

## COMPORTAMENTO DOS GASTOS DE CLIENTES DE UMA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA DO RIO GRANDE DO SUL

## SPENDING BEHAVIOR OF CUSTOMERS IN A FINANCIAL INSTITUTION OF RIO GRANDE DO SUL

*EMERSON BORDIN<sup>1</sup>  
TAIZE DE ANDRADE MACHADO LOPES<sup>2</sup>  
FLAVIANI SOUTO BOLZAN MEDEIROS<sup>3</sup>*

**RESUMO:** Com a estabilização da economia brasileira, o consumo familiar cresceu significativamente aumentando os índices de endividamento da população. Assim, este trabalho tem como objetivo avaliar o comportamento dos gastos pessoais dos clientes de uma instituição financeira do Estado do Rio Grande do Sul. Para isso, foi elaborado e aplicado um questionário em uma amostra de 110 clientes da referida instituição. Os resultados indicaram que 94% dos clientes possuem algum tipo de dívida, sendo que 23% deles estão com pelo menos uma em atraso. A falta de planejamento financeiro foi apontada como a principal causa para contrair dívidas na opinião de 44% dos clientes.

**ABSTRACT:** With the stabilization of the Brazilian economy, the family consumption has grown significantly and has increased levels of indebtedness of the population. Thus, this study aims to evaluate the behavior of the personal expenses of clients of a financial institution from the State of Rio Grande do Sul. For this, we developed and implemented a survey to a sample of 110 clients of the institution. The results indicated that 94% of the clients have some sort of debt, as where 23% of them are late at least one payment. The lack of financial planning was identified as the main cause for contracting debts in the opinion of 44% of clients.

**Palavras-chave:** Finanças pessoais, Endividamento, Planejamento financeiro.

**Keywords:** Personal finances, Indebtedness, Financial planning.

**Sumário:** Introdução - 1 Fundamentação teórica - 2 Procedimentos metodológicos - 3 Resultados e discussão - 4 Considerações finais - Referências.

<sup>1</sup>Bacharel em Administração de Empresas pelo Centro Universitário Franciscano (UNIFRA). E-mail: emersonbordin@hotmail.com

<sup>2</sup> Mestre Prof<sup>a</sup>. Assistente do Curso de Ciências Econômicas do Centro Universitário Franciscano (UNIFRA). E-mail: taize@unifra.br

<sup>3</sup> Mestranda em Engenharia da Produção pela Universidade Federal de Santa Maria (UFSM); Bolsista do CNPq. Email: flaviani.13@gmail.com

## INTRODUÇÃO

Todo o fato econômico, político e social, analisado do ponto de vista macroeconômico, tem um impacto significativo na sociedade como um todo. Pelo lado microeconômico interfere em determinados setores empresariais, organizações específicas e, como não poderia ser diferente, também interfere nas finanças pessoais.

No entanto, esses impactos não são homogêneos, há diferenças nas consequências de decisões econômicas para os diferentes setores, para as diferentes empresas e para os diferentes indivíduos em diferentes situações financeiras. O fato é que a inflação, taxa de juros, aumento da carga tributária são alguns dos fatores que exercem influência nas finanças tanto pessoais quanto empresariais.

Atualmente, percebe-se que o fácil acesso ao crédito e o crescimento econômico brasileiro, aliado à estabilidade monetária, tem favorecido o aumento do consumo e a maneira de lidar com o dinheiro dos clientes bancários. De acordo com a teoria econômica, a partir de uma estabilização de preços há aumento do poder aquisitivo, principalmente da população assalariada, e também facilidades em adquirir créditos e financiamento devido à confiança do consumidor.

Nesse sentido, Santos e Famá (2007, p. 105) complementam que as concessões de crédito rotativo às pessoas, como cheque especial e cartão de crédito, cresceram significativamente nos últimos anos. Isso se explica, em parte, “[...] pela relativa estabilização da economia, maior geração de empregos e êxito no controle da inflação - fatores que interferem diretamente na capacidade de pagamento dos tomadores”.

Entretanto, segundo dados do Banco Central do Brasil – BACEN (2012), em dezembro de 2011, o endividamento das famílias com o Sistema Financeiro Nacional chegou a atingir cerca de 42% em relação a renda acumulada nos últimos doze meses. Este cenário de endividamento pode ser preocupante porque os indivíduos não dominam conhecimentos relativos à educação financeira. Dessa forma, não possuem capacidade plena de ler e interpretar números e assim transformá-los em informação para elaborar um planejamento financeiro que garanta um consumo saudável e o equilíbrio nas finanças pessoais (SAVOIA; SAITO; SANTANA, 2007).

Sob essa perspectiva, Domingos (2007) acrescenta que o planejamento consiste na reunião sistematizada de informações que permite avaliar a realidade, estabelecer procedimentos e identificar os caminhos para chegar a determinado fim. No caso do planejamento financeiro pessoal, ele está relacionado com os objetivos de vida de cada um, entretanto ele pode ser aplicado tanto ao indivíduo quanto à família (KEMP; ROSENTHAL; DENTON, 2005; AUGUSTIN, 2008).

Diante do exposto, o presente estudo tem como objetivo analisar o comportamento dos gastos de clientes de uma instituição financeira do Rio Grande do Sul. Este trabalho se justifica devido ao crescimento do endividamento e da inadimplência de consumidores compulsivos, sendo assim, importante verificar suas causas. De acordo com pesquisa da Confederação Nacional do Comércio de Bens, Serviços e Turismo (2012), 57,8% do total das famílias brasileiras estavam endividadas em março de 2012, sendo que 21,8% estavam com contas em atraso e cerca de 6% não teriam condições de honrar com os compromissos financeiros.

O presente artigo encontra-se dividido em cinco seções, além da introdução. Assim sendo, na seção dois aborda-se a fundamentação teórica com tópicos teóricos referentes à economia comportamental, acompanhado de discussões acerca dos determinantes do endividamento das famílias. A seção três dedica-se aos procedimentos metodológicos utilizados para a realização do estudo. Na seção quatro são apresentados os resultados e discussão, e na última seção sumariza-se o trabalho com as considerações finais.

## **1 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA**

### **1.1 ECONOMIA COMPORTAMENTAL**

Varian (2006) define a economia comportamental como uma área de estudo que busca compreender as escolhas dos indivíduos. Em outras palavras, a economia comportamental examina as implicações dos indivíduos para a tomada de decisão (STUCKE, 2007; TOR; RINNER, 2011; COOPER; KOVACIC, 2012).

Para isso, segundo Varian (2006, p. 586) “empregam-se alguns dos *insights* da psicologia para desenvolver previsões sobre as escolhas que serão feitas. Muitas destas previsões contradizem as do modelo econômico convencional dos consumidores racionais”.

Sob esse enfoque, Tomer (2007) e Jabbar (2011) acrescentam que a economia comportamental é uma área que incorpora o conhecimento psicológico sobre o comportamento humano para melhorar e ampliar os modelos econômicos na tomada de decisão. Dessa forma, os consumidores fazem escolhas diferentes, dependendo de como o problema é apresentado ou inserido no contexto. Portanto, o comportamento real dos consumidores seria diferente das previsões da teoria convencional.

Nesse sentido, Carlsson (2010) complementa que esse campo de estudo tem crescido rapidamente nos últimos anos, onde economia comportamental explora os fenômenos que não são devidamente explicados pela análise econômica tradicional.

Assim sendo, Mosca (2009) explica que a premissa básica que dá sustentação a grande parte da teoria econômica é fundamentada na racionalidade dos agentes econômicos. Dessa forma, os agentes econômicos seriam integralmente racionais e usam todo conjunto de informações disponibilizadas da melhor forma possível. No modelo da Teoria da Utilidade Esperada (TUE), por exemplo, Nunes et al. (2010, p. 81), explicam que “as pessoas tomam decisões totalmente racionais, são avessas ao risco e visam maximizar a utilidade”.

Em contraste com a visão da teoria da utilidade esperada, Tversky e Kahneman notaram que mesmo no campo econômico a decisão é um processo interativo em que vários fatores não triviais têm influência. Esses fatores não triviais incluem percepções, convicções e modelos mentais do próprio decisor, que interferem na ação ou decisão escolhida. Motivos intrínsecos, como emoções, estado da mente, tendências e atitudes psicológicas em relacionar um fenômeno ao outro, peculiares de cada decisor, podem influenciar uma decisão tanto quanto os incentivos externos. Além disso, a memória de decisões anteriores e as consequências destas decisões representam uma função cognitiva crítica que também tem uma influência forte em decisões atuais. Devido a essa visão complexa, o comportamento humano é condicionado por uma determinada situação. Ou, mais propriamente, o comportamento é adaptável, é dependente do contexto e das condições percebidas (MACEDO JR.; KOLINSKY; MORAIS, 2011, p. 272).

Os psicólogos e economistas comportamentais acreditam que as preferências não seriam um guia para as decisões. Ou seja, as preferências seriam descobertas, por meio das experiências, de escolhas anteriores. A teoria tradicional considera que as preferências são preexistentes e explicariam o comportamento. Já os psicólogos concebem que as preferências são construídas, isto é, as pessoas as desenvolvem ou criam no momento em que fazem suas escolhas ou consomem (VARIAN, 2006).

Macedo Jr., Kolinsky e Morais (2011) destacam que Tversky e Kahneman, em 1974, notaram que as pessoas nem sempre consideravam todas as possibilidades de escolha em um processo de decisão. Os humanos sempre escolhiam simplificar estes processos a fim de tornar a tarefa mais fácil através dos “atalhos mentais” e identificaram situações em que as decisões eram tomadas com base nos vieses que os afastavam da racionalidade plena.

Sob esse enfoque, Nofsinger (2006) complementa que até as pessoas mais inteligentes são afetadas por vieses psicológicos, mas esse fato era considerado irrelevante pela teoria clássica das finanças. Por sua vez, a economia comportamental estuda a forma como as pessoas realmente se comportam em um ambiente financeiro, mais especificadamente, estuda como a psicologia afeta as decisões financeiras, as empresas e os mercados.

Barbedo e Camilo-da-Silva (2008, p. 52) explicam uma das heurísticas ou vieses cognitivos, que é o efeito de ancoragem e ajustamento, onde nessa estratégia estima-se a probabilidade de ocorrência de um evento pela colocação de uma âncora, seguida por ajustes. O valor inicial (âncora) pode ser implicado “(...) por um precedente histórico, pela maneira pela qual um problema é apresentado ou por uma informação aleatória”.

Isto indicaria que as decisões dependem das diversas situações a que o decisor está exposto. O processo de ancoragem refere-se à tendência de focalizar a atenção sobre um número ou uma informação recebida anteriormente e usá-la como ponto de referência (MOSCA, 2009).

No que se refere à questão da incerteza, Varian (2006) explica que as decisões comuns são complicadas, mas tomar decisões em situação de incerteza seria pior, pois as escolhas dos consumidores podem depender de como as alternativas são expressas, embora haja muitos outros vieses comportamentais nesses fatos. Em relação ao comportamento envolvendo tempo, Varian (2006) afirma que as pessoas podem exibir uma inconsistência temporal, o que significa que o consumidor até pode planejar seu comportamento futuro, mas quando este futuro chegar será feito algo diferente do planejado.

Para Mosca (2009, p. 63), “no mundo dos investimentos, o excesso de confiança faz com que aplicadores acreditem compreender o mercado e ser capazes de antecipar suas flutuações, mesmo em circunstâncias de volatilidade extrema”. Já através do problema do “autocontrole” pode-se entender que o agente econômico

espera agir de forma previdente. Entretanto, quando o futuro chega, a pessoa acaba buscando uma gratificação imediata (FONSECA; MURAMATSU, 2008).

Sbicca e Fernandes (2011) também explicam uma das contribuições da economia comportamental para compreensão da antecipação do consumo - o comportamento míope. Este efeito indica que os benefícios de curto prazo possuem mais peso na escolha do consumidor do que os custos que incidirão mais tarde. Assim, o consumidor daria mais importância ao curto do que ao longo prazo. Antecipar o consumo através do pagamento com cartão de crédito seria mais prazeroso do que a “dor” em pagar juros através do crédito rotativo, se o mesmo não conseguir pagar sua fatura integralmente.

Esse comportamento “míope” decorre da inclinação, tanto do indivíduo como das organizações, de dar mais importância ao curto que ao longo prazo. Como sustentado por Levinthal e March (1993), uma organização tende a preferir pequenos benefícios no curto prazo que maiores benefícios no longo prazo. Da mesma forma, são preferidas maiores perdas no futuro que menores perdas no presente. O indivíduo também manifesta essa tendência trocando perdas pequenas e imediatas por perdas maiores mais distantes no tempo (SBICCA; FERNANDES, 2011, p. 175).

Mesmo que a maioria dos trabalhos que utilizam a Economia Comportamental como marco teórico sejam aplicados ao mercado de capitais, é possível inferir que esta teoria pode explicar as decisões de consumo dos agentes econômicos, que não necessariamente são pautadas pela racionalidade. Chega-se à conclusão que na prática decisões econômicas podem estar sofrendo as mais variadas influências, afastando-se da racionalidade preconizada pelas teorias clássicas. Neste sentido, se faz importante analisar quais são os fatores que poderiam determinar o endividamento das famílias.

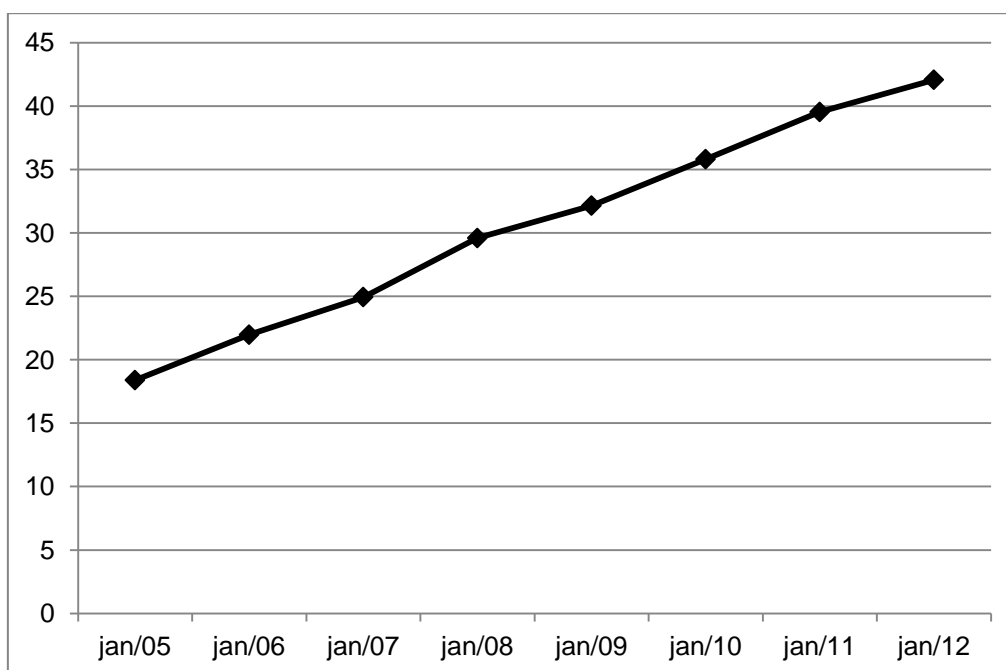
## 1.2 DETERMINANTES DO ENDIVIDAMENTO DAS FAMÍLIAS

A partir da estabilização econômica no Brasil, em 1994 e o aumento do poder aquisitivo da população, as finanças pessoais tem sido objeto de discussões com mais frequência. A facilidade em obter crédito e financiamentos, tem levado muitas pessoas a se endividarem e em muitos casos a tornarem-se inadimplentes.

Conforme dados do BACEN (2012), o endividamento das famílias com o Sistema Financeiro Nacional (SFN) em relação à renda acumulada nos últimos doze meses, chegava a 42%, em dezembro de 2011, enquanto que o comprometimento

da renda das famílias com juros era de 8,76% no mesmo período. Entretanto, em janeiro de 2005, o endividamento das famílias com o SFN em relação à renda acumulada nos últimos doze meses era de apenas 18,39%, como pode ser visto no Gráfico 1.

**Gráfico 1** – Endividamento das famílias em relação à renda acumulada (%)



Fonte: Elaboração própria a partir de dados do BACEN (2012).

Pelo Gráfico 1 nota-se que, entre janeiro de 2005 e janeiro de 2012, o endividamento das famílias cresceu quase vinte e quatro pontos percentuais. Para Fonseca e Muramatsu (2008), a partir da implantação do Real em 1994, seguido do processo de estabilização da moeda, haveria uma motivação racional na direção de um maior planejamento econômico por parte das famílias. Porém, o que se observa são crescentes níveis de endividamento, bem como de inadimplência, insinuando que as motivações emocionais podem ter se sobreposto às motivações racionais.

No entanto, Cherobim e Espejo (2010) salientam que desde a estabilização monetária, em 1994, os consumidores passaram a ter mais noção de valor, referências de preços e, conseqüentemente, a cuidar mais de seu dinheiro. Esta percepção de valor, segundo a autora, se fortaleceu tanto no que diz respeito a poupar quanto a gastar.



Quanto ao gastar, esse era um processo rápido, em tempos de inflação alta: assim que recebiam seus salários, pensões, aposentadorias, aluguéis, enfim seus rendimentos, as pessoas corriam para o supermercado e para as lojas para comprar rapidamente os bens necessários. Por que tanta pressa? Os preços dos produtos subiam quase todos os dias, então, quanto antes abastecer a dispensa e o guarda-roupa, melhor! (CHEROBIM; ESPEJO, 2010, p. 5).

Em relação a guardar o dinheiro, este sempre foi sinônimo de poupança, pelo menos no Brasil, pois a correção automática dos recursos dava a ilusão de que se estava mais rico a cada mês. Entretanto, em pleno período inflacionário (década de 1970, 1980 e início da década de 1990), dependendo do índice para correção, o poder aquisitivo do poupador poderia ser menor do que no início da aplicação (CHEROBIM; ESPEJO, 2010).

Neste sentido, muitos trabalhos têm sido publicados analisando o tema finanças pessoais, endividamento e planejamento financeiro. Trindade (2009) analisou os determinantes da propensão ao endividamento de parte das mulheres gaúchas e verificou que pelo menos 60% possuíam algum tipo de dívida originado principalmente do crediário e no uso do cartão de crédito. Dentre os resultados encontrados pela autora, observa-se que a maioria das mulheres pesquisadas gastava menos do que ganhava, mas mesmo assim raramente (21,5%) ou apenas algumas vezes poupavam (33,1%). Outro resultado interessante no trabalho de Trindade (2009) diz respeito à facilidade do acesso ao crédito. Cerca de 24% das mulheres pesquisadas descreveram que o principal determinante do endividamento seria o fácil acesso ao mesmo e apenas 6,2% declararam que possuíam dívidas devido a falta de planejamento financeiro.

Claudino, Nunes e Silva (2009) buscaram identificar a relação entre o nível de educação financeira e o endividamento de servidores públicos, tendo como objetivo secundário determinar se haveria necessidade de um programa de planejamento financeiro para estes funcionários. Através dos resultados obtidos, os autores afirmam que o conhecimento sobre educação financeira destes funcionários seria insuficiente pela falta de conhecimento de liquidez das aplicações, planejamento financeiro, taxas referentes ao cheque especial e elaboração de listas de compras.

Várias formas e fontes de crédito podem ser utilizadas: cheque especial, cartão de crédito, crediário, crédito imobiliário, crédito consignado, crédito produtivo (investimentos e capital de giro), hipotecas, empréstimos com agiotas, parentes e amigos. Uma situação de inadimplência pode levar um



indivíduo a realizar mais de um financiamento e chegar a uma situação de múltiplo endividamento (CLAUDINO; NUNES; ALVES, 2009, p. 4).

Uma pesquisa elaborada pela Fecomércio – SP (2012b), sobre o endividamento e inadimplência das famílias em São Paulo, em abril de 2012, indicou que o principal tipo de dívida seria o cartão de crédito, utilizada por 76,2% dos pesquisados. Posteriormente, estavam presentes os créditos pessoais, carnês, financiamento de carro e cheque especial.

Sbicca e Fernandes (2011, p. 172) também analisaram o comportamento do consumidor no Brasil através dos gastos com cartão de crédito. Segundo os autores, o cartão de crédito é o maior responsável pelo endividamento das famílias. O cartão de crédito possui juros mais altos do que o cheque especial, “[...] que, por sua vez, são superiores aos do crédito pessoal”.

Na decisão racional sustentada pela teoria tradicional, os consumidores levariam em consideração os custos e benefícios do seu conjunto de alternativas possíveis e optariam por diminuir os primeiros e aumentar os segundos. A utilização do crédito rotativo do cartão de crédito, cujo benefício é o consumo imediato ao invés de postergado, mas que apresenta o maior custo relativo do mercado é difícil de ser explicada por esse arcabouço teórico tradicional da economia. Em tempos de juros altos, pague à vista, diriam conselhos mais ponderados. Mas os dados mostram que a procura por crédito aumenta, e justamente através do instrumento que pratica os mais altos juros (SBICCA; FERNANDES, 2011, p. 172).

Neil Stewart (2009 apud SBICCA; FERNANDES, 2011) analisou os efeitos de ancoragem do pagamento mínimo do cartão de crédito. Segundo o autor, a informação que consta na fatura sobre o pagamento mínimo poderia exercer um efeito negativo, porque este agiria como âncora psicológica. Pessoas que teriam recursos para pagar o valor da fatura total, optariam pelo mínimo a pagar.

Já Ribeiro et al. (2009) identificaram os fatores comportamentais que afetavam a propensão ao endividamento - o materialismo, gênero, trabalho, renda e até as práticas religiosas. Os resultados encontrados por Ribeiro et al. (2009) indicaram que o estudantes de um curso de graduação analisados possuíam baixo grau de materialismo, bem como baixa propensão ao endividamento. Esta decorrência seria condizente com outros questionamentos feitos pelos pesquisadores: pelo menos 50% afirmaram que pagavam suas compras sempre à vista em dinheiro e 34,8% pagavam à vista, utilizando o cartão de débito.

## 2 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Com o propósito de analisar o comportamento referente aos gastos de clientes de uma instituição financeira, localizada no Estado do Rio Grande do Sul, fazendo comparações com sua renda, gastos, idade, gênero e formas de planejamento financeiro adotados, foi elaborado um questionário desenvolvido com base, principalmente, nos trabalhos de Trindade (2009) e Ribeiro et al. (2009).

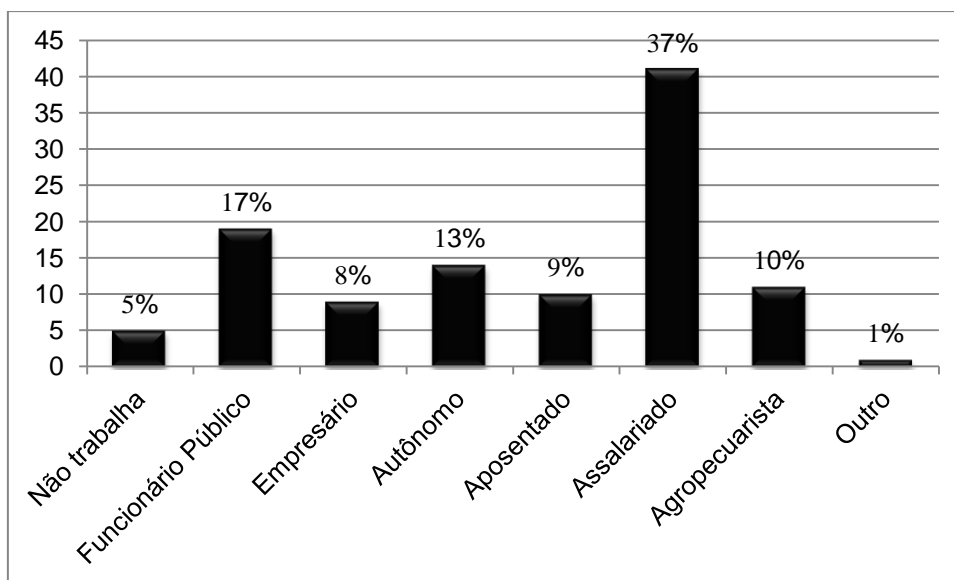
Trindade (2009) estudou os determinantes da propensão ao endividamento de mulheres e Ribeiro et al. (2009) analisou gastos e propensão ao endividamento de estudantes do curso de Administração, da Universidade Federal de Santa Maria. Entretanto, os dados obtidos não serão comparados com os resultados encontrados pelas autoras, dado que as amostras não possuem aspectos significativamente comuns e também pelo fato de que a inspiração para construção do questionário deste artigo adveio somente de alguns pontos abordados pelas autoras e não da totalidade de suas pesquisas.

A pesquisa foi aplicada em uma amostra de 110 clientes da referida instituição, escolhidos aleatoriamente. A coleta de dados ocorreu via endereço eletrônico (*e-mail*) e também pessoalmente, por acessibilidade, contemplando uma amostra que representa em torno de 10% dos clientes atendidos pela Instituição. Os dados obtidos foram tabulados com o auxílio do *software* Microsoft Excel®.

## 3 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Partindo do objetivo de analisar o comportamento dos gastos de clientes de uma instituição financeira do Estado do Rio Grande do Sul, em relação ao perfil, constatou-se que 38% são mulheres e 62% homens, com uma média de idade de 40 anos. A respeito da ocupação dos clientes, verifica-se no Gráfico 2 os dados obtidos.

**Gráfico 2** – Ocupação dos clientes



Fonte: Dados da pesquisa.

Constata-se no Gráfico 2 que 37% dos clientes são assalariados e 17% são funcionários públicos. Em continuidade, ressalta-se que 94% dos clientes que compõem a amostra considerada nesse estudo possuem algum tipo de dívida. A partir do momento em que se analisam os dados separadamente, os resultados apontam que a partir da amostra feminina pesquisada, identificou-se que cerca de 93% possuem dívidas. Quando verificado os resultados para os homens, houve pouca variação em comparação com a amostra feminina, dado que o índice sobe para 94%.

Entretanto, possuir dívidas não significa que as mesmas estejam em atraso. Mesmo assim, cerca de 23% das pessoas pesquisadas, revelaram ter algum tipo de dívida atrasada. Neste sentido, ao se analisar a relação entre o grau de instrução dos entrevistados e as dívidas em atraso, percebe-se que 27% possuem curso superior e que destes entrevistados, nenhum revela ter dívida em atraso.

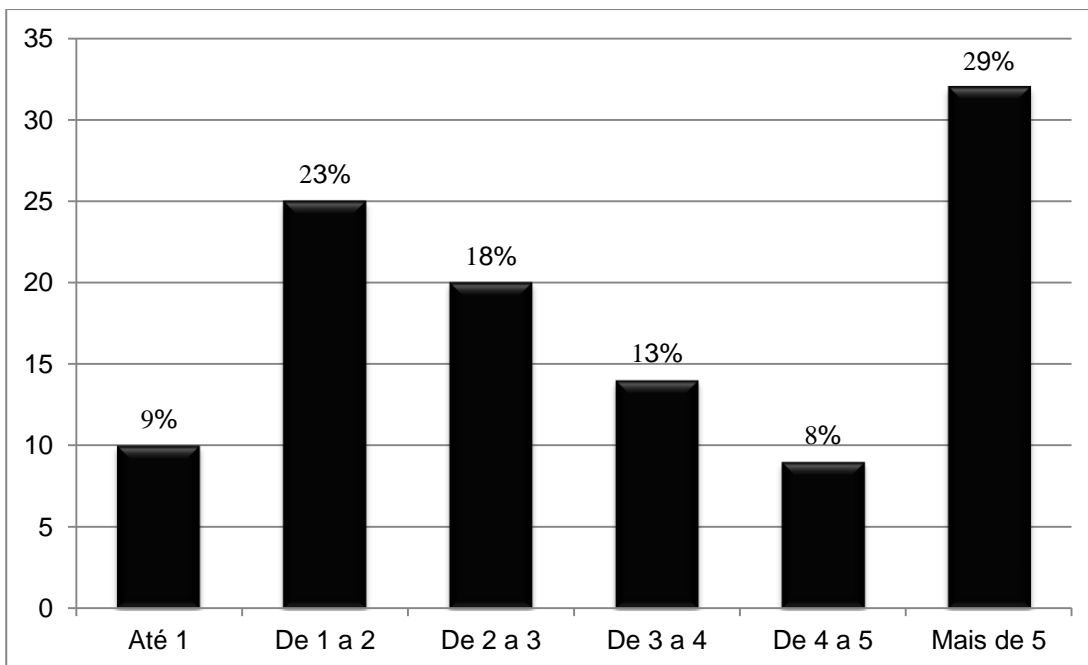
Quando a pesquisa é segmentada por sexo, 29% das mulheres revelaram ter dívidas em atraso e este valor cai para 19% entre os homens. De acordo com Trindade, Righi e Vieira (2012), a maior participação da mulher no mercado de trabalho trouxe uma maior independência financeira e maior poder na decisão do consumo, o que também pode influenciar o seu nível de endividamento.

Da mesma forma, em trabalho que revelava o perfil do endividamento do consumidor de Aracaju (SE), a Fecomércio - SE (2012a), também constatou que o

sexo feminino possui a maior taxa de endividados (36,6%), bem como dívidas em atraso (23,1%). A referida pesquisa demonstrou ainda que pelo menos para a cidade pesquisada, a faixa de idade com maior taxa de endividados seria a de 25 a 34 anos (37,6%).

Com relação às dívidas em atraso e nível de escolaridade, os resultados apontaram que a faixa de escolaridade Ensino Fundamental foi a que apresentou maior taxa de dívidas em atraso (22,3%). Além disto, a renda familiar dos entrevistados se dividiu basicamente em duas classes, segundo o Gráfico 3.

**Gráfico 3** – Renda familiar dos clientes em R\$ (salário mínimo)



Fonte: Dados da pesquisa.

Observa-se no Gráfico 3 que 29% dos clientes pesquisados têm como renda familiar mais de cinco salários mínimos; e ainda 23% possuem renda familiar entre um e dois salários mínimos. Com o estudo identificou-se que a inadimplência maior se deu na classe que recebe entre 1 e 2 salários mínimos (48%), com pelo menos uma dívida em atraso. Famílias com esta renda precisam viver com um orçamento “mais apertado”, imprevistos como doenças podem ocasionar um motivo para procurar crédito e assim se começa o endividamento. Ou seja, para famílias entre 1 a 2 salários mínimos pode-se até inferir que o endividamento pode estar ligado a necessidades de sobrevivência.

Sabe-se também que o endividamento está diretamente ligado as taxas de juros cobradas nas linhas de crédito disponibilizadas pelas instituições. Os resultados obtidos através da pesquisa demonstraram que, pelo menos, 77% dos clientes possuem cheque especial e 86% possui cartão de crédito, produtos com as mais altas taxas de juros do mercado.

Estes dados podem também revelar um comportamento míope citado por Sbicca e Fernandes (2011), na medida em que há uma preocupação maior em antecipar os desejos e o cartão de crédito proporcionaria esta situação. O cheque especial seria utilizado quando, por falta de planejamento financeiro, o consumidor entra "no limite". Em contrapartida, 73% possuem crédito pessoal, uma linha de crédito com taxas de juros mais baixas. Outros tipos de dívidas são compostas por pagamento de crédito rural, crediário em lojas e financiamento de imóveis. Mas, como visto, o cartão de crédito é "campeão" na preferência dos consumidores pesquisados. Entretanto, como explica Fonseca e Muramatsu (2008, p. 78):

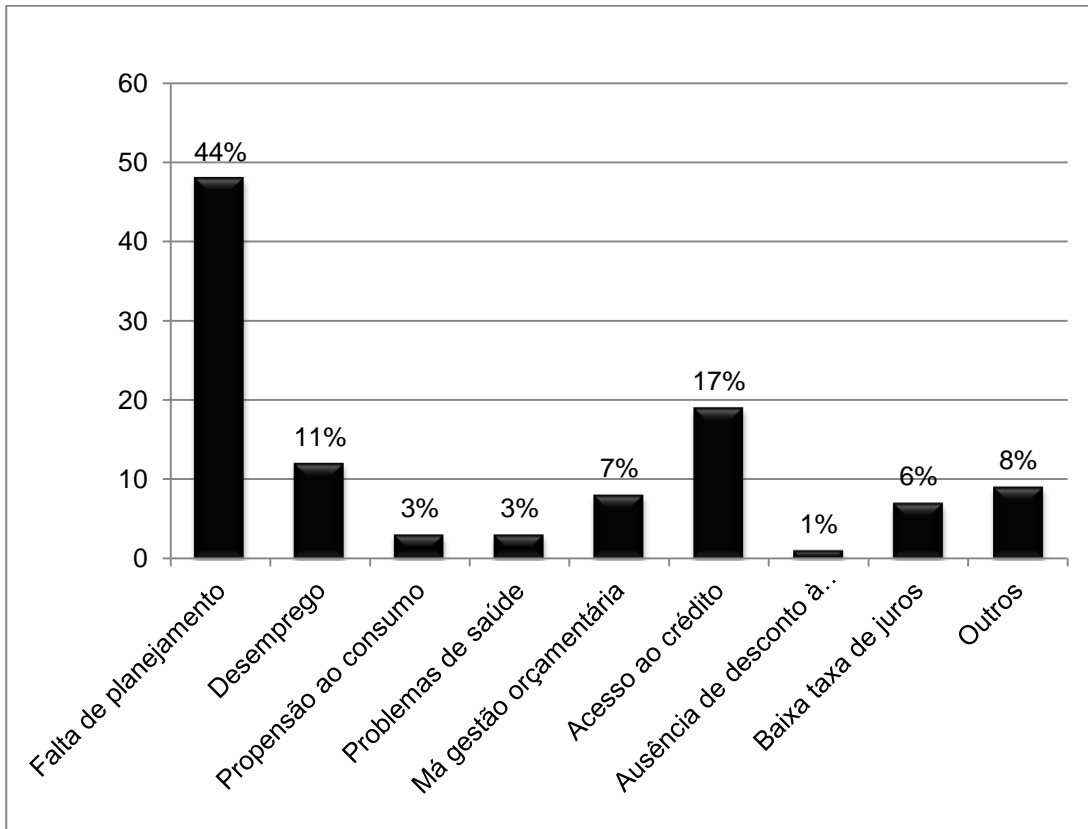
É necessário chamar a atenção desde já, para o fato de que não há na presente discussão espaço para valoração. Pegar crédito ou endividar-se não pode ser definido como algo ruim ou bom. Mas nasce uma preocupação do fato de que os agentes em função de certas características comportamentais (inconsistência, imediatismo e falta de autocontrole) seriam levados a superestimar a utilidade (e necessidade) desse crédito no presente, e assim a violar uma possível escolha prévia por cursos de ação mais providentes.

Os clientes entrevistados trabalham em média com duas instituições financeiras e 20% trabalham com mais de duas instituições, entretanto, não ficou comprovado que o número de instituições em que o entrevistado trabalha contribuiu para o endividamento, pois 50% dos clientes com dívida em atraso trabalham apenas com uma instituição.

A idade também pode ser um fator determinante ao endividamento, pois 25% dos clientes com idade menor que a média, 40 anos, possuem alguma dívida em atraso e 20% com idade maior que a média possuem dívidas em atraso. Não foi possível identificar claramente o motivo da dívida dos pesquisados, mas os dados revelaram que os mais jovens estão mais endividados. As razões para este endividamento pode se dar pelo fato de que mais jovens entraram no mercado de trabalho, seja através de estágios ou empregos formais, e com mais dinheiro, crédito fácil e falta de planejamento financeiro tornam-se endividados.

O estudo também contemplou a opinião dos clientes com relação ao principal fator que levaria as pessoas a contraírem dívidas (Gráfico 4).

**Gráfico 4 - Principal razão atribuída para possuir dívidas**



Fonte: Dados da pesquisa.

Percebe-se no Gráfico 4 que a falta de planejamento financeiro representou 44% de influência sobre o endividamento na visão do total de clientes pesquisados, e isso é um fator fundamental para o equilíbrio financeiro. Enquanto que 17% acreditam que o fácil acesso ao crédito foi um fator determinante para suas dívidas.

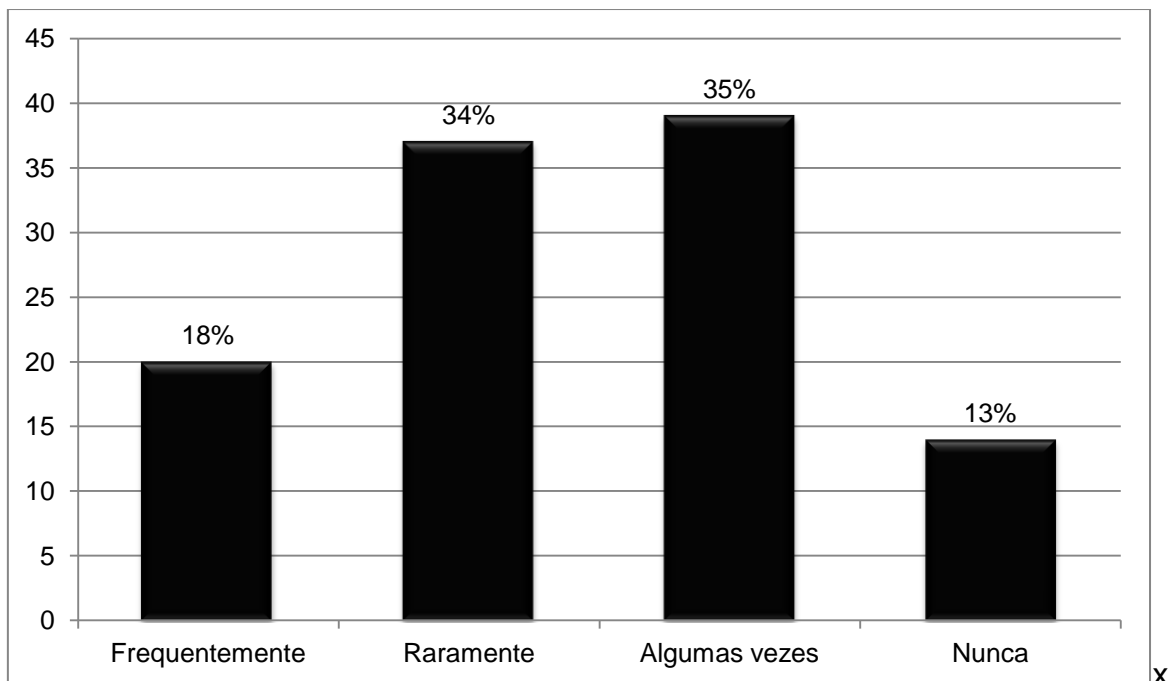
A pesquisa realizada pelo Fecomércio – SE (2012a), para a cidade de Aracaju, demonstrou que os motivos apontados pelos consumidores para estar com dívidas em atraso era, principalmente, o descontrole financeiro. Quando perguntado como os pesquisados controlam seus rendimentos e gastos mensais, a maior parte respondeu que não fazem orçamento e controle dos gastos ou rendimentos.

Na instituição bancária pesquisada, entre os clientes que já possuem dívidas em atraso, 44% acreditam que a falta de planejamento é o principal motivo das mesmas. Com esse estudo nota-se uma mudança de cultura, pois 60% dos clientes

que admitiram a falta de planejamento como principal motivo para suas dívidas tem idade abaixo da média (40 anos), demonstrando que os jovens têm consciência da importância do planejamento financeiro e com a passar do tempo, espera-se que esta cultura (de planejar os gastos) esteja mais presente na população.

Como afirmam Koinski, Eberle e Espejo (2010, p. 41), “a elaboração de um orçamento pessoal pode ser o primeiro passo para a conquista de uma vida financeira tranquila”. Em relação à propensão a poupar, segue exposto no Gráfico 5 os resultados obtidos.

**Gráfico 5** – Frequência com que os clientes costumam poupar



Fonte: Dados da pesquisa.

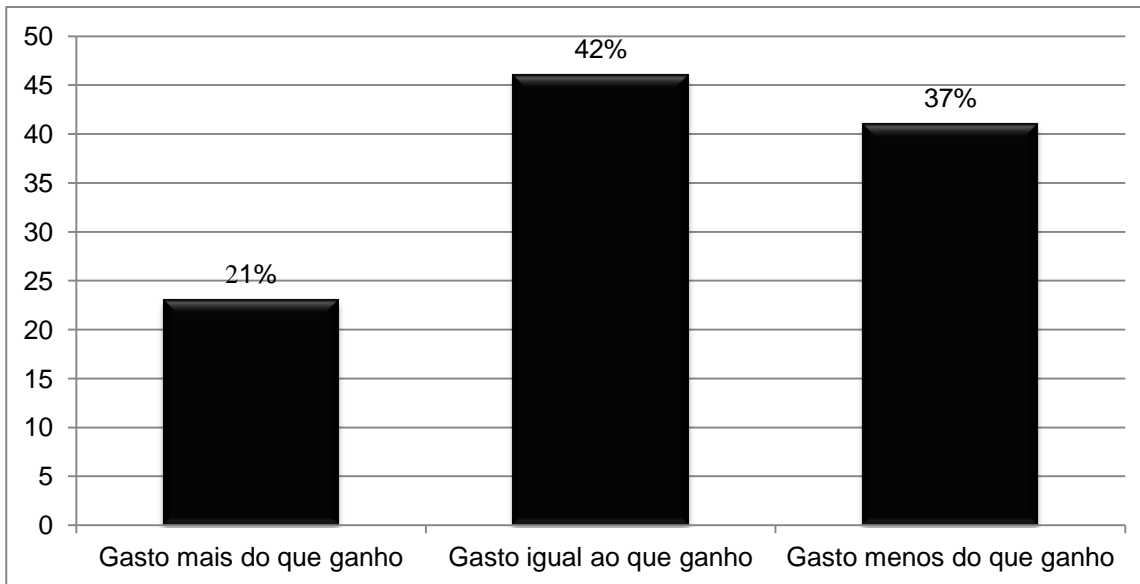
Pela análise no Gráfico 5 visualiza-se que 13% dos clientes nunca conseguem poupar seus rendimentos; enquanto que somente 18% conseguem poupar frequentemente.

Tais dados reforçam os trazidos por Ribeiro (2010), de uma pesquisa realizada pela Fecomércio-RJ/Ipsos, em outubro de 2010, onde apenas 14% das famílias brasileiras poupam dinheiro. Entre os motivos para este número poderia estar à falta do hábito cultural em poupar.



Na relação “gasto *versus* ganho”, constata-se no Gráfico 6 que 42% dos pesquisados gastam igualmente aos seus ganhos, e assim, não tem como hábito poupar.

**Gráfico 6** - Relação Gastos *versus* Ganhos



Fonte: Dados da pesquisa.

Ao observar esse percentual tão elevado de clientes que não poupam seus rendimentos sugere-se, para melhorar tal índice, uma educação financeira, pois segundo a Organização de Cooperação e de Desenvolvimento Econômico - OCDE (2004), a mesma sempre foi importante para os consumidores para auxiliá-los a orçar e gerir a sua renda, a poupar e a investir.

Dessa forma, os resultados deste trabalho demonstraram que 94% dos entrevistados têm algum tipo de dívida e que 23% destes têm pelo menos uma em atraso, o que faz inferir que o principal problema seja a não cultura em poupar (ou forte propensão a gastar) como também o não planejamento financeiro. Além disso, a falta de conhecimento do cidadão comum, quanto a questões financeiras é latente, quando a maioria prefere cartão de crédito e cheque especial, em vez do crédito pessoal.

Assim, pode-se dizer que o fácil acesso ao crédito também seria um fator que levaria ao endividamento. Sobretudo, quando pelo efeito psicológico de ancoragem ou pela falha na “contabilidade mental”, o consumidor opta pelo pagamento mínimo

no cartão de crédito ou preocupa-se somente com o valor da prestação mensal e não com o montante final dos juros.

#### **4 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Pode-se dizer que os conhecimentos a respeito de finanças pessoais não devem ficar restritos apenas aos especialistas da área financeira. Entende-se que qualquer indivíduo, independentemente de sua atividade profissional, deve conhecê-los e aplicá-los para planejar a sua vida financeira. Para isso, é necessário que se tenha um planejamento financeiro pessoal a fim de que se consiga ter mais controle sobre os gastos e cuidar melhor do dinheiro ganho.

Com os resultados obtidos a partir desse estudo, constatou-se que, na sua maioria, confirmam os pressupostos das teorias e pesquisas sobre endividamento, sendo uma realidade entre os clientes da Instituição pesquisada, pois 94% deles alegam ter dívidas e 23% têm pelo menos uma dívida em atraso. Outro ponto latente que a pesquisa permitiu visualizar é que a maioria das pessoas não faz planejamento financeiro, sendo que as dívidas estão mais concentradas em crediário de loja, cheque especial e cartão de crédito, não tendo a maioria o hábito de poupar.

Também foi possível identificar os determinantes para o comportamento dos pesquisados, quanto ao consumo e endividamento, sendo que a falta de planejamento e o fácil acesso ao crédito são os principais fatores que levam as pessoas a contrair dívidas. Portanto, a falta de planejamento financeiro foi apontada como o principal motivo para o endividamento o que pode ser facilmente resolvido com a utilização de planilhas de orçamento doméstico que estão ao acesso de todos, inclusive, são distribuídas gratuitamente pela internet.

Além disto, seria necessária a construção da cultura de que é preciso gastar com mais consciência, comprar aquilo que realmente pode-se pagar e não deixar-se levar pela emoção das promoções e apelos sentimentais do sistema capitalista que incentiva a consumir. Assim, é necessário fomentar o hábito de poupar, como sendo a forma de se ter uma reserva para emergências e realização de sonhos.

## REFERÊNCIAS

AUGUSTIN, E. S. Planejamento pessoal como base e ligação para o planejamento estratégico organizacional. 163 f. 2008. **Dissertação** (Mestrado em Engenharia de Produção) – Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção, Universidade Federal de Santa Maria – UFSM, Santa Maria – RS, 2008.

BANCO CENTRAL DO BRASIL - BACEN, 2012. Disponível em: <<http://www.bcb.gov.br/pt-br/paginas/default.aspx>>. Acesso em: 20 out. 2012.

BARBEDO, C. H.; CAMILO-DA-SILVA, E. **Finanças comportamentais: pessoas inteligentes também perdem dinheiro na bolsa de valores**. São Paulo: Atlas, 2008.

CARLSSO, F. Design of stated preference surveys: is there more to learn from behavioral economics? **Environmental and Resource Economics**, v. 46, n. 2, p. 167-177, Jun. 2010.

CHEROBIM, A. P. M. S.; ESPEJO, M. M. dos S. B. (Orgs.). **Finanças pessoais: conhecer para enriquecer!** São Paulo: Atlas, 2010.

CLAUDINO, L. P.; NUNES, M. B.; SILVA, F. C. Finanças pessoais: um estudo de caso com servidores públicos. In: SEMINÁRIOS EM ADMINISTRAÇÃO, 12., São Paulo: SEMEAD, 2009. **Anais...** São Paulo, USP, 2009. Disponível em: <<http://www.ead.fea.usp.br/semead/12semead/>> Acesso em: 10 dez. 2012.

CONFEDERAÇÃO NACIONAL DO COMÉRCIO DE BENS, SERVIÇOS E TURISMO, 2012. Disponível em: <<http://www.cnc.org.br/>>. Acesso em: 18 out. 2012.

COOPER, J. C.; KOVACIC, W. E. Behavioral economics: implications for regulatory behavior. **Journal of Regulatory Economics**, v. 41, n. 1, p. 41-58, Feb. 2012.

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

FECOMÉRCIO – SE (Federação do Comércio de Bens, Serviços e Turismo do Estado de Sergipe). **Perfil de endividamento do consumidor de Aracaju (SE)**. 2012a. Disponível em: <<http://www.fecomercio-se.com.br/wp-content/uploads/Perfil-de-Endividamento-do-Consumidor-janeiro-2012.pdf>> Acesso em 10 jan. 2013.

FECOMÉRCIO – SP (Federação do Comércio de Bens, Serviços e Turismo do Estado de São Paulo). **Pesquisa de endividamento e inadimplência das famílias**. 2012b. Disponível em: <<http://www.fecomercio.com.br/arquivos/arquivo/economico/peicsp042012c1dfd96e.pdf>> Acesso em 12 dez. 2012.

FONSECA, P.; MURAMATSU, R. Economia comportamental e trajetórias de consumo intertemporal – anomalias e evidências do caso brasileiro. **Revista Jovens Pesquisadores**, ano V, n. 9, jul./dez. 2008.

JABBAR, H. The behavioral economics of education: new directions for research. **Educational Researcher**, v. 40, n. 9; p. 446-453, December 2011.

LEVINTHAL, D. A.; MARCH, J. G. The myopia of learning. **Strategic Management Journal**, v. 14, Special issue: Organizations, decision making and strategy, p. 95-112, 1993.

KEMP, C. L.; ROSENTHAL, C. J.; DENTON, M. Financial planning for later life: subjective understandings of catalysts and constraints. **Journal of Aging Studies**, v. 19, p. 273–290, 2005.

KOINSKI, C. R.; EBERLE, V.; ESPEJO, M. M. dos S. B. Vida financeira: hoje, amanhã e a vida toda. In: CHEROBIN, A. P. M. S.; ESPEJO, M. M. dos S. B. **Finanças pessoais: conhecer para enriquecer!** São Paulo: Atlas, 2010.

MACEDO JR., J. S.; KOLINSKY, R.; MORAIS, J. C. J. de. **Finanças comportamentais: como o desejo, o poder, o dinheiro e as pessoas influenciam nossas decisões.** São Paulo: Atlas, 2011.

MOSCA, A. **Finanças comportamentais: gerencie suas emoções e alcance sucesso nos investimentos.** Rio de Janeiro: Elsevier, 2009.

NOFSINGER, J. R. **A lógica do mercado: como lucrar com finanças comportamentais.** São Paulo: Fundamento Educacional, 2006.

NUNES, P. et al. Finanças comportamentais: uma pesquisa comparativa sob a ótica dos estudos de Tversky e Kahneman (1974) e Kahneman e Tversky (1979). **INGEPRO – Inovação, Gestão e Produção**, v. 2, n. 3, mar. 2010.

ORGANIZAÇÃO DE COOPERAÇÃO E DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO (OCDE). **OECD's financial education project.** Assessoria de Comunicação Social, 2004.

RIBEIRO, C. do A. et al. Finanças pessoais: análise dos gastos e da propensão ao endividamento em estudantes de administração. In: SEMINÁRIOS EM ADMINISTRAÇÃO, 12., São Paulo: SEMEAD, 2009. **Anais...** São Paulo, USP, 2009. Disponível em: <<http://www.ead.fea.usp.br/semead/12semead/>> Acesso em: 10 dez. 2012.

RIBEIRO, E. **Apenas 14% das famílias brasileiras têm dinheiro guardado, mostra pesquisa**, 2010. Disponível em: <<http://www.infomoney.com.br/minhas-financas/noticia/1971794/apenas-das-familias-brasileiras-tem-dinheiro-guardado-mostra-pesquisa>> Acesso em: 18 jan. 2013.

SANTOS, J. O. dos; FAMÁ, R. Avaliação da aplicabilidade de um modelo de *credit scoring* com variáveis sistêmicas e não-sistêmicas em carteiras de crédito bancário rotativo de pessoas físicas. **Revista Contabilidade & Finanças**, USP, São Paulo, n. 44, p. 105-117, maio/ago. 2007.

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

SBICCA, A.; FERNANDES, A. L. Reflexões sobre o comportamento do consumidor e o cartão de crédito no Brasil. **Revista Economia e Tecnologia**. Ano 7, v. 25, abr./jun. 2011.

STUCKE, M. E. Behavioral economics at the gate: antitrust in the twenty-first century. **Loyola University Chicago Law Journal**, v. 38, n. 3, p. 513–592, 2007.

TRINDADE, L. de L. Determinantes da propensão ao endividamento: um estudo nas mulheres da mesorregião centro-ocidental rio-grandense. 101 f. 2009. **Dissertação** (Mestrado em Administração) - Programa de Pós-Graduação em Administração, Universidade Federal de Santa Maria – UFSM, Santa Maria, 2009.

TRINDADE, L. de 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**, v. 73, n. 3, p. 718-746, set./dez. 2012.

TOMER, J. F. What is behavioral economics? **The Journal of Socio-Economics**, v. 36, p. 463–479, 2007.

TOR, A.; RINNER, W. J. Behavioral antitrust: a new approach to the rule of reason after Leegin. **University of Illinois Law Review**, v. 3, p. 805–864, 2011.

TVERSKY, A.; KAHNEMAN, D. Elimination by aspects: a theory of choice. **Psychological Review**, n. 79, p. 281-299, 1974.

VARIAN, H. R. **Microeconomia**: princípios básicos: uma abordagem moderna. 7. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2006.

*Artigo recebido em: Janeiro/2014*

*Aceito em: Abril/2014*