

**FACULDADE MERIDIONAL – IMED  
ESCOLA DE ADMINISTRAÇÃO**

**Estudo sobre o endividamento  
dos indivíduos de Passo Fundo**

**Cristieli Gonzatti**

**Passo Fundo**

**2015**

Cristieli Gonzatti

## **Estudo sobre o endividamento dos indivíduos de Passo Fundo**

Trabalho de conclusão de curso apresentado à Escola de Administração da Faculdade Meridional – IMED, como requisito parcial para obtenção do grau de Bacharel Em Administração sob a orientação do Prof. Me. Angela Maria Ortolan Bonemberger.

Passo Fundo

2015

Cristieli Gonzatti

**Estudo sobre o endividamento  
dos indivíduos de Passo Fundo**

BANCA EXAMINADORA

---

Orientadora: Me. Angela Maria Ortolan Bonemberger

---

Dr. Julio Cesar Ferro De Guimarães

---

Esp. Daiane Johann

Passo Fundo

2015

## **AGRADECIMENTOS**

Aos meus pais, Liriane e João, por todo amor e toda dedicação, pelo apoio incondicional e por acreditarem na minha capacidade. Amo vocês!

À minha orientadora, Professora Angela M. O. Bonember, por sempre me incentivar e apoiar na conclusão deste trabalho.

Aos professores da Imed, que sempre estiverem dispostos a ajudar e a contribuir com seus conhecimentos no desenvolvimento desta jornada.

Ao meu namorado Fábio, pela ajuda nas tabulações, pelo apoio e pela compreensão durante a realização deste trabalho.

Aos meus colegas e amigos, que contribuíram para a pesquisa de alguma forma e que sempre tiveram palavras de apoio e incentivo para a realização deste trabalho.

## RESUMO

Este trabalho aborda as finanças comportamentais, traçando um estudo sobre o endividamento dos consumidores do município de Passo Fundo. O objetivo geral é verificar o efeito das variáveis comportamentais no endividamento. Parte-se da análise das diversas conceituações de educação financeira, finanças comportamentais, endividamento e as causas do endividamento, como falta do conhecimento financeiro, cartão de crédito, consumismo e fatores externos, tais como juros, desemprego, e problemas familiares, além da inadimplência. Para o objetivo ser atingido foi desenvolvida uma pesquisa descritiva, quantitativa, que foi aplicada em 343 entrevistados da cidade de Passo Fundo entre vinte e cinquenta anos de idade. A partir disso, são analisadas quais as variáveis que interferem no endividamento do consumidor. Conclui-se que as variáveis comportamentais afetam a propensão do endividamento dos consumidores, o que vem ao encontro dos estudos das finanças comportamentais, cujas premissas passam pelo comportamento humano na hora de serem tomadas as decisões de consumo.

**Palavras-chaves:** consequência, endividamento, finanças comportamentais.

## **ABSTRACT**

This study addresses the behavioral finance, drawing a study on the indebtedness of consumers in the city of Passo Fundo, Rio Grande do Sul State. The overall objective is to evaluate the effect of lifestyle factors and market debt. It starts with the analysis of the various concepts of financial education, behavioral finance, debt and causes of debt, such as lack of financial literacy, credit card, consumerism and external factors such as interest rates, unemployment, and family problems, as well as default. The research was developed by descriptive and quantitative thought questionnaire, which was applied to 343 respondents in the city of Passo Fundo, twenty to fifty years of age. From this, are analyzed which variables interfere with consumer debt. It is concluded that behavioral variables affect the propensity of consumer debt, which is in line with studies of behavioral finance, whose premises pass through the human behavior when it comes to being consumer decisions.

**Keywords:** behavioral finance, consequences, high personal debt.

## LISTA DE TABELAS

<b>Tabela 1</b> – Análise fatorial do endividamento (Método de rotação: Varimax) .....	34
<b>Tabela 2</b> – Porcentagem Cumulativa.....	35
<b>Tabela 3</b> – Constructo status.....	36
<b>Tabela 4</b> – Constructo Estabilidade .....	36
<b>Tabela 5</b> – Preocupação .....	37
<b>Tabela 6</b> – Endividamento .....	38

## LISTA DE ILUSTRAÇÕES

<b>Quadro 1.</b> Princípios e recomendações da educação financeira.....	24
<b>Quadro 2.</b> Comparação entre a natureza das contas em atraso e seus valores .....	38
<b>Quadro 3.</b> Comparação entre o tempo e o número de contas em atraso .....	40
<b>Quadro 4.</b> Média atribuída aos constructos por faixa etária.....	41
<b>Figura 1.</b> Formação dos constructos .....	28



## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO .....</b>	<b>9</b>
<b>1.1 Justificativa e delimitação do problema de pesquisa.....</b>	<b>11</b>
<b>1.2 Objetivos .....</b>	<b>13</b>
1.2.1 Objetivo geral .....	13
1.2.2 Objetivos específicos.....	13
<b>2 REFERENCIAL TEÓRICO .....</b>	<b>14</b>
<b>2.1 Endividamento .....</b>	<b>14</b>
2.1.1 Causas do endividamento .....	16
2.1.1.1 Falta do conhecimento financeiro.....	16
2.1.1.2 Cartão de crédito.....	17
2.1.1.3 Consumismo .....	18
2.1.1.4 Fatores externos .....	19
<b>2.2 Inadimplência.....</b>	<b>21</b>
<b>2.3 Finanças comportamentais .....</b>	<b>22</b>
2.3.1 Educação financeira.....	23
<b>3 MÉTODO .....</b>	<b>26</b>
<b>3.1 Delineamento da pesquisa .....</b>	<b>26</b>
<b>3.2 População e amostra .....</b>	<b>27</b>
<b>3.3 Elaboração do instrumento de coleta de dados.....</b>	<b>27</b>
<b>3.4 Coleta de dados .....</b>	<b>29</b>
<b>3.5 Tratamento e análise de dados .....</b>	<b>29</b>
<b>4 RESULTADOS .....</b>	<b>31</b>
<b>4.1 Descrição da amostra.....</b>	<b>31</b>
<b>4.2 Análise das variáveis.....</b>	<b>33</b>
<b>4.2 Cruzamento Simples.....</b>	<b>38</b>
<b>5 DISCUSSÃO .....</b>	<b>42</b>
<b>6 CONCLUSÕES.....</b>	<b>44</b>
<b>6.1 Limitações e sugestões para estudos futuros .....</b>	<b>45</b>
<b>REFERÊNCIAS .....</b>	<b>46</b>
<b>ANEXO 1 – QUESTIONÁRIO .....</b>	<b>51</b>

## 1 INTRODUÇÃO

O presente trabalho trata sobre o endividamento pessoal e os fatores comportamentais, cognitivos e emocionais que orientam as decisões dos indivíduos para o comportamento de compra, consumo e endividamento. Assim, traça-se um estudo sobre o endividamento dos consumidores do município de Passo Fundo, com o intuito de verificar o efeito das variáveis comportamentais e de mercado no endividamento à luz das finanças comportamentais.

Isso se justifica tendo em vista que a sociedade está cada vez mais propensa ao imediatismo e isso pode levar à irresponsabilidade na hora de adquirir bens e serviços. A concessão do crédito para o consumidor sem a verificação necessária de sua capacidade de pagamento, aliada à criação de necessidades por propagandas, pela moda, pela publicidade em geral, têm gerado frequentemente o endividamento do consumidor. Atualmente quase todos os bens materiais serviços de que se precisa ou que seja deseja podem ser financiados ou ter o pagamento parcelado, sendo alto ou baixo o valor (SCHMIDT NETO, 2009).

No âmbito das finanças comportamentais, tem-se aversão à perda, ou seja, os indivíduos preferem deixar de ganhar algo ou um bem para não sofrer a dor da perda equivalente. E, quando estão perdendo, assumem riscos, caso contrário, se estiverem ganhando, os consumidores são avessos a arriscar e perder o que possuem (ROGERS; FAVATO; SECURATO, 2007). Os consumidores devem estar seriamente preparados para lidar com os seus débitos, comprometendo-se com as finanças pessoais, a fim de ter uma saúde financeira estável e rentável.

Pesquisas realizadas pelo Serasa Experian (2014) demonstram que a demanda por crédito cresceu 15%, e que a facilidade de adquirir valores tem aumentado consideravelmente o endividamento das pessoas. Por falta de conhecimento financeiro, quiçá por falta de tempo em gerir os negócios pessoais, ou até mesmo pela má gestão administrativa das finanças, tem-se cada vez mais observado a má aplicação do dinheiro pessoal.

Outro ponto sobre finanças comportamentais foi observado por Lucci et al. (2006), que retrata o mal-estar que o endividamento causa nas pessoas e na sociedade. Uma das consequências do endividamento é a inscrição do Cadastro de Pessoa Física (CPF) em órgãos restritivos e a conseqüente limitação que causa ao acesso do crédito junto às entidades operacionais financeiras.

Um fato relevante nesse contexto é o aumento da procura por informações sobre as finanças para ter um gerenciamento mais qualificado e despertado um significativo valor na administração das contas nos segmentos pessoal e profissional. Para que se possa tomar decisões apropriadas acerca de investimentos e financiamentos, há de se considerar também a educação financeira que cada indivíduo carrega consigo, mesmo que isso não seja um fator relevante que ocasiona o endividamento, pois certamente interfere no momento de adquirir um débito. Conforme Lucena e Marinho (2013), a administração dos gastos pessoais devem ser planejadas, poupando o dinheiro para eventuais momentos de crise ou eventualidades, também fazer aplicações para no futuro obter bens materiais ou realização de sonhos e ser uma forma de rentabilidade.

Para Domingos (2007), se a estrutura financeira pessoal está com problemas é preciso fazer um diagnóstico, conhecer o que está devendo, quais as datas de pagamento, taxas de juros e montar um plano para sair da dificuldade, pois funciona como uma doença crônica acumulam-se restrições, juros altos e não há contenção dos gastos. Ainda para o autor, é necessário que a pessoa tenha vontade e ciência da situação e queira adquirir a estabilidade financeira.

Segundo Eker, “o hábito de administrar as finanças é mais importante do que a quantidade de dinheiro que você tem” (2006, p. 174). Evitar problemas não é necessário; o que é importante é aprender a lidar com eles e ter controle e conhecimento básico para solucioná-los. É essencial ter conhecimento financeiro para evitar o endividamento e torná-lo algo repetitivo, levando ao superendividamento.

No tocante à pesquisa, ainda são poucas as referências disponíveis sobre o assunto, restringindo, portanto, as informações quanto ao conhecimento financeiro, Dentro desse contexto, é relevante para o estudo saber quais os fatores que estão envolvidos quando os consumidores adquirem um débito, qual a situação financeira do momento, se terão possibilidades de quitar o valor adquirido, se possuem emprego e rentabilidade e também visa a identificar e a analisar os fatores que afetam a propensão ao endividamento dos consumidores de Passo Fundo.

Para tanto, os dados obtidos na pesquisa foram analisados pelo método descritivo. Também, através da análise fatorial, foram criados os seguintes constructos para estudos: status, estabilidade, preocupação e endividamento.

O primeiro capítulo deste trabalho apresenta a introdução do tema, bem como a justificativa, a delimitação e os objetivos do estudo. O segundo capítulo concentra-se no

referencial teórico relevante para o desenvolvimento da pesquisa. Os resultados, assim como a discussão e a conclusão são apresentados nos capítulos 4, 5 e 6.

Assim, no próximo tópico são apresentados a justificativa e a delimitação do trabalho, além dos objetivos do estudo.

### **1.1 Justificativa e delimitação do problema de pesquisa**

Estudos sobre finanças comportamentais constituem um fenômeno recente, cujo interesse vem crescendo rapidamente. Tal interesse reflete-se no aumento das publicações, de pesquisas e de estudos sobre o tema, como exemplo pode-se referir a pesquisa de Trindade, Righi e Vieira (2012), na qual procuraram identificar e analisar fatores que afetavam a propensão ao endividamento nas mulheres da Mesorregião Centro-Ocidental Rio-grandense. Se os estudos existentes fossem satisfatórios, não teria motivos para buscar outros fenômenos ou investigar outras motivações, fundamentos ou enfrentamento para novas alternativas acerca das finanças comportamentais (YOSHINAGA ET AL., 2008).

Para Halfeld e Torres (2010), finanças remetem para conduta e iniciativa das pessoas em situações de ameaça. Busca-se entender como reagem às tomadas de decisões, seja para ganho ou perda, e quais as ameaças envolvidas. Os consumidores têm aversão à perda, pois as pessoas sentem muito mais a dor da perda do que o prazer obtido com um ganho equivalente. Ainda para os autores, pessoas que não possuem conhecimento financeiro ou que não se importam com o assunto podem passar por problemas ao tentar gerenciar suas despesas.

Hennigen (2010) destaca que o endividamento está comum entre os consumidores, e vem-se tornando um problema com o passar do tempo. Por tal razão, deve-se buscar um melhor entendimento sobre o endividamento. Ainda para o autor, o endividamento tem como causas a desqualificação do indivíduo em gerir o orçamento, dificuldade financeira pessoal, desemprego, falta de controle nos gastos, compra para terceiros, atraso nos salários, redução na renda, despesas supérfluas, doenças, sendo todos estes fatores agravados pela crise econômica do país.

O consumo excessivo pode levar as pessoas a contraírem dívidas, comprometendo a estabilidade financeira. E muitas vezes, acabam-se tornando inadimplentes. A inadimplência na maioria das vezes traz efeitos maléficos para os consumidores, pois acaba afetando a interação social, são incluídos no rol dos devedores, afeta a vida pessoal e também os atinge

psicologicamente, sentindo-se incapazes de gerenciar suas contas (TRINDADE; RIGHI; VIEIRA, 2012).

Pesquisas realizadas referem que o número de pessoas endividadas vem aumentando. É o que mostram os dados do Banco Central do Brasil, de junho de 2013. Os dados apresentam que, em abril daquele ano, o índice de endividamento esteve 44,2%, marca que é considerada a maior desde 2005, e, sendo assim, as famílias têm comprometido boa parte da renda com os bancos (REVISTA EXAME, 2013). Os consumidores estão adquirindo débitos que não conseguem pagar e muitas vezes não compreendem a causa, passando muitas vezes despercebidos os motivos do endividamento e que pode levar à inadimplência.

Também o Serasa Experian (2014) realizou uma pesquisa para levantar os índices de endividamento no Brasil, sendo avaliadas as dívidas com mais de noventa dias de atraso e com valores superiores a R\$ 200,00. Os dados obtidos revelam a estimativa de 35 milhões de pessoas inadimplentes, ou seja, 24,5% da população está endividada.

A região Sul tem 22,4% da população endividada, e, nos dados por capitais, Porto Alegre aparece com 25,3% de cidadãos com débitos. Ainda esta pesquisa traz estudos de inadimplência por faixa etária, onde o maior índice de inadimplentes está na entre 26 a 30 anos, com 29,9%. Em seguida, estão os de faixa etária entre 31-35 anos, representando 29,3%. Os entrevistados com idades de 36 a 40 anos representam 28,2% de endividamento, e pessoas com idade acima de 70 anos o índice fica em 10,3% de consumidores inadimplentes (SERASA EXPERIAN, 2014).

Com o aumento da oferta de crédito, com a diminuição do desemprego e os consumidores tendo salários mensais, estão assumindo dívidas que muitas vezes não cabem nos seus orçamentos, ou seja, parcelas mensais, consumindo mais do que possuem para gastar. Não fazem as contas e assumem financiamentos exorbitantes, com parcelas inacabáveis, como por exemplo, nos empréstimos para automóvel, onde a taxa de juro se torna alta. Por isso, é necessário desenvolver um raciocínio, uma educação financeira, uma necessidade em vez do desejo para o consumo (SERASA EXPERIAN, 2012).

A partir da lacuna percebida e pela carência de estudos relativos ao endividamento dos consumidores, espera-se que este estudo amplie o conhecimento a respeito do tema, a partir da verificação das variáveis que interferem no endividamento.

Com base nesse contexto, o presente trabalho pretende responder à seguinte questão: Quais variáveis comportamentais influenciam o endividamento financeiro nos indivíduos entre vinte e cinquenta anos de idade no município de Passo Fundo?

## **1.2 Objetivos**

Apresentam-se, aqui, os objetivos gerais e os objetivos específicos deste projeto de pesquisa.

### **1.2.1 Objetivo geral**

Verificar as variáveis que influenciam no endividamento dos consumidores entre vinte e cinquenta anos de idade do município de Passo Fundo.

### **1.2.2 Objetivos específicos**

- A) Avaliar se o consumismo interfere no endividamento;
- B) Mensurar a interferência do cartão de crédito no endividamento do consumidor;
- C) Analisar a influência dos fatores externos no endividamento;
- D) Analisar a relação da educação financeira e o endividamento.

## **2 REFERENCIAL TEÓRICO**

Neste capítulo, será apresentado o referencial teórico que ajudou no desenvolvimento do presente trabalho. Para isso, será abordado o assunto educação financeira. Na sequência, serão apresentadas finanças comportamentais, endividamento do consumidor, as causas do endividamento, como a falta de conhecimento financeiro, cartão de crédito, consumismo e os fatores externos que contribuem para o endividamento e, por fim, a inadimplência.

### **2.1 Endividamento**

Para Guttman e Phihon (2008), os incentivos do governo vêm ajudando a gerar o endividamento, uma vez que ele está aumentando demasiadamente, pois a própria população está cada vez mais investindo, buscando crescer por meio do endividamento adicional. Os consumidores têm separado o gasto da renda e estão operando em uma proporção maior do que fariam em outro modo. Os autores explicam que a dependência cada vez maior do financiamento é facilitada pelo ritmo acelerado da inovação financeira.

Segundo a pesquisa da Confederação Nacional do Comércio (CNC), em 2014, no mês de outubro, chegou a 60,2% o índice de famílias endividadas com cheque, cartão de crédito, financiamento de veículos, prestação de lojas, empréstimo bancários. Dentre essas famílias, 5,4% declararam que não têm condições de pagar os débitos adquiridos. O cartão de crédito é apontado como o vilão dos endividados, com inadimplência de 74,7%, seguido pelos carnês 17,3%, que é sucedido pelo financiamento de veículos com 14,1%. O tempo médio de atraso para as famílias é de 58,5 dias em outubro, e que muitos consumidores buscarão quitar seus débitos até o final do ano, para possuírem o nome fora das listas de restrições (CNC,2014). Esses dados, como se verá adiante, são confirmados em sede da pesquisa aqui apresentada.

Para Amorim (2010), o crédito desempenha um papel muito importante na atual sociedade de consumo, uma vez que sua ausência impossibilita os consumidores de honrarem os seus compromissos diários, visto que muitos indivíduos se endividam com a finalidade de pagar despesas mensais. O autor acredita que a ampliação e a concessão do crédito irresponsavelmente provocam o endividamento em massa da sociedade, e, para tanto, conclui

que o crédito e o endividamento devem ser tratados conjuntamente, como causa e efeito na sociedade atual movida pelo consumo.

O consumo aumentou excessivamente. Cerca de 20 anos atrás, as pessoas produziam mais, os produtos eram manuais, artesanais, e atualmente são produzidos em série e em grandes quantidades. Além disso, os consumidores têm fácil acesso a esses mesmos produtos. O mercado busca inserir novos produtos e serviços e com mais tecnologias e atrativos, incentivando o consumismo. E, assim, inseridos nessa cadeia, os indivíduos comprometem valores que não possuem e no final do mês encontram-se com saldo negativo até com a empresa onde trabalham, pois usufruíram de todo salário e de todos os benefícios que possuem (VIEIRA, 2012).

Para Santos e Souza (2014), a instabilidade do emprego reflete no alto endividamento das pessoas, pois, quando estão empregadas, adquirem dívidas altas, e se forem demitidas nesse período, não possuem o valor comprometido para pagar o débito, gerando, assim, a inadimplência, que causa juros e um crescimento do montante. Com isso, precisam período mais longo para liquidar e recuperar a tranquilidade financeira pessoal.

De acordo com Lucena e Marinho (2013), o endividamento envolve o processo de tomada de decisão e está inserido em todos os atos que se referem ao uso do dinheiro, seja poupar, gastar ou investir, e está presente no âmbito profissional e pessoal. A população muitas vezes não tem conhecimento na área de finanças e toma as decisões por situações vividas, experiências de familiares, opiniões alheias, sem planejamento, o que contribui para o aumento de indivíduos com déficit financeiro.

No início de vida, os jovens estão mais prospectos ao endividamento, pois estão querendo começar a alavancar a vida, ter um imóvel, um veículo, a ter bens e estão mais suscetíveis a adquirir dívidas. Nisso consiste o ciclo de vida e a renda permanente, que é composto para explicar o endividamento do consumidor (CARMO, 2012).

De acordo com Rigolon e Gianbiagi (1999), a herança genética contribui para o endividamento, é composta de origens de pobres e ricos, sendo que alguns planejam deixar benefícios para seus entes e, por isso, planejam uma vida financeiramente saudável. Já os pobres, muitas vezes, além de não possuírem condições de deixar algum capital sequer, ainda deixam débitos a serem quitados por seus parentes.

Para Hennigen (2010), a questão cultural e social é importante a se analisar, pois a sociedade incentiva o gasto excessivo, para o que contribuem os meios de comunicação, pois existem várias propagandas, seja no mundo da televisão, dos panfletos, no rádio, na internet e



a “boca a boca” também. Ainda, tem-se como contribuição o aumento nos custos de sobrevivência, sendo relevante que os hábitos de consumo mudaram.

Segundo Palhares (2010), a oferta do empréstimo contribui para o avanço da economia, pois são necessários recursos para poder produzir e ter mercadorias a serem ofertadas e, assim, o consumidor mantém ativo o mecanismo da economia. Ainda para a autora, o uso demasiado do crédito gera o sobre-endividamento, que é quando o indivíduo não consegue manter suas contas em dia e nem pagar as parcelas futuras e se torna um problema repetido, pois o dinheiro é oferecido de forma geral e profissional.

A seguir, serão analisadas as causas mais comuns de endividamento citadas pela doutrina e que também apareceram na pesquisa realizada como categorias bastante significativas.

### **2.1.1 Causas do endividamento**

Conforme Zerrenner (2007), há algumas hipóteses a serem estudadas para verificar se os elementos têm ligação com o endividamento do consumidor, como a falta do conhecimento financeiro, cartão de crédito, o consumismo e fatores externos.

#### **2.1.1.1 Falta do conhecimento financeiro**

Para Lastres e Cassiolato (2003), os conhecimentos acerca das corporações e das situações financeiras só vêm crescendo, como também a disponibilização de bens e serviços. Isso gera muitas informações que os consumidores não conseguem processar e analisar o benefício ou malefício ao tomar a decisão que isso poderá acarretar. Ainda de acordo com os autores, o modo como os indivíduos pensam, agem, trabalham, pesquisam produzem, consomem e gastam as horas de lazer vem mudando radicalmente.

Segundo Santi (2007), as questões de finanças e de economizar são pouco estudadas e disseminadas entre a população. Nas escolas de ensino fundamental e médio, não se aborda o tema e nos cursos superiores também não existem disciplinas que abordem o conhecimento financeiro. No Brasil, as pessoas não são educadas para administrar o dinheiro e, por isso, gastam impulsivamente e de modo descontrolado, gerando impactos no seu futuro financeiro.

Os impactos interferem no conhecimento financeiro e atrapalham os atos e decisões, pois não conhecem o mercado, não possuem controle sobre o dinheiro. Assim, as pessoas tomam decisões incorretas e prejudiciais à saúde do orçamento pessoal, pois são situações do cotidiano que interferem no endividamento (LUCENA; MARINHO, 2013).

A confiança demasiada pode interferir numa tomada de decisão correta acerca do gasto, pois muitos indivíduos acreditam excessivamente em suas habilidades e rejeitam a autenticidade que existe no processo. Nos momentos de incerteza, acreditam mais nos seus conhecimentos, que muitas vezes são imprecisos (YOSHINAGA ET AL., 2008).

De acordo com Lima e Detoni (2009), são poucas as pesquisas relacionadas com conhecimento financeiro, acarretando para a geração futura grandes perdas, pois poucos estão aptos a falar e a tomar decisões sob pressão a efeito do dinheiro, se devem gastar ou economizar, poupar ou investir. Ainda para os autores, alguns indivíduos dão mais valor a bens materiais e outros a prazeres da vida, como viagens, festas e procuram suprir os desejos, deixando as necessidades, como de segurança e fisiológicas de lado.

Por fim, a falta do conhecimento financeiro pode levar os indivíduos a tomarem decisões precipitadas, sem embasamento ou conhecimento do que estão fazendo, adquirem bens a juros e taxas altíssimos, fazem dívidas em inúmeras prestações, comprometem os salários, décimos terceiros e férias antecipadamente, sem saber como estará a situação no período e também não possuem o conhecimento da economia, se é um momento de investir ou economizar.

#### 2.1.1.2 Cartão de crédito

De acordo com Azevedo (2007), uma das causas do endividamento é o uso do cartão de crédito que surgiu nos Estados Unidos para facilitar as formas de pagamento sem precisar ter dinheiro. O Brasil foi um dos primeiros países a fazer uso e seu uso se dissipou rapidamente. Hoje, o país é o 3º maior emissor de cartões de créditos no mundo, sendo que perde somente para a China e para os Estados Unidos.

Para os autores Oliveira, Ikeda e Santos (2004), o cartão de crédito está-se multiplicando e vem impulsionando as compras, alterando a conduta de quem não o possuía, notando-se o aumento do número de pessoas endividadas, sendo apontado como um problema, pois se está gastando descontroladamente. Ainda para o autor, o uso do cartão de crédito encoraja mais os gastos pelos seguintes motivos: é visto como algo irreal, não precisa ter dinheiro para poder comprar, é de fácil acesso, há ofertas e parcelamentos para os

indivíduos, propagandas e facilidades para compra com o cartão e pode se usar imediatamente quando surge o desejo de se adquirir um produto ou serviço.

Sbicca e Fernandes (2011) confirmam que a principal fonte de endividamento é o cartão de crédito, e é a maneira que mais está se propagando para os consumidores efetuarem os pagamentos de suas contas. E nessa questão entra a taxa de juros que é mais alta até que o cheque especial. A posse de um cartão de crédito estimula o consumismo imediato, pois é muito mais relevante ter-se a posse do produto logo do que adiar. Ainda para o autor, os indivíduos ignoram as informações que vêm nas faturas do cartão, como o quanto se está pagando de juros, e o ato de comprar fica separado do ato de pagar.

Para Zerrenner (2007), as pessoas não sentem o uso do cartão de crédito, pois a fatura chega posterior à compra, semanas após e não possuem a necessidade de efetuar o pagamento à vista, e ainda têm a possibilidade de efetuar um pagamento mínimo. Os indivíduos descartam a possibilidade que ocorram eventos futuros negativos, como perda de emprego ou a redução da renda. Por isso, seria necessário calcular esses riscos para depois não arcar com valores mais altos. No início, fazem-se estimativas com os valores, mas, no final, são necessários ajustes.

De acordo com Santos e Souza (2014), há uma enorme facilidade ao acesso ao crédito que é disposta em uma quantidade de dinheiro e limites para gastos, que estão-se tornando um alibi para o aumento do consumismo, pois liberam valores para os consumidores, esperando que quitem posteriormente a compra, fazendo que a moeda circule no mercado financeiro.

### 2.1.1.3 Consumismo

Para Costa e Ribeiro (2014), o consumismo serve para satisfazer as necessidades ou desejos dos consumidores. O fato de empregar dinheiro com produtos ou serviços muitas vezes é influência da moda, do padrão que a sociedade dita de como as pessoas devem-se vestir. A publicidade está mais aguda, estimulando os seres humanos a adquirirem determinados produtos, além da obsolescência programada, que faz com os produtos sejam descartáveis em curto período de tempo, sendo necessário adquirir um novo e o mercado financeiro que oferta créditos com taxas de juros mais baixas, incentivos fiscais e financiamentos atrativos.

Os autores Pindyck e Rubinfeld (2005) explicam que nem sempre os consumidores tomam decisões de compra racionalmente, que muitas vezes são feitas por impulso, não levando em conta suas restrições orçamentárias. Em outros casos, ele não está certo de sua

preferência e é influenciado nas decisões por pessoas próximas, pelo seu humor. Ainda para os autores, mesmo que os consumidores hajam racionalmente, nem sempre se saberá por certeza os preços e as escolhas que se defrontam diariamente.

De acordo com Ferreira e Lima (2014), o consumismo do brasileiro não está de acordo com as questões financeiras dos indivíduos, pois só tendem a se distinguir socialmente. Na realidade, não possuem dinheiro para gastarem e, mesmo assim, adquirem débitos para ter um status muitas vezes mascarado, ou seja, as classes mais pobres querem imitar as classes mais ricas.

A junção de consumidores com o bem que desejam torna-se um modo de interação humana, ou seja, a coletividade pelo consumismo, construindo relações pelo padrão, moda, semelhança, coisas em comum pelo que consomem (COSTA; RIBEIRO, 2014).

Outro ponto citado pelos autores Cagni, Graciano e Machado (2012) é que, com o aparecimento das compras pela internet e visualizações eletrônicas, o consumismo teve um grande crescimento, pois as pessoas têm mais acesso aos produtos e nem necessitam sair de casa para comprá-los. Também muitas lojas possuem a facilidade da tele-entrega, pelo qual se pode ligar, efetuar a compra e elas levam até você, sem ser preciso enfrentar grandes filas ou movimentos nos estabelecimentos, tornando-se cômodo o processo de adquirir os bens e serviços.

Para Santi (2007), o consumismo pode-se tornar compulsivo e um vício, em que a pessoa tenta parar, mas não consegue sozinha. A realidade da situação tenta não fazer com que você adquira aquele bem ou produto, com informações corretas sobre seu estado financeiro e as possibilidades que tem, e a outra desqualifica sua situação atual e possibilita, autoriza a pessoa satisfazer seu desejo de forma imediata sem medir as consequências e muitas vezes isso acarretará a tomada de um débito desnecessário e que não estava previsto no orçamento do consumidor, trazendo problemas futuros para liquidá-lo. Ainda para o autor, a oferta do crédito rápido é uma ferramenta que gera um grau de endividamento comprometedor, de prestações e prestações, e quando se percebe contraiu parcelas altíssimas comprometendo sua renda por meses e meses.

#### 2.1.1.4 Fatores externos

Os consumidores precisam ter várias informações para compreender números, valores, taxas, juros, prazos de pagamentos para transformar esses dados em um planejamento financeiro e ter uma vida saudável nas finanças. Quando isso acontece, os consumidores

planejam o futuro para terem uma estabilidade, ter um orçamento adequado e compatível com o nível de renda. A situação de não pagamento das dívidas pode levar o inadimplente a realizar mais que um financiamento para quitar o débito e, assim, estará multiplicando a piora da situação (CLAUDINO ET AL. 2009).

De acordo com Vieira, Roma e Ferreira (2014), o mercado financeiro do Brasil passou por uma mudança de 2005 para 2012, onde houve queda das taxas de juros pelo governo e assim fez com que a expansão monetária crescesse. A taxa de juros é um fator determinante para a contratação do crédito, mas os consumidores é que determinam se a taxa é algo de risco ou vai ser determinante no mercado que será aplicada. Ainda para o autor, o que determina os juros é a data de vencimento, o quanto foi contratado e o perfil do consumidor e ainda que quanto maior for o risco da operação, maiores serão as taxas de juros.

Para Lopes (2012), a taxa de desemprego teve uma diminuição, a regularização e também a maior oferta de vagas contribui para esse decréscimo, e o aumento de pessoas empregadas, ganhando salário, gera um maior consumismo e também uma demanda maior por crédito. O fator contrastante é quando os indivíduos perdem a fonte de renda e deixam de pagar os débitos, pois contavam com o salário para efetuar a liquidez. Com isso, tende-se ao aumento da dívida, pois vai crescendo as taxas conforme o tempo que a dívida ficará em aberto, e, quando voltam ao mercado de trabalho, tendem a saldar débitos anteriores quando empregados.

Atualmente, o país está passando por uma séria crise econômica, em que a taxa de novas contratações vem diminuindo e tendo um crescente aumento nas demissões. Isso afetará proporcionalmente as finanças, causando um aumento da inadimplência dos consumidores e também terá grande interferência na qualidade de vida dos consumidores.

Para Halles, Sokolowski e Hilgemberg (2008), a qualidade de vida está ligada diretamente à saúde financeira. As dívidas causam grandes preocupações, desmotivam as pessoas, falta concentração nas tarefas de cunho profissional e pessoal, perdem o prazer de viver e de estar com os familiares, muitas vezes são causa para brigas entre irmãos, pais, o cônjuge e com filhos, vindo a trazer atritos e até mesmo a separação. Há consumidores que não conseguem evoluir e acabam em camas, com depressões e alguns perdem a vontade de viver e têm a morte como uma solução, tendo até o suicídio em vista.

De acordo com Fernandes e Candido (2014), o exemplo de dentro de casa serve para as gerações futuras e vai passando de geração para outra. A estabilidade financeira mostra-se grande elemento para a construção de um indivíduo para a racionalidade de gastar, consumir e economizar. Outro ponto a analisar é a mudança das estruturas familiares, em que muitos pais

estão separados, as mulheres estão cada vez mais presentes no mercado de trabalho e a redução dos filhos.

Por fim, finanças comportamentais têm como um dos objetivos identificar e compreender de que maneira os indivíduos administram os valores que percebem (ROGERS; FAVATO; SECURATO, 2007), sejam eles decorrentes de salário, benefício, comissão, pró-labore, entre tantas outras definições que denominam remuneração pessoal. Também visa a aprofundar o conhecimento acerca do endividamento e quais as causas que levam à inadimplência dos consumidores, tanto psicológicas ou racionais.

## **2.2 Inadimplência**

Para justificar a inadimplência, envolvem-se conceitos econômicos, psicológicos e sociológicos. A inadimplência nada mais é que um serviço prestado e não pago, ou um produto usado e também não quitado, conforme Freire e Freire (2014). Para as autoras, inadimplente é quem não cumpre com suas obrigações financeiras ou contratuais, deixando de realizar os pagamentos, por qualquer motivo.

Conforme Lopes (2012), há duas faces na inadimplência: a primeira quando as empresas, ou concessionárias, ofertam crédito demasiadamente, sem calcular os riscos que envolvem a operação e também não analisam o perfil do indivíduo que está buscando valores junta à empresa, o que torna mais propício o não pagamento de valores emprestados ou produtos vendidos; a segunda face é quando os consumidores adquirem produtos, bens, valores e já estão propícios ao não pagamento, pois não têm o planejamento e muitas vezes são para tapar outro furo no orçamento, pois no momento da contratação já possuem conhecimento de que não terão fundos para quitar os débitos, e ficarão inadimplentes.

Stacechen e Bento (2008) acreditam que hoje se vive em uma época marcada pelo consumo exagerado, em que o ritmo estabelecido acaba por criar necessidades falsas que alimentam o desejo do sujeito pela busca do objeto adquirido. Assim, quando satisfeito pelo consumo atendido, são ligeiramente supridos por outro através do consumo incessante. Para os autores, o consumidor pós-moderno busca desenfreadamente novos produtos e serviços, não se preocupando com as consequências dos gastos, sendo possível adquirir no momento e pagar posteriormente.

Essa revisão de literatura procurou retomar conceitos sobre as finanças comportamentais e econômicos sobre o comportamento do consumidor, ligando-os a temas recorrentes que ajudam a entender o que leva os indivíduos ao endividamento e a consumirem de forma mais acentuada atualmente.

### **2.3 Finanças comportamentais**

Conforme Lucena (2014), finanças comportamentais quebram os paradigmas da economia e buscam inserir perspectivas psicológicas e sociológicas no comportamento dos consumidores para a tomada das decisões financeiras. Ainda para o autor, finanças comportamentais são um novo campo de estudo e pesquisa, pois tratam da conduta dos seres humanos.

Para Halfeld e Torres (2001), as finanças comportamentais têm como finalidade a correção e o aprimoramento do modelo econômico financeiro, pelo disparate do indivíduo. O consumidor é uma pessoa normal e que muitas vezes age irracionalmente e tem sua escolha regida pelo momento em que se encontra o estado de espírito.

Os consumidores dão valores únicos aos bens que adquirem, mas psicólogos têm descoberto que o valor percebido pode mudar conforme as circunstâncias em que estão inseridos, ou seja, há um ponto de referência pelo qual a pessoa toma a decisão de consumir, o que pode ajudar a explicar o comportamento (PINDYCK; RUBINFELD, 2005).

Um aspecto a ser destacado por Lima (2003), é que as finanças comportamentais tratam como os indivíduos agem, contendo as informações do débito que vão adquirir, como os juros, taxas, formas de parcelamento e para depois tomar a decisão de investimento, empenhando-se em mostrar que conhecem os processos que envolvem a tomada de decisão que implica na administração financeira.

Finanças é um campo de conhecimento importante para as pessoas, pois auxilia a gerir a renda, economizar, investir e esquivar-se de fraudes ou negócios mal feitos. Nos últimos anos, sua importância vem progredindo pelo aumento das tecnologias, regulatórias e econômicas. Entretanto, a falta de conhecimento pelas famílias vem gerando resultados insatisfatórios aos desejados. Outro ponto é a estabilidade da moeda: deixa-se de economizar para consumir (SAVOIA; SAITO; SANTANA, 2007).

Para os autores Pindyck e Rubinfeld (2005), é necessário destacar dentro das finanças comportamentais o senso de justiça, que explica que muitas pessoas agem de certa maneira por achar que é justo e correto, muitas vezes ajudando os outros sem receber nada em troca.

Para finalizar, os autores comentam que nem sempre os consumidores avaliam momentos de incertezas de acordo com a probabilidade, e nem sempre têm a certeza da utilidade de suas aquisições. Isso demonstra que o ser humano tem escassas informações, ficando na memória apenas as de curto prazo, tendendo a subestimar a probabilidade de certos eventos ocorridos.

### **2.3.1 Educação financeira**

Para Saito (2007), a educação financeira pessoal é importante para a sociedade brasileira e está ligada a decisões financeiras de indivíduos da família, em busca do bem-estar socioeconômico. Ainda para o autor, é importante que as pessoas melhorem seus conceitos sobre finanças e riscos financeiros, de forma que, com conhecimento possam fortalecer a sabedoria para tomar decisões corretas e essenciais no cotidiano.

Em uma pesquisa recente, realizada pelo Serviço de Proteção ao Crédito (SPC) Brasil (2014), cerca de 81% dos brasileiros não têm controle sobre suas finanças, não planejam os gastos e falta controle doméstico e pessoal. Ainda há um destaque dentro desse percentual para as pessoas que, na maioria das vezes, não conhecem nem a renda ou o faturamento mensal. A pesquisa ainda indica que os indivíduos compram produtos sem precisar e sem ter dinheiro para pagá-los. 47% dos entrevistados afirmaram que não conseguem guardar nada do salário ou faturamento no final do mês, e muitas vezes falta dinheiro no final do período. Ainda 30% afirmaram que adquiriram um débito nos últimos três meses e que não conseguiriam arcar com ele, pois excedeu o orçamento.

Para Oliveira e Kaspczak (2013), as pessoas veem a educação financeira como um termo de difícil entendimento e algo complexo, tendo a impressão que é incapaz de gerir seus gastos, e isto acarreta medos e temores de tomar decisões incorretas. Mas, com determinadas etapas de entendimento e estudos, percebem que é algo de fácil compreensão e serve para aperfeiçoar a lida com o dinheiro e a condução do orçamento pessoal e familiar. Para a condução financeira, é necessário estar com informações financeiras corretas para tomar



decisões acertadas e com isso minimizar as chances de erro e de adquirir dívidas desnecessárias, aumentando as chances de escolher a opção correta.

O site do BACEN (2015) apresenta o seguinte conceito para educação financeira:

A Educação Financeira é o processo mediante o qual os indivíduos e as sociedades melhoram sua compreensão dos conceitos e produtos financeiros. Com informação, formação e orientação claras, as pessoas adquirem os valores e as competências necessários para se tornarem conscientes das oportunidades e dos riscos a elas associados e, então, façam escolhas bem embasadas, saibam onde procurar ajuda e adotem outras ações que melhorem o seu bem-estar. Assim, a Educação Financeira é um processo que contribui, de modo consistente, para a formação de indivíduos e sociedades responsáveis, comprometidos com o futuro.

Ainda para no site do BACEN (2015), o aumento do poder aquisitivo das pessoas traz mais disposição para adquirir novos bens, empréstimos, cartas de crédito e estarem dispostas a lidar com situações mais difíceis. Falta informação para tomar decisões acerca do dinheiro e qual o risco envolvido. Por isso, é necessário ter educação financeira.

No Quadro 1 são apresentados princípios da educação financeira e algumas recomendações benéficas de sua aplicação.

**Quadro 1.** Princípios e recomendações da educação financeira

<b>Princípios e Recomendações da Educação Financeira</b>
<p>a) A educação financeira deve ser o desenvolvimento das competências financeiras dos indivíduos.</p> <p>b) Os programas de educação financeira devem focar as prioridades de cada país.</p> <p>c) O processo de educação financeira deve ser considerado, pelos órgãos administrativos e legais de um país, como um instrumento para o crescimento e a estabilidade econômica,</p> <p>d) O envolvimento das instituições financeiras no processo de educação financeira deve ser estimulado, de tal forma que a adotem como parte integrante de suas práticas de relacionamento com seus clientes.</p> <p>e) A educação financeira deve ser um processo contínuo, acompanhando a evolução dos mercados e a crescente complexidade das informações que os caracterizam.</p> <p>f) A educação financeira deve começar na escola. É recomendável que as pessoas se insiram no processo precocemente.</p> <p>g) As instituições financeiras devem ser incentivadas a certificar que os clientes leiam e compreendam todas as informações disponibilizadas, especificamente, quando forem relacionadas aos negócios de longo prazo, ou aos serviços financeiros, com consequências relevantes.</p> <p>h) Os programas de educação financeira devem focar, particularmente, aspectos importantes do planejamento financeiro pessoal, como a poupança e a aposentadoria, o endividamento e a contratação de seguros.</p> <p>i) Os programas devem ser orientados para a construção da competência financeira, adequando-se a grupos específicos, e elaborados da forma mais personalizada possível.</p>

Fonte: Adaptado de OCDE (apud OLIVEIRA; KASPCZAK, 2013).

O crescente destaque das finanças vem dos últimos anos, o desenvolvimento, mudanças políticas, econômicas e demográficas, sendo necessário os indivíduos terem um conjunto de informações e desenvolverem habilidades para melhorar a administração financeira e obter conhecimentos para gerir a saúde financeira pessoal (SAVOIA; SAITO; SANTANA, 2007).

### **3 MÉTODO**

Neste capítulo, aborda-se o método que será utilizado para a realização deste estudo. O capítulo está dividido em cinco seções. Na primeira seção, encontra-se o delineamento da pesquisa e suas características. Na segunda, encontra-se a descrição da população e a técnica de amostragem. Na terceira, apresenta-se descrito o instrumento de coleta de dados e a elaboração do questionário e, por fim, a aplicação dos questionários e o tratamento e análise dos dados.

#### **3.1 Delineamento da pesquisa**

O método utilizado nesta pesquisa é de natureza quantitativa, do tipo descritiva, de corte transversal, realizada por meio de um questionário. Conforme Malhotra (2012), a pesquisa quantitativa procura quantificar os dados e fazer análise de informações. Usando a estatística, procura precisar a continuidade de um determinado comportamento presente nos indivíduos. É necessário um grande número de dados ou questionários para quantificar as informações e busca estender os resultados da amostra para a população-alvo.

Sendo que o objetivo da pesquisa é analisar quais as causas do endividamento, o método a ser utilizado será do tipo descritivo. A pesquisa descritiva tem como objetivo descrever algo, ou atributos de grupos pertinentes ao estudo para firmar relações entre as variáveis estudadas, e no caso da survey verificar se a compreensão dos fatos esta de acordo ou não, com a realidade (MALHOTRA, 2012; FREITAS ET AL., 2000).

O estudo define-se como de corte transversal, pois, para Malhotra (2012), é realizada somente a coleta de informações em única vez da população a ser analisada.

### **3.2 População e amostra**

A população de estudo foi constituída por indivíduos entre vinte e cinquenta anos que residam na cidade de Passo Fundo/RS. Para Malhotra (2012), população se caracteriza por possuírem características comuns e que têm algum fenômeno de interesse. Já amostra é um subconjunto de elementos da população selecionado para participar de um estudo ou pesquisa.

A técnica de amostragem utilizada neste estudo é a não probabilística. Segundo Malhotra (2012), esta técnica de amostragem acredita no julgamento pessoal do pesquisador, não utilizando seleção aleatória. Este, por sua vez, pode incluir elementos que achar necessário na amostra.

A amostragem será por julgamento. Para Malhotra (2012), fica a cargo do entrevistador escolher as unidades amostrais, que são elementos convenientes no momento, pois estão no lugar certo e na hora exata. No caso deste estudo, serão analisados indivíduos que possuem dívidas.

### **3.3 Elaboração do instrumento de coleta de dados**

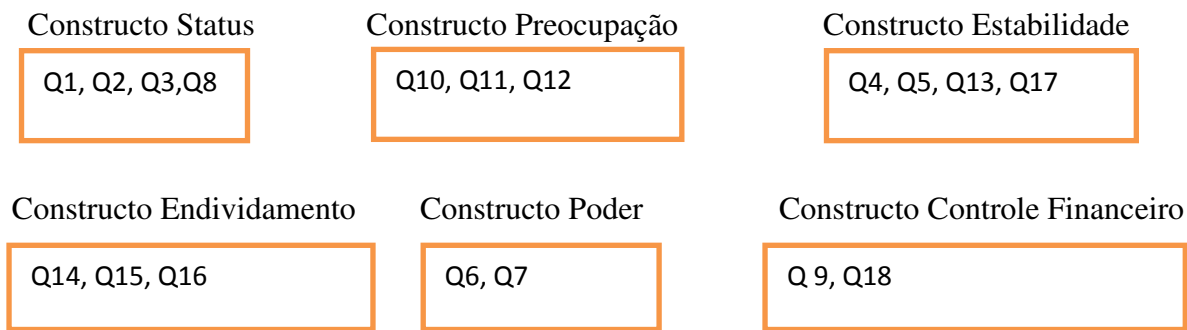
Para a elaboração do instrumento de coleta de dados, foram consideradas variáveis quantitativas. Desse modo, a elaboração do instrumento de coleta de dados compreende questões que visam a caracterizar a amostra e questões que visam a estabelecer relação entre as variáveis inerentes ao objetivo do estudo.

Para atingir os objetivos da pesquisa, foi necessário coletar dados primários, por meio de um questionário estruturado composto por dois blocos, tendo como base o questionário utilizado no estudo de Trindade, Righi e Vieira (2012), que possuía 34 questões. Extraíram-se 16 questões desta literatura, que foram adaptadas a este trabalho. Também foram acrescentados mais dois itens, referentes aos fatores do endividamento.

Fez-se o uso da Escala Likert, em que os entrevistados poderiam dar nota de 1 a 5 às questões, onde 1 representava discordo totalmente e o 5 concordo totalmente. Segundo Malhotra (2012), a escala do tipo Likert possui vantagens sobre as outras por ser de fácil aplicação e entendimento para os entrevistados.

Para a confecção dos constructos do bloco I, foi usada como referência o estudo de Trindade, Righi e Vieira (2012). Na Figura 1, pode-se observar como ficaram as divisões do questionário entre os seis constructos:

**Figura 1.** Formação dos constructos



Fonte: dados do autor.

O constructo status é formado por quatro questões, que procuravam mapear qual a percepção dos entrevistados em relação ao poder e como as pessoas que o possuem são vistas perante a sociedade. O constructo preocupação é formado três questões, que buscam verificar a inquietação e a insegurança dos entrevistados ao lidar com o dinheiro.

O constructo estabilidade é constituído por quatro questões, que visam a analisar como reconhecem o dinheiro na maneira de proporcionar estabilidade a realização dos desejos, e também se isso traz estabilidade emocional. Dentro do constructo endividamento, formado por três questões, mapeou-se o pensamento dos consumidores em relação à compra parcelada, e o pagamento das contas, seja à vista ou a prazo.

O constructo poder possui duas questões que visam a verificar qual a opinião dos entrevistados quanto à influência que o dinheiro traz, e as pessoas que possuem maior poder aquisitivo reagem em relação aos demais. O último constructo, controle financeiro, formado por duas questões, buscou analisar o planejamento financeiro dos entrevistados, bem como a evitar prejuízos com o dinheiro.

No segundo bloco, foram coletados dados sobre como estão as contas dos entrevistados, o que mais pesa no orçamento, se exerce atividade remunerada, se estão inadimplentes, e como pretendem liquidar os seus débitos. Aqui, foi usado como base para estas questões o autor Vieira (2012). Ainda, encontram-se dados como sexo, faixa etária, estado civil, escolaridade e dados sobre a renda. No segundo bloco, encontra-se um total de 17 questões. O questionário utilizado neste trabalho encontra-se na íntegra no Anexo 1.

Antes de iniciar as aplicações, o questionário foi submetido a uma avaliação por dois professores da Faculdade Meridional (IMED). Após, foi realizado um pré-teste com oito sujeitos da mesma população de estudo, convidados a responder o questionário e a apontar os ajustes necessários, a fim de deixar claras as questões e para melhor compreensão dos respondentes. Malhotra (2012) afirma que o pré-teste é necessário aplicar numa pequena amostra para visualizar e eliminar os problemas.

### **3.4 Coleta de dados**

Para a coleta de dados foi utilizada a técnica survey, que, conforme Malhotra (2012), é uma estrutura de questionário aplicada para a amostra da população e tem o objetivo de obter informações específicas como as características, opiniões e ações do grupo de entrevistados.

A coleta de dados foi de 05/09/2015 a 18/09/2015, e as entrevistas foram realizadas presencialmente. O entrevistador passou em algumas salas de aula na Faculdade Imed (essas salas foram selecionadas conforme a conveniência para o entrevistador), mediante autorização do professor. Também foram aplicados questionários no período diurno na mesma Faculdade, conforme disponibilidade dos respondentes. Outra maneira utilizada foi a distribuição dos questionários para pessoas próximas que realizaram a aplicação junto a pessoas conhecidas e também em seus locais de trabalho.

No momento da aplicação, era explicado que como característica deveria residir na cidade de Passo Fundo e possuir entre vinte e cinquenta anos. Por fim, foram explicados aos participantes os motivos do estudo.

### **3.5 Tratamento e análise de dados**

Os questionários foram verificados de acordo com o preenchimento. Inicialmente, foram coletados 362 questionários presenciais. Porém, destaca-se que, para atender o objetivo da pesquisa, foram desconsiderados do estudo dez questionários do primeiro bloco por não apresentarem todas as 18 afirmações respondidas. Foram desconsiderados mais quatro questionários, por apresentarem questões incompletas referentes aos segundo bloco do questionário, e dois por não residir na cidade de Passo Fundo e outros três pelo fato de os

respondentes não estarem na faixa de idade selecionada para a pesquisa. Finalizando-se o estudo, então, com 343 questionários validados.

As análises estatísticas foram feitas com o auxílio do software SPSS Statistics (versão 21.0). Para a análise dos dados, primeiramente foi realizada a descrição da amostra feita através de estatísticas de frequência e estatísticas descritivas, como média e desvio padrão, que segundo Malhotra (2012), serve para explicar a frequência de determinado fatos que ocorre na unidade amostral como parâmetro populacional. O software permite comparações de dados, suporte nas análises, precisão nos dados, sendo um facilitador para análises de pesquisas pela eficácia da resposta e tabulação de pesquisas que contêm um número elevado de dados. Também através da análise das variáveis foi verificado o índice de confiabilidade Alfa de Cronbah das escalas de Hair et al. (2005). Destaca que o coeficiente Alfa de Cronbach é uma ferramenta para medir a confiabilidade de um questionário, e para ele o valor mínimo aceitável é de um questionário para ser aceitável é 0,6 (HAIR, et al., 2005).

A análise fatorial para Malhotra (2012) é uma técnica estatística que cria novas variáveis, derivadas das variáveis originais, mas em menor número, e representa a comunalidade do processo. Realizou-se a análise fatorial com rotação varimax, considerando as variáveis com carga fatorial acima de 0,5. Para determinar a correlação entre as variáveis, foi efetuado o Kaiser-Meyer-Olkin (KMO).

Para a realização dos constructos, optou-se pela formação de quatro constructos ao invés de seis como proposto pelo estudo de Trindade, Righi e Vieira (2012). As dezoito questões se encaixariam em seis constructos, visto que a opção pela carga fatorial, em peso menor levou a realizar essas considerações. As questões eliminadas foram questão dezessete “Fico incomodado quando não posso comprar tudo que quero”, questão seis “Dinheiro significa uma vida confortável”, questão sete “O dinheiro permite sair da rotina”, questão dezoito “Sou consciente dos juros a pagar quando contraio dívidas” e por último questão nove “Vivo dentro dos limites do meu orçamento”, vide Anexo I. Estas questões foram eliminadas por poderem inferir na confiabilidade da pesquisa.

As variáveis que mais explicam o estudo e com carga fatorial elevadas é o constructo endividamento, formado pelas questões “acho normal as pessoas se endividarem para pagar suas contas” e “acho normal as pessoas se endividarem para comprar bens, produtos e serviços”, que obtiveram carga fatorial de 0,846 e 0,878 respectivamente.

## **4 RESULTADOS**

Este capítulo traz o resultado dos dados coletados neste estudo e as análises estatísticas feitas através do software SPSS. Primeiramente, é realizada a descrição da amostra, seguida pela análise descritiva das variáveis. Depois, é apresentada a análise fatorial com suas relações. E, por fim, a descrição dos resultados obtidos.

### **4.1 Descrição da amostra**

Foram aplicados 343 questionários, no período de 8 de setembro a 25 de setembro de 2015. 56,6% dos entrevistados são mulheres e 43,4% dos entrevistados são homens. Quanto à idade dos entrevistados a média, é de 30 anos e o desvio padrão foi de 8,9, com a idade mínima registrada foi de 20 anos e a máxima de 50 anos. Quanto à escolaridade, a maioria dos entrevistados possui ensino superior incompleto representando 49%; posteriormente aparecem os respondentes com ensino médio completo, com 17,2%; em seguida 10,8%, com ensino superior completo; e também com 10,5% dos entrevistados com especialização.

No Quadro 2, é possível observar dados quanto à faixa salarial dos entrevistados, a que está mais presente entre os entrevistados é de R\$ 1.576,01 a R\$ 3.152,00, quando 40,5% dos respondentes dizem se encaixar nesta renda, em seguida estão 35,6% dos entrevistados que ganham até R\$ 1.576,00, depois 17,2% na faixa de R\$ 3.152,01 a R\$ 7.880,00. A faixa salarial que menos está presente entre os entrevistados é a superior a R\$ 15.760,01, sendo citada por apenas 5 respondentes, dos 343 questionários respondidos, ou seja, 1,5% do total.

Em relação ao estado civil, 48,7% dos respondentes são solteiros, 26,8% são casados, 17,5% vivem em uma união estável, 6,1% dos entrevistados são divorciados e os restantes são viúvos.

Do total dos entrevistados, 45,8% elaboram um orçamento mensal para controlar os gastos, sendo que 59,23% das mulheres é que elabora o orçamento e, dentro dessa questão, 50,95% possui ensino superior incompleto. Outros 29,7% controlam o saldo de bancos e cartões de crédito, dos quais 54,90% são mulheres, e 9,6% dos respondentes não controla os



gastos, cuja maioria são mulheres, representando 51,51%. A maioria dos entrevistados exerce atividade remunerada, representando 92,1%.

O que mais pesa no orçamento da família para os respondentes são as despesas familiares (escola, faculdade, roupas), representando um total de 32,9%. Desses indivíduos, 39,82% ganham até R\$ 1.576,00 e 38,93% afirmaram ganhar entre R\$ 1.576,01 a R\$ 3.152,00. 64,60% das mulheres afirmaram ser esse o motivo que mais pesa no orçamento. Em segundo lugar, com 23,3%, constam as despesas relacionadas a compras financiadas, pré-datadas e cartões de crédito. Nesse item, homens e mulheres de Passo Fundo estão igualmente endividados, correspondendo a 50% ambos. Em terceiro lugar encontram-se os gastos com aluguel ou financiamento imobiliário, sendo que os que mais gastam com aluguel ou financiamento imobiliário ganham entre R\$ 1.576,01 a R\$ 3.152,00 e são as mulheres, que estão com financiamento em mais de 59,09%. Em seguida vêm, com 12,8%, as despesas com aquisição de gêneros alimentícios e com 6,7% aparece o financiamento de automóvel, revelando que os homens financiam mais para ter seu automóvel (65,21%). As pessoas que financiam automóvel ganham em média até R\$ 3.152,00.

Do total da pesquisa, 56,1% das mulheres estão com suas contas atrasadas e os homens representam 43,9% de contas atrasadas, o que revela que os homens são mais pontuais com suas dívidas. 46,1% dos que possuem contas em atraso são solteiros, seguidos dos casados, que representam 25,2% dos inadimplentes, e ainda 19,5% dos que possuem débitos são os que estão em uma união estável.

Quanto à escolaridade dos inadimplentes, a maioria possui ensino superior incompleto com 48% e na parte extrema da pesquisa aparecem com 0,2% os entrevistados que possuem doutorado, ou seja, quanto maior o grau de instrução dos indivíduos, menor o índice de inadimplência.

Referente à questão sobre qual a porcentagem da sua renda está comprometida com as dívidas, as mulheres possuem a média de 43,34% e um desvio padrão de 27,87. Já os homens possuem a média da renda comprometida em 44,58% e desvio padrão de 27,25. Ainda referente a essa questão, relacionada com a escolaridade, os entrevistados com ensino superior completo apresentam 49,3% endividados e, em seguida, os que possuem ensino médio completo com 18,2%.

Quando perguntados sobre se renegociaram alguma dívida, obteve-se o resultado no sentido de que 38,5% dos entrevistados renegociaram algum débito, dos quais 38 mulheres afirmaram que já renegociaram e outros 64 casos de renegociação foram masculinos. Entre a faixa salarial de R\$ 1.576,01 a R\$ 3.152,00, aparecem 57 de respondentes que já

renegociaram algum débito e, em segundo lugar, com 43 casos, aparecem os que recebem até R\$ 1.576,00.

Quando os entrevistados foram questionados sobre o que se referem às contas atrasadas, 77,6% afirmaram que não possuem contas em atraso, dentre os quais as mulheres são as que possuem menos contas atrasadas, representando 56,76%. Outros 6,7% afirmaram que as contas em atraso referem-se à fatura do cartão de crédito, sendo as mulheres estão mais inadimplentes, com 52,17%, e os homens com 47,82%. Em segundo lugar, dois itens dividem a posição com 2,3% sendo como motivo o financiamento imobiliário e o descontrole financeiro. Com 1,7%, aparece a diminuição da renda como motivo da inadimplência.

No que diz respeito a quantas contas possui em atraso, 79% responderam que não possuem conta em atraso, sendo as mulheres com 60,60% responsáveis por esse atraso, 8,7% possuem uma conta em atraso, sendo os homens a maioria que possuem uma conta em atraso, com 53,33%, e outros 9,6% afirmaram que possuem de duas a três contas em atraso, 8,7% possuem uma conta em atraso e outros 2,6% possuem quatro contas ou mais em atraso. Questionados sobre qual o valor das contas em atraso, 7,6% dos entrevistados afirmaram que possuem de R\$ 500,01 a R\$ 1.000,00 a valores em atraso, outros 6,7% possuem até R\$ 500,00 em atraso. Quanto à maneira pela qual será efetuado o pagamento das contas em atraso, 11,4% afirmaram que pretendem pagar parcelado e 9,9% preferem liquidar seus débitos à vista.

## **4.2 Análise das variáveis**

Para a análise das variáveis, foram desenvolvidos constructos, nos quais foram realizadas as estatísticas descritivas com a média, desvio padrão para cada questão correspondente e também o teste de confiabilidade. O Alfa de Cronbach analisado juntamente em todas as questões é de 0,731, sendo que o questionário é considerado confiável, segundo Hair (2005), pois, para ele, o valor Alfa de Cronbach é aceitável acima de 0,600.

Os próximos parágrafos tratam sobre o endividamento e as variáveis utilizadas pela pesquisa para conhecer o perfil do endividado passo-fundense. Considerando 343 variáveis, foi possível compreender o perfil dos indivíduos com idade entre 20 e 50 anos que apresentam dívidas financeiras.

Para identificar as variáveis com maior e menor significado, foram utilizadas a comunalidade, a carga fatorial, a média e o desvio padrão que cada uma das variáveis representa no perfil do endividamento dos respondentes.

A Tabela 1 demonstra, por análise fatorial, o agrupamento de doze variáveis em quatro fatores e também a comunalidade. Depois da aplicação da técnica, foram observados quatro fatores comprovados através dos testes de KMO e Esfericidade Barlett. Para Hair (2005), o teste de KMO serve para identificar se um modelo de análise fatorial é utilizado ajustando-o aos dados, testando a consistência dos mesmos. Quanto mais próximo de 1 estiver, melhor será.

Para esta pesquisa, encontrou-se o valor de KMO de 0,709.

**Tabela 1** – Análise fatorial do endividamento (Método de rotação: Varimax)

Constructo	Variável	Carga Fatorial	Comunalidade
Status	Q1 - Dinheiro atrai pessoas interessantes.	0,804	0,666
	Q2 - Dinheiro significa poder.	0,846	0,720
	Q3 - Dinheiro representa liberdade.	0,542	0,418
	Q8 - Dinheiro significa status social.	0,702	0,497
Estabilidade	Q4 - Quando estou ansioso(a) compro coisas desnecessárias.	0,835	0,716
	Q5 - Quando compro coisas novas esqueço meus problemas.	0,793	0,661
	Q13 - Compro para satisfazer meus desejos pessoais.	0,648	0,462
Preocupação	Q10 - Dinheiro é uma coisa complicada para mim.	0,798	0,703
	Q11 - Dinheiro lembra dívidas.	0,761	0,622
	Q12 - Costumo ter prejuízos com dinheiro.	0,726	0,588
Endividamento	Q14 - Acho normal as pessoas se endividarem para pagar suas contas.	0,846	0,770
	Q15 - Acho normal as pessoas se endividarem para comprar bens, produtos e serviços.	0,878	0,803

Fonte: dados da pesquisa (2015).

A análise fatorial, segundo Hair (2005), permite agrupar as variáveis a fatores menores, o que facilita uma melhor compreensão dos dados da pesquisa. Através da análise das 12 questões, permitiu-se dividi-las em quatro fatores, chamados no trabalho de constructos. As questões seis, sete, nove, dezessete e dezoito foram excluídas por apresentarem baixa carga fatorial, ou carga fatorial em duplicidade, baixando o nível de explicação da pesquisa e o Alfa de Cronbach.

De acordo com a Tabela 1, mesmo com as variáveis q3 e q13 apresentando comunalidade inferior a 0,5, optou-se por suas permanências, uma vez que apresentaram carga fatorial significativa acima de 0,5, ajudando a explicar a formação do construto e da pesquisa. Quanto à variável q8, apresenta valor muito próximo a 0,5 e, por esse motivo, também se optou por mantê-la.

Em relação aos fatores encontrados, o constructo endividamento foi o que apresentou maior carga fatorial. Mesmo sendo formado por apenas duas variáveis, nota-se, por meio da Tabela 1, sua alta comunalidade e alta carga fatorial. A questão quinze, que diz respeito ao fato de os entrevistados acharem normal as pessoas se endividarem para comprar bens, produtos e serviços foi a que obteve a maior carga, 0,878. Portanto, é a questão que melhor explica este o fator e este estudo. Já, a questão de menor carga fatorial foi a questão três, se o dinheiro representa liberdade, que obteve carga fatorial de 0,542, e está inserida no constructo status.

Na Tabela 2, demonstram-se as questões agrupadas em quatro constructos, explicando em 59,46%, valor muito próximo ao considerado ideal, que é de 60% (HAIR Jr. et al., 2005).

**Tabela 2 - % Cumulativa**

<b>Constructo</b>	<b>% cumulativa</b>
Status	17,084
Estabilidade	32,669
Preocupação	47,225
Endividamento	59,467

Fonte: Dados da pesquisa (2015).

### **Constructo Status**

O constructo status foi formado por quatro questões referentes à interferência que o dinheiro traz na vida dos indivíduos em situação de atrair pessoas interessantes, o poder, a liberdade e também o status social. Essas questões buscam avaliar se, para os entrevistados, o

dinheiro é uma forma de reconhecimento social. A média, o desvio-padrão e o Alfa do constructo e das questões são apresentados na Tabela 3.

**Tabela 3 – Constructo status**

<b>Indicador</b>	<b>Média</b>	<b>Desvio Padrão</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>
<b>Fator Status</b>	<b>3,39</b>	<b>0,95</b>	<b>0,718</b>
Dinheiro atrai pessoas interessantes.	2,98	1,38	
Dinheiro significa poder.	3,45	1,29	
Dinheiro representa liberdade.	3,27	1,30	
Dinheiro significa status social.	3,86	1,19	

Fonte: Dados da pesquisa (2015).

Todas as questões referentes ao fator status obtiveram uma média semelhante, somente se dinheiro significava status social se destacou com uma média um pouco mais elevada ( $M = 3,86$ ), o que pode indicar que os entrevistados consideram que o dinheiro seja um indicador que traz reconhecimento social no convívio com outras pessoas. O índice de confiabilidade desse constructo é considerado aceitável através do que é indicado na literatura.

### **Constructo Estabilidade**

A média, o desvio-padrão e o Alfa do constructo estabilidade e das questões são apresentados na Tabela 4.

**Tabela 4 – Constructo Estabilidade**

<b>Indicador</b>	<b>Média</b>	<b>Desvio Padrão</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>
<b>Fator Estabilidade</b>	<b>2,53</b>	<b>1,05</b>	<b>0,706</b>
Quando estou ansioso(a) compro coisas desnecessárias.	2,46	1,38	
Quando compro coisas novas esqueço meus problemas.	2,25	1,30	
Compro para satisfazer meus desejos pessoais.	2,90	1,31	

Fonte: dados da pesquisa (2015).

O constructo estabilidade media se o entrevistado vê o dinheiro como forma trazer estabilidade emocional e financeira, esse constructo foi formado por quatro questões.

Todas as questões referentes a processos de estabilidade obtiveram médias semelhantes. Dentre as questões, a que apresentou uma média maior foi a compro para satisfazer meus desejos pessoais ( $M = 2,90$ ), a que apresentou menor média foi a “quando compro coisas novas esqueço meus problemas” ( $M = 2,25$ ). Isso demonstra que os entrevistados estão preocupados em possuírem estabilidade financeira, devido à crise financeira. O Alfa de Cronbach desse constructo é considerado aceitável através do que é indicado na literatura.

### **Constructo Preocupação**

O fator preocupação corresponde a três questões referentes à apreensão dos consumidores em relação ao dinheiro, o que o dinheiro reflete na vida dos entrevistados. A média, o desvio-padrão e o Alfa do constructo e das questões são apresentados na Tabela 5.

**Tabela 5 – Preocupação**

<b>Indicador</b>	<b>Média</b>	<b>Desvio Padrão</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>
<b>Fator Preocupação</b>	<b>2,32</b>	<b>0,94</b>	<b>0,697</b>
Dinheiro é uma coisa complicada para mim.	2,47	1,17	
Dinheiro lembra dívidas.	2,40	1,28	
Costumo ter prejuízos com dinheiro.	2,10	1,12	

Fonte: Dados da pesquisa (2015).

As questões obtiveram médias semelhantes, sendo o que mais se destacou no fator preocupação é que o dinheiro é uma coisa complicada ( $M = 2,47$ ), o fator que menos se destacou é em questão que o dinheiro significa prejuízo ( $M = 2,10$ ). O desvio-padrão das questões não obtiveram índices altos, e o Alfa de Cronbach é aceitável pelos autores. Essa questão está relacionada com a educação financeira e ao pouco conhecimento dos indivíduos sobre finanças que pouco é estimulado.

### **Constructo Endividamento**

O constructo endividamento foi formado por três questões. A primeira era referente à percepção para o pagamento das contas, a segunda refere-se à percepção de achar normal as pessoas se endividarem para comprarem bens, produtos ou serviços e por último a percepção

da compra parcelada. A média, o desvio-padrão e o Alfa do constructo e das questões dão apresentadas na Tabela 6.

**Tabela 6 – Endividamento**

<b>Indicador</b>	<b>Média</b>	<b>Desvio Padrão</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>
<b>Fator Endividamento</b>	<b>2,26</b>	<b>1,12</b>	<b>0,733</b>
Acho normal as pessoas se endividarem para pagar suas contas.	2,06	1,22	
Acho normal as pessoas se endividarem para comprar bens, produtos e serviços.	2,46	1,30	

Fonte: dados da pesquisa (2015).

Dentre as questões, a que apresentou maior média foi a achar normal as pessoas se endividarem para comprar bens, produtos ou serviços ( $M = 2,46$ ), e a questão que apresentou menor média para essa variável foi foi acho normal as pessoas se endividarem para pagar suas contas ( $M = 2,06$ ). O Alfa de Cronbach do constructo é aceitável, conforme Hair (2005). O endividamento pode ser motivado em função da renda e do construto status. Nesse sentido, os indivíduos da pesquisa consideram normal fazer dívidas para usufruir das coisas materiais.

#### **4.2 Cruzamento Simples**

O Quadro 2, traz uma comparação do que se refere as contas atrasadas com o valor de que elas estão em atraso. Foi realizada a tabela de referência cruzada onde houve o cruzamento entre a questão a maioria das suas contas atrasadas com o valor das contas em atraso.

**Quadro 2.** Comparação entre a natureza das contas em atraso e seus valores

<b>Contas Atrasadas</b>	<b>Não possuo contas em atraso</b>	<b>Até R\$ 500,00</b>	<b>De R\$ 500,01 a R\$ 1.000,00</b>	<b>De R\$ 1.000,01 a R\$ 2.000,00</b>	<b>De 2.000,01 a R\$ 3.000,00</b>	<b>De R\$ 3.000,01 a R\$ 4.000,00</b>	<b>De R\$ 4.000,01 a R\$ 5.000,00.</b>	<b>Superior a R\$ 5.000,01.</b>	<b>Total</b>
<b>Não possuo contas atrasadas</b>	270	0	0	0	0	0	0	0	270
<b>Fatura do cartão de crédito</b>	0	5	9	6	0	0	1	2	23
<b>Limite de conta especial</b>	0	2	2	0	0	0	0	0	4
<b>Financiamento imobiliário</b>	0	0	3	2	1	0	0	1	7
<b>Financiamento de automóvel</b>	0	1	1	1	0	0	0	1	5
<b>Aluguel atrasado</b>	0	0	2	0	0	0	0	0	2
<b>Falta de pagamento em estabelecimento comercial</b>	0	3	2	0	0	0	0	0	5
<b>Cheque</b>	0	1	0	0	0	0	0	0	1
<b>Desemprego</b>	0	1	0	1	0	1	0	0	3
<b>Descontrole Financeiro</b>	0	2	2	0	2	1	0	0	7
<b>Emprestou nome a terceiros</b>	0	1	1	0	0	0	1	1	4
<b>Diminuição da renda</b>	0	3	2	0	0	0	0	0	5
<b>Despesas Extras (saúde e/ou educação)</b>	0	2	2	0	0	0	0	0	4
<b>Esqueceu de pagar</b>	0	2	1	0	0	0	0	0	3
<b>Total</b>	270	23	26	12	3	2	2	5	343

Fonte: dados da pesquisa (2015).

Neste quadro, observa-se que, a maioria das contas atrasadas refere-se ao cartão de crédito e que o maior índice em atraso referente a esta questão está na faixa de R\$ 500,01 a R\$ 1.000,00. Outro dado analisado é que a maioria dos entrevistados possui contas em atraso na faixa de R\$ 500,01 a R\$ 1.000,00.

Em evidência, aparece também aparece como motivo de contas em atraso o financiamento imobiliário e o descontrole financeiro como motivo das contas atrasadas, no financiamento imobiliário aparecem três entrevistados com as contas na faixa de atraso de R\$ 500,01 a R\$ 1.000,00.



Em segundo lugar se encontra até R\$ 500,00 o valor das contas em atraso, destacando-se como o motivo mais evidenciado o cartão de crédito e depois a falta de pagamento em estabelecimento comercial e a diminuição da renda.

O Quadro 3 traz uma comparação entre como as contas estão, se estão em atraso e quantos dias, com quantas contas em atraso o entrevistado possui.

**Quadro 3.** Comparação entre o tempo e o número de contas em atraso

	<b>Nenhuma Conta</b>	<b>1 conta</b>	<b>2 a 3 contas</b>	<b>4 contas ou mais</b>	<b>Total</b>
<b>Em dia</b>	270	0	0	0	270
<b>Com 30 dias de atraso</b>	0	20	19	0	39
<b>Entre 31 dias e 89 dias de atraso.</b>	0	5	10	4	19
<b>Com mais de 90 dias de atraso</b>	0	3	6	6	15
<b>Total</b>	270	28	35	10	343

Fonte: dados da pesquisa (2015).

No Quadro 3, observa-se que a maioria dos entrevistados está com as contas com 30 dias de atraso e que também a maioria dos entrevistados possui de 2 a 3 contas em atraso. Também se verifica que, em segundo lugar, aparecem como inadimplentes consumidores que possuem as contas em atraso entre 31 e 89 dias e também em segundo lugar os que possuem uma conta em atraso.

No Quadro 4, abaixo, traz-se uma comparação da média geral de concordância de um constructo em relação a faixa etária dos entrevistados. Por média entende-se a soma dos valores dívida pelo número de itens. De acordo com Malhotra (2012), a média é afetada por todos os itens da amostra, e são usados todos os valores da mesma, e podem ser influenciadas por valores extremos.

**Quadro 4.** Média atribuída aos constructos por faixa etária

<b>Constructo</b>	<b>De 20 a 24 anos</b>	<b>De 25 a 29 anos</b>	<b>De 30 a 34 anos</b>	<b>De 35 a 39 anos</b>	<b>De 40 a 44 anos</b>	<b>Acima de 45 anos</b>
<b>Status</b>	3,40	3,42	3,27	3,51	3,25	3,41
<b>Preocupação</b>	2,29	2,44	3,37	2,08	2,26	2,37
<b>Estabilidade</b>	2,69	2,59	2,28	2,65	2,15	2,56
<b>Poder</b>	4,21	4,22	4,10	4,28	3,98	4,00
<b>Controle Financeiro</b>	3,80	3,65	3,69	3,81	3,90	3,76
<b>Endividamento</b>	2,11	2,20	2,09	2,10	2,16	2,59

Fonte: dados da pesquisa (2015).

No constructo status, observa-se que a média se manteve conforme foi mudando com a faixa etária. Assim, os entrevistados acreditam que dinheiro pode trazer status e reconhecimento social. O constructo preocupação revela que entre os entrevistados de 35 a 39 anos há menos inquietações ao lidar com o dinheiro.

Dentro do constructo estabilidade, constata-se que os entrevistados mais novos são os mais propensos a discordar que o dinheiro é uma maneira de trazer estabilidade financeira e emocional.

E, por último, o constructo endividamento indica que os entrevistados com maior faixa etária têm maior tendência de pagar parcelado.

## 5 DISCUSSÃO

Estudos que abrangem o endividamento se tornam importantes diante de uma sociedade consumista com um cenário crescente de consumidores endividados. Destacam-se nesta pesquisa homens e mulheres de vinte a cinquenta anos do município de Passo Fundo.

A maior oferta de crédito trouxe maior independência para os consumidores, como consequência o poder de decisão do que consumir, e ao mesmo tempo trazendo maiores responsabilidades sobre o gerenciamento financeiro e nas decisões de endividamento.

Segundo Carmo (2012), no início de suas vidas, os jovens e adultos estão mais tendentes ao endividamento, pois querem alavancar a vida, ter um imóvel, um veículo e estão mais suscetíveis a adquirir dívidas. Vê-se nisso o ciclo de vida e a renda permanente que é composto para explicar o endividamento do consumidor

Nesta pesquisa verificou-se que a média da idade para o endividamento é de 30 anos, sendo que nessa faixa etária os consumidores estão mais suscetíveis a adquirir débitos.

O presente estudo procurou identificar dados das quais possíveis causas do endividamento e também o motivo pelo qual as pessoas estão inadimplentes. Disso se pôde ver que, conforme a pesquisa, as mulheres estão mais endividadas que os homens. Para justificar, las estão conquistando a independência financeira e, com isso, aumenta o seu consumo. Os autores Costa e Ribeiro (2014) afirmam que o consumismo serve para satisfazer as necessidades ou desejos dos consumidores, e que muitas vezes o fato de empregar dinheiro é influenciado pela moda, pela publicidade, e também para satisfazer os desejos pessoais.

No que diz respeito à questão relacionada com a escolaridade, os entrevistados com ensino superior completo apresentam 49,3% da sua renda endividada, e em seguida os que possuem ensino médio completo com 18,2%. Pode ser que, por terem finalizado o ensino superior, eles estão procurando adquirir bens e possuírem uma estabilidade financeira.

A pesquisa identificou que o maior vilão é o cartão de crédito, responsável pelo atraso das contas. E em segundo lugar está o financiamento imobiliário e o descontrole financeiro. O cartão de crédito também é apontado como o vilão dos endividados com inadimplência segundo a pesquisa da CNC (2014), que mostra dados de que o cartão de crédito é responsável por 74,7%, seguido pelos carnês com 17,3%, sucedidos pelo financiamento de veículos com 14,1%. Segundo Sbicca e Fernandes (2011), o cartão de crédito é um modo

rápido de adquirir o produto ou serviço sendo que não é necessário ter o dinheiro para poder comprar. A publicidade também incentiva a propagação do uso do cartão de crédito, pois é um meio de alavancar as vendas. Ainda sobre o cartão de crédito dados do Banco Central (2015) que as taxas de juros superaram 414,3% ao ano no mês de setembro e atualmente é o maior vilão da inadimplência. Sendo assim, especialistas financeiros e economistas de todo o País têm orientado seus clientes a pagar a fatura em dia, evitando o atraso.

Quanto às contas atrasadas, os consumidores possuem de uma a três contas em atraso entre os valores de R\$ 500,01 a R\$ 1.000,00, sendo que isso é um dado preocupante. Um dos fatores de contas atrasadas é o descontrole financeiro. Para Santi (2007), atualmente é muito pouco falado em finanças e também modos de se ter um controle financeiro, e as pessoas estão sendo imediatistas na hora de lidar com o seu financeiro, não controlando os gastos ou fazendo orçamentos, o que prejudica a vida saudável das finanças pessoais ou familiares.

Reuniram-se dados para caracterizar os constructos status, estabilidade, preocupação e endividamento. Identificaram-se diferentes médias de concordância ou discordância atribuídas pelos consumidores aos constructos.

Os itens do constructo status estão significativamente ligados ao endividamento, pois os entrevistados ressaltaram que o dinheiro pode trazer reconhecimento social e interferem na comunidade que estão inseridos e nessa relação pode significar poder e trazer liberdade a quem possuem maior quantidade de valores, pois os entrevistados acreditam que quem possuem maior poder financeiro podem usufruir de uma vida confortável que propicie mais lazer e conforto. Para os autores Ferreira e Lima (2014), muitas vezes os indivíduos não possuem dinheiro para gastar e, mesmo assim, adquirem débitos para ter um status social que é muitas vezes mascarado, ou seja, as classes menos favorecidas querem imitar as classes mais ricas.

Analisando os constructos estabilidade, vê-se que os entrevistados reconhecem que o dinheiro poder trazer estabilidade tanto financeira quanto emocional e pode contribuir para ter uma melhor relação familiar. No constructo endividamento, para os respondentes, quanto maior é a inquietação em lidar com o dinheiro e quanto maior valor, mais propícios estão ao endividamento. Por outro lado, quanto mais controle financeiro possuem, menor é o endividamento.

No que se refere ao constructo preocupação, para os entrevistados o dinheiro não é algo complicado e nem lembra dívidas, e nem costumam ter prejuízo com o mesmo, porque procuram manter a contas em dia, sendo o dinheiro algo positivo.

## 6 CONCLUSÕES

Estudos sobre o endividamento estão cada vez mais presentes numa sociedade consumista e de um crescente aumento do cenário de consumidores endividados. Este trabalho procurou identificar quais as variáveis que influenciam no endividamento dos consumidores entre 20 e 50 anos do município de Passo Fundo, através de dados coletados por meio de um questionário, aplicado para 343 pessoas. Reuniram-se dados para fazer a análise descritiva e caracterizar a amostra deste estudo e, posteriormente, foi realizada a análise fatorial e caracterizados os constructos status, estabilidade, preocupação e endividamento.

Conforme dados identificados na pesquisa, 40,5% dos entrevistados afirmaram ganhar entre R\$ 1.576,01 a R\$ 3.152,00.

Através das análises apresentadas nos resultados, foi possível verificar a aceitação do pressuposto deste estudo, ou seja, uma das variáveis responsável para o endividamento das pessoas é a necessidade de consumir, sendo que esta necessidade torna os indivíduos mais propensos a gastarem com objetos supérfluos, também influenciados pela mídia cada vez mais atrativa para captar os consumidores. Sendo assim, considerando quanto mais status e poder o indivíduo quiser representar (construto status), maior poderá ser a interferência midiática para o consumismo das pessoas.

Em relação ao cartão de crédito, ele é o maior responsável pelo endividamento do consumidor, conforme este trabalho demonstra, pois, a facilidade oferecida pelo dinheiro invisível aliado às necessidades de consumo, quando não controlados, tornam o indivíduo uma vítima fácil do consumismo. Outro fator relevante nesta pesquisa demonstra que parte dos entrevistados está sendo afetada pelos fatores externos em seus endividamentos, situações verificadas com o descontrole financeiro, o desemprego, a alta dos juros e o aumento da inflação, todos influenciadores para o endividamento.

Quanto à relação da educação financeira com o endividamento, nota-se que a falta de preparação financeira influencia no endividamento dos consumidores, podendo ser um fator decisivo na inadimplência do consumidor, pois, segundo a pesquisa, dos que não controlam os gastos quase 49% possuem ensino superior incompleto, e, portanto, falta uma preparação dos indivíduos para lidar com questões financeiras.

Concluiu-se, ao final deste estudo, que as variáveis comportamentais analisadas afetam a propensão do endividamento dos consumidores de Passo Fundo. Este fato é identificado no construto estabilidade, onde questões relacionadas a ansiedade, coisas novas para esquecer momentaneamente os problemas e o consumo para satisfazer os desejos pessoais. Esses motivos também ajudaram a desenvolver áreas de pesquisa como as Finanças Comportamentais, tangendo premissas detalhadas quanto ao comportamento humano, na hora de analisar as decisões de consumo.

Outro fator importante, é que a partir deste trabalho foi possível conhecer os fatores que influenciam no endividamento dos consumidores de Passo Fundo. Através dessas análises foi possível relacionar o aprendizado com a prática, e construindo um estudo aplicável dentro de um contexto atual.

### **6.1 Limitações e sugestões para estudos futuros**

A população para o estudo foi caracterizada por uma faixa etária, pode caracterizar-se por um grupo de características parecidas e com atitudes semelhantes o que pode interferir nos resultados. Outra limitação foi a amostra utilizada de apenas 343 questionários e também o curto período de aplicação do mesmo, sendo apenas de duas semanas.

Este trabalho não teve a pretensão de esgotar a temática sobre o assunto, e, portanto, pode-se realizar estudos futuros sobre o endividamento em consumidores com maior faixa etária, uma sugestão é ver se aspectos culturais podem influenciar no endividamento. Outra sugestão é estender a pesquisa a nível de região ou até mesmo comparar o endividamento entre as faixas etárias que mais se destacam na população que reside em Passo Fundo.

## REFERÊNCIAS

AMORIM, E. A. A. O superendividamento do consumidor. **Jus Navigandi**, Teresina, ano 15, n. 2658, 11 out. 2010. Disponível em: <<http://jus.com.br/artigos/17597>>. Acesso em: 27 abr. 2014.

AZEVEDO, S. O. R. **Cartão de Crédito, Aspectos Contratuais**. Dissertação 2007. (Mestrado em Administração). Universidade de São Paulo - USP, 2007.

BANCO CENTRAL DO BRASIL – BACEN. **Programa de Educação Financeira do Banco Central**. Disponível em: <<http://www.bcb.gov.br/?BCEDFIN>>. Acesso em: 12 abr. 2015.

BLAND, J. M.; ALTMAN, D. G. Cronbach's alpha. **British Medical Journal**, p. 314-572. 1997.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios: Síntese dos Indicadores 2011**. Rio de Janeiro: IBGE, 2012. 282 p. Disponível em: <http://www.censo2010.ibge.gov.br/apps/mapa/>>. Acesso em: 18 out. 2015.

CAGNI, S.; G. GRACIANO, A.; D. MACHADO, B. **Consumismo e Consumerismo: Suas Diferenças e Importâncias Frente ao Desenvolvimento Sustentável**. Ciclo de Estudos em Administração e Ciclos de Estudos Tecnológicos, 2012.

CARMO, M.; A.; L. **Análise do Endividamento do Consumidor Juiz-Forano**. 2012. Dissertação (Mestrado em Administração) UFV, Belo Horizonte, Minas Gerais, 2012.

CLAUDINO, P.; L. NUNES, B.; M. OLIVEIRA, R.; A. CAMPOS, V.; O. Educação Financeira e Endividamento: Um Estudo de Caso com Servidores de uma Instituição Pública. XVI Congresso Brasileiro de Custos. **Anais... CE**, 2009.

COSTA, R. H.; J. RIBEIRO, P.; S.; M. Superendividamento: consumismo ou crédito irresponsável? **Anais do Congresso Brasileiro do Processo Coletivo de Cidadania**. n. 2, p. 183-190, 2014.

DOMINGOS, Reinaldo. **Terapia Financeira: quebre o ciclo de gerações endividadas e construa sua independência financeira**. São Paulo: Elevação, 2007.

EKER, Harv. **Os segredos da mente milionária**. São Paulo: Sextante, 2006.

FERNANDES, S.; H.; A. CANDIDO, G.; J. Educação Financeira e Nível do Endividamento: Relato de Pesquisa entre os estudantes de uma Instituição de Ensino da Cidade de São Paulo. **Revista eletrônica gestão e serviços**. v. 5, n. 2, 2014.

FERREIRA, B.; C.; H. LIMA, R.; P.; J. A Insustentável Leveza do Ter: Crédito e Consumismo no Brasil. **Revista da Sociedade Brasileira de Economia e Política**, n 38, 2014.

FREIRE, C. A.; FREIRE M., F. Causas da inadimplência nas Instituições de Ensino Superior e meio de reduzi-la. **Revista Eletrônica de Educação da Faculdade Araguaia**, n. 5, p. 247-249, 2014.

FREITAS, H.; OLIVEIRA, M.; SACCOL, Z. A.; MOSCAROLA, J. O Método de Pesquisa Survey. **Revista de Administração**, v.35, n 3, p. 105-112, 2000.

GUTTMANN, R.; PLIHON, D. O Endividamento do Consumidor no Cerne do Capitalismo Conduzido pelas Finanças. **Revista Economia e Sociedade**, v. 17, Número Especial, p.575-610, 2008.

HAIR JUNIOR, F.; ANDERSON, R. E.; TATHAM, R. L.; BLACK, W. C. **Análise multivariada de dados**. Porto Alegre: Bookman, 2005. 600p.

HALFELD, M.; TORRES, L. F. F. Finanças Comportamentais: aplicações no contexto brasileiro. **Revista de Administração de Empresas**, v. 41, n. 2, p. 64-71, 2001.

HALLES, R. C.; SOKOLOWSKI, R.; HILGEMBERG, M. E. **O Planejamento Financeiro Como Instrumento de Qualidade de Vida**. Disponível em: <[http://www.escoladegoverno.pr.gov.br/arquivos/File/anais/painel\\_gestao\\_orcamentaria\\_financeira\\_e\\_recursos\\_humanos/o\\_planejamento.pdf](http://www.escoladegoverno.pr.gov.br/arquivos/File/anais/painel_gestao_orcamentaria_financeira_e_recursos_humanos/o_planejamento.pdf)>. Acesso em: 22 abr. 2015.

HENNIGEN, I. Superendividamento dos consumidores: uma abordagem a partir da Psicologia Social. **Revista Mal-Estar e Subjetividade**, v. X, n. 4, p. 1173-1201, 2010.

LASTRES, M. M. H.; CASSIOLATO, E. J. Novas políticas na Era do Conhecimento: o Foco em Arranjos Produtivos e Inovativos Locais. **Parcerias Estratégicas**, n 17, 2003.

LIMA, M. V. Um estudo sobre finanças comportamentais. **RAE eletrônica**, São Paulo, v. 2, n. 1, p. 4-5, 2003.

LIMA, S. M.; DETONI, J. D. **Educação Financeira para Crianças e Adolescentes**. VII Jornada Científica da Univel, CPE, PR, 2009.

LOPES, O. G. Endividamento das Famílias Brasileiras no Sistema Financeiro Nacional: O Impacto de Indicadores Macroeconômicos. **FACE**, Brasília, 2012.



- LUCCI, C. R.; ZERRENNER, S. A.; VERRONE, M. A. G.; SANTOS, S. C. A Influência da Educação Financeira nas Decisões de Consumo e Investimento dos Indivíduos. In. IX Seminários da administração. IX SEMEAD FEA-USP, **Anais...** São Paulo, 2006.
- LUCENA, L. G. W.; SANTOS, A. M. J.; ASSIS, T. J.; SANTOS, C. M. **Fatores que Influenciam o Endividamento e a Inadimplência no setor Imobiliário da Cidade de Toritama-PE à Luz das Finanças Comportamentais.** UFPB, Holos, Ano 30, v. 6, 2014.
- LUCENA, L. G. W; MARINHO, L. A. R. Competências Financeiras: Uma análise das decisões financeiras dos discentes no tocante as finanças pessoais. In. **XVI Seminários da Administração.** XVI SEMEAD FEA-USP, São Paulo, 2013.
- MALHOTRA, N. **Pesquisa de Marketing:** uma Orientação Aplicada. 6. ed. Porto Alegre: Bookman, 2012.
- OLIVEIRA, B. R; KASPCZAK, M. C. M. Planejamento Financeiro Pessoal: Uma Revisão Bibliográfica. Congresso Internacional de Administração. **Anais...** Disponível em: <<http://www.admpg.com.br/2013/down.php?id=577&q=1>>. Acesso em: 12 abr. 2015.
- OLIVEIRA, V. M. T.; IKEDA, A. A.; SANTOS, C. R. Compra Compulsiva e a Influência do Cartão de Crédito. **ERA**, v. 44, n 3, 2004.
- PALHARES, C. **A Tutela do Consumidor Excessivamente Endividado como Forma de Preservação dos Direitos Fundamentais da Pessoa Humana.** 2010. Dissertação (Mestrado em Administração) USP, São Paulo, 2010.
- CONFEDERAÇÃO NACIONAL DO COMÉRCIO. **Pesquisa CNC:** Endividamento e Inadimplência do Consumidor. Disponível em: <[http://www.cnc.org.br/sites/default/files/arquivos/release\\_peic\\_outubro\\_2014.pdf](http://www.cnc.org.br/sites/default/files/arquivos/release_peic_outubro_2014.pdf)>. Acesso em: 12 abr. 2015.
- PINDYCK, R. S.; RUBINFELD, D. L. **Microeconomia.** 6. ed. São Paulo: Prentice Hall, 2005. 641 p.
- REVISTA EXAME – **É hora de fugir do endividamento pessoal.** Disponível em: <<http://exame.abril.com.br/revista-voce-sa/edicoes/183/noticias/e-hora-de-entrar-no-azul>>. Acesso em: 17 mar. 2015.
- RIGOLON, F.; GIAMBIAGI, F. **A Renegociação das Dívidas e o Regime Fiscal dos Estados.** Texto para discussão 69. Site BNDES, Rio de Janeiro, 1999.
- ROGERS, P.; SECURATO, R. J.; RIBEIRO, S. C. K. Finanças comportamentais no Brasil: um estudo comparativo. **Revista de Economia e Administração**, v. 6, n. 1, 49-68p, jan./mar., 2007.

SAITO, A. T. **Uma contribuição ao desenvolvimento da educação em finanças pessoais no Brasil.** Catalogo USP. Disponível em: <<http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/12/12139/tde-28012008-141149/pt-br.php>>. Acesso em: 11 abr. 2015.

SANTI, R. L. P. Crédito Acessivo, Consumo Compulsivo. 3º Encontro de ESPM de Comunicação e Marketing. **Revista ESPM**, v. 14, São Paulo, 2007.

SANTOS, T.; SOUZA, B. J. M. Fatores que Influenciam o Endividamento de Consumidores Jovens. **Revista Alcance Eletrônica**, v.21, n. 1, p. 152-180, 2014.

SAVOIA, J. R. F.; SAITO, A. T.; SANTANA, F. A. Paradigmas da educação financeira no Brasil. **Revista de Administração Pública**, Rio De Janeiro, v. 41, n. 6, p. 1121-1141, 2007.

SBICCA, A.; FERNANDES, L. A. Reflexões sobre o Comportamento do Consumidor e o Cartão de Crédito no Brasil. **Economia e tecnologia**, v. 25, 2011.

SCHMIDT NETO, André P. **Superendividamento do Consumidor: Conceito, Pressupostos e Classificação.** *Revista da SJRJ*, Rio de Janeiro, n. 26, p.167-168, 2009. Disponível em: < [http://www4.jfrj.jus.br/seer/index.php/revista\\_sjrj/article/viewFile/36/34](http://www4.jfrj.jus.br/seer/index.php/revista_sjrj/article/viewFile/36/34)> Acesso em: 30 abr. 2014.

SERASA EXPERIAN. **Educação financeira é um dos caminhos para reduzir o superendividamento.** Disponível em: <<http://serasaexperianportais.com.br/2012/08/30/educacao-financieira-e-um-dos-caminhos-para-reduzir-o-superendividamento>>. Acesso em: 17 mar. 2015.

SERASA EXPERIAN. **Estudo inédito da serasa experian traça o Mapa de Inadimplência no Brasil em 2014.** Disponível em: < <http://www.serasaexperian.com.br/estudo-inadimplencia/>>. Acesso em: 17 mar. 2015.

SERASA EXPERIAN – **O risco do endividamento do Brasileiro.** Disponível em: <[http://www.serasaexperian.com.br/serasaexperian/publicacoes/serasa\\_legal/2010/102/serasal\\_egal\\_0211.htm](http://www.serasaexperian.com.br/serasaexperian/publicacoes/serasa_legal/2010/102/serasal_egal_0211.htm)>. Acesso em: 12 abr. 2015.

SERVIÇO DE PROTEÇÃO AO CRÉDITO BRASIL – **Pesquisa de Educação Financeira SPC Brasil – Janeiro 2014.** Disponível em: <[http://meubolsofeliz.com.br/wpcontent/uploads/2014/01/analise\\_spc\\_brasil\\_pesquisa\\_educacao\\_financieira\\_2014\\_vf1.pdf](http://meubolsofeliz.com.br/wpcontent/uploads/2014/01/analise_spc_brasil_pesquisa_educacao_financieira_2014_vf1.pdf)>. Acesso em: 11 abr. 2015.

STACECHEN, L. F.; BENTO, V. E. S. Consumo Excessivo e Adicção na Pós Modernidade: uma Interpretação Psicanalítica. **Revista de Psicologia**, Rio de Janeiro, v. 20, n. 2, Jul./Dez. 2008. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1984-02922008000200009&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1984-02922008000200009&script=sci_arttext)> Acesso em: 19 out. 2015.

TRINDADE, L. D. L.; RIGHI, M. B.; VIEIRA, K. M. De onde vem o endividamento feminino? Construção e validação de um modelo PLS-PM. **Revista Eletrônica de**

**Administração**, Porto Alegre, v. 18, n. 3, p. 719-741, set./dez. 2012. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/read/v18n3/v18n3a06.pdf>>. Acesso em: 14 out. 2015.

VIEIRA, D. B. L. A.; ROMA, S. M. C.; FERREIRA, P. B. O Custo de Crédito Pessoal em Relação ao Nível de Endividamento das Famílias Brasileiras e a Taxa de Juros Selic. **Revista Economia e Gestão**, v. 14, n 36, 2014.

VIEIRA, F. G. E. **Qualidade de Vida e Endividamento: Estilos de Vida Associados ao Descontrole Financeiro e Consequências na Vida Pessoal e Profissional**. 2012. (Mestrado em Administração) Faculdade de Ciências Contábeis. Universidade FUMEC, Belo Horizonte, MG, 2012.

YOSHINAGA, E. C.; OLIVEIRA, F. R.; SILVEIRA, M. A.; BARROS, C. B. A. L. Finanças Comportamentais: Uma Introdução. **Revista de Gestão USP**, São Paulo, v. 15, n. 3, p. 25-35, 2008.

ZERRENNER, A. S. Estudo Sobre as Razões para o Endividamento da População de Baixa Renda. Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade, **Catálogo USP**. USP, 2007.

## ANEXO 1 – QUESTIONÁRIO

### PESQUISA

Prezado(a) participante, estamos desenvolvendo uma pesquisa acadêmica para analisar o perfil do endividamento dos consumidores de Passo Fundo. Portanto, leia atentamente as questões abaixo e responda de forma sincera. Para sua segurança, informamos que os dados coletados são estritamente confidenciais, servindo somente para pesquisa acadêmica.

1 – Marque em uma escala de 1 a 5, o que mais se aproxima do seu ponto de vista. Sendo que 1 representa “**discordo totalmente**” e 5 “**concordo totalmente**”.

		Discordo Totalmente			Concordo Totalmente	
1	Dinheiro atrai pessoas interessantes.	1	2	3	4	5
2	Dinheiro significa poder.	1	2	3	4	5
3	Dinheiro representa liberdade.	1	2	3	4	5
4	Quando estou ansioso(a) compro coisas desnecessárias.	1	2	3	4	5
5	Quando compro coisas novas esqueço meus problemas.	1	2	3	4	5
6	Dinheiro significa uma vida confortável.	1	2	3	4	5
7	O dinheiro permite sair da rotina.	1	2	3	4	5
8	Dinheiro significa status social.	1	2	3	4	5
9	Vivo dentro dos limites do meu orçamento.	1	2	3	4	5
10	Dinheiro é uma coisa complicada para mim.	1	2	3	4	5
11	Dinheiro lembra dívidas.	1	2	3	4	5
12	Costumo ter prejuízos com dinheiro.	1	2	3	4	5
13	Compro para satisfazer meus desejos pessoais.	1	2	3	4	5
14	Acho normal as pessoas se endividarem para pagar suas contas.	1	2	3	4	5
15	Acho normal as pessoas se endividarem para comprar bens, produtos e serviços.	1	2	3	4	5
16	Prefiro comprar parcelado mesmo que o total seja mais caro.	1	2	3	4	5
17	Fico incomodado(a) quando não posso comprar tudo que o quero.	1	2	3	4	5
18	Sou consciente dos juros a pagar quando contraio dívidas.	1	2	3	4	5

#### 2. Suas contas estão...

( ) Em dia.

- Com 30 dias de atraso.
- Entre 31 dias e 89 dias de atraso.
- Com mais de 90 dias de atraso.

**3. Você exerce atividade remunerada?**

- Sim  Não

**4. Qual a sua profissão?.....**

**5. Como você controla seus gastos?**

- Não controlo os gastos.
- Controlo o saldo de Bancos e dos Cartões de Crédito
- Elaboro um orçamento mensal.
- Possuo um aplicativo no celular ou computador para controlar os gastos.
- Outra pessoa controla para mim.

**6. Qual o item abaixo que mais pesa no orçamento da família? (assinale apenas uma alternativa).**

- Compras Financiadas, pré-datados e cartões de crédito
- Aluguel ou financiamento imobiliário.
- Aquisição de gêneros alimentícios.
- Financiamento de automóvel.
- Lazer.
- Despesas familiares (escola, faculdade, roupas, etc).

**7. Qual porcentagem da sua renda está comprometida com dívidas? .....%**

**8. Você já renegociou alguma dívida?**

- Sim  Não

**9. A maioria das suas contas atrasadas refere-se a: (assinalar somente uma questão)**

- Não possuo contas atrasadas.
- Fatura do Cartão de Crédito.
- Limite de conta especial.
- Financiamento imobiliário.
- Financiamento de automóvel.
- Aluguel atrasado.
- Falta de pagamento em estabelecimento comercial.
- Cheque.
- Desemprego.
- Descontrole Financeiro.
- Cobrança Indevida.
- Emprestou nome a terceiros.
- Diminuição da renda.
- Despesas extras (saúde e/ou educação)
- Esqueceu de pagar.
- É fiador ou avalista.

**10. Quantas contas você possui em atraso?**

- Nenhuma conta.  
 1 conta.  
 2 a 3 contas.  
 4 contas ou mais.

**11. Qual o valor das contas em atraso.**

- Não possuo contas em atraso.  
 Até R\$ 500,00.  
 De R\$ 500,01 a R\$ 1.000,00.  
 De R\$ 1.000,01 a R\$ 2.000,00.  
 De R\$ 2.000,01 a R\$ 3.000,00.  
 De R\$ 3.000,01 a R\$ 4.000,00  
 De R\$ 4.000,01 a R\$ 5.000,00.  
 Superior a R\$ 5.000,01.

**12. Em quantos meses você pretende liquidar suas contas em atraso? .....meses****13. De qual maneira será efetuado o pagamento das contas em atraso?**

- Não possuo contas em atraso.  
 À vista.  
 Parcelado.  
 Não pretendo regularizar as contas em atraso.

**14. Qual o seu sexo?**

- Feminino  Masculino

**15. Qual a sua idade? .....anos****16. Qual é o seu estado civil?**

- Solteiro(a)  Casado(a)  União estável  Divorciado(a)  Viúvo(a)

**17. Qual a sua escolaridade?**

- Ensino Fundamental Incompleto  Ensino Fundamental Completo  
 Ensino Médio Incompleto  Ensino Médio Completo  
 Ensino Superior Incompleto  Ensino Superior Completo  
 Especialização  Mestrado  Doutorado

**18. Qual é a sua faixa salarial bruta (em salários)?**

- Até R\$ 1.576,00.  
 De R\$ 1.576,01 a R\$ 3.152,00.  
 De R\$ 3.152,01 a R\$ 7.880,00.  
 De R\$ 7.880,01 a R\$ 15.760,00.  
 Superior a R\$ 15.760,01.

**Muito obrigada pela atenção!**

**Cristieli Gonzatti  
Acadêmica em Administração - IMED**

