consultorias financeiras frequentes e gratuitas para a população.

No entanto, o fator principal de sustentabilidade do projeto é o compromisso da Instituição com a cidadania financeira, sendo parte de sua política institucional, que conta com princípios e diretrizes que norteiam as ações de educação e inclusão financeira praticadas pela entidade, como a prevenção ao superendividamento, a educação financeira para crianças, entre outras ações e conteúdos produzidos com esse objetivo dentro do Eixo de Cidadania Financeira.

CONCLUSÃO

A situação financeira dos brasileiros apresenta uma realidade alarmante: mais de três quartos da população encontra-se endividada, segundo dados apurados em 2025. Para mudar esse cenário será preciso mais que um conjunto de ações pontuais ou programas emergenciais, é necessária uma mudança cultural e duradoura, que passe necessariamente por projetos de educação financeira.

Diante disso, o projeto **Clínicas Financeiras** apresenta-se como uma resposta para combater esse déficit. Por meio de uma plataforma digital ou de atendimentos presenciais, colaboradores de uma instituição financeira capixaba promovem atendimentos gratuitos e personalizados para os seus associados, realizando

consultorias sobre temas diversos como orçamento, renegociação de dívidas, investimentos e empreendedorismo.

Esse projeto contribui para que os associados tenham decisões mais inteligentes e seguras na relação diária com as finanças, contribuindo para a prosperidade de suas famílias e da própria comunidade.

O diferencial desse projeto é que a sua estruturação reside numa proposta colaborativa, envolvendo voluntários que atuam como consultores financeiros, transformando uma ação corporativa num instrumento de impacto social.

Escuta, empatia e conhecimento técnico são acessados pelos usuários por meio de poucos cliques em uma plataforma amigável, que promove atendimentos individuais e uma rede de apoio permanente. E a transformação não se dá apenas para os usuários atendidos, mas também para os voluntários, que têm a oportunidade de desenvolver habilidades e competências que são muito valorizadas no ambiente corporativo.

Desde a sua criação o projeto já atendeu mais de 1000 pessoas, de forma presencial/virtual, disponibilizando mais de 666 horas de atendimento. Ações como esta fortalecem os laços entre colaboradores e suas empresas, aumentando o engajamento e a retenção, além de melhorar o ambiente de trabalho. A participação crescente de novos colaboradores e as avaliações positivas dos usuários atendidos sinalizam que o projeto faz a diferença na vida das pessoas, porque traz orientações seguras sobre um tema tão relevante para a qualidade de vida das famílias.

Entre as pessoas impactadas pelos projetos de educação financeira, temos diretamente a sociedade, os que já são associados e os que passam a ser em função de gostarem da participação neste projeto ou em outro realizado pela Instituição. Temos avaliado que os associados da Instituição, passam a consumir mais produtos

ou serviços financeiros na medida em que consomem mais conteúdos educativos sobre finanças e são mais conscientes de seus gastos, estando mais preparados para investir. Isso comprova que o projeto conecta impacto social aos objetivos do negócio.

Nesse sentido, o projeto Clínicas Financeiras mostra que a instituição pode contribuir para a transformação social por meio de projetos inovadores que contam com a participação colaborativa de suas equipes.

BIBLIOGRAFIA

AMABILE, Teresa M. ***Creativity in context: update to the social psychology of creativity***. Boulder, CO: Westview Press, 1996.

NONAKA, Ikujiro; TAKEUCHI, Hirotaka. ***Criação do conhecimento na empresa: como as empresas japonesas geram a dinâmica da inovação***. Rio de Janeiro: Campus, 1997.

UOL ECONOMIA. ***Com renda curta e crédito ruim, brasileiro volta às dívidas após Desenrola***. UOL, 26 maio 2025. Disponível em:
<https://economia.uol.com.br/noticias/redacao/2025/05/26/endividamento.htm>.
Acesso em: 27 jul. 2025.

Site específico de Educação Financeira da Instituição

Painel Interno de Cidadania Financeira da Instituição

Página virtual da Clínica Financeira

ANEXO

Registro de alguns atendimentos através da Clínica Presencial



Registro da estrutura da Plataforma Virtual

[Quem somos](#)
[Orientadores](#)
[Perguntas](#)
[Cadastro](#)
[Login](#)

A educação financeira pode transformar sua vida!

Encontre um orientador financeiro para consultorias individuais e gratuitas e escolha um tema de seu interesse e objetivo.

QUERO ENCONTRAR UM ORIENTADOR

5 ★★★★★

Foi maravilhoso pois a Pillar me ajudou entender minhas finanças como eu nunca fiz. Ela criou uma planilha para me ajudar que tem feito grande diferença em meu dia a dia! Eu amei e com certeza voltarei a consultoria com ela.

Ellen

Pillar

Como funciona

1

Escolha um orientador financeiro

Verifique quais orientadores financeiros atendem o tema do seu interesse e escolha aquele que possui horários de acordo com sua disponibilidade.

2

Agende sua consulta virtual

Agende uma consultoria na data e horário mais conveniente.

Dica: Anote a data marcada para lembrar do seu compromisso!

3

Inicie sua transformação

Conecte-se com seu orientador acessando sua sala de consulta na plataforma e permita que a educação financeira transforme sua vida!