

**UNIVERSIDADE ESTADUAL DO RIO GRANDE DO SUL
UNIDADE UNIVERSITÁRIA DE FREDERICO WESTPHALEN
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO: GESTÃO PÚBLICA**

DAVIANE PRIMEL BERLATTO

**FATORES CAUSADORES DO ENDIVIDAMENTO E SEUS IMPACTOS NA VIDA DAS
PESSOAS: O CASO DAS PESSOAS DO MUNICÍPIO DE IRAÍ/RS**

FREDERICO WESTPHALEN

2020

DAVIANE PRIMEL BERLATTO

**FATORES CAUSADORES DO ENDIVIDAMENTO E SEUS IMPACTOS NA VIDA
DAS PESSOAS: O CASO DAS PESSOAS DO MUNICÍPIO DE IRAÍ/RS**

Trabalho de Conclusão de Curso,
apresentado como requisito final para
obtenção do Título de Bacharel em
Administração Pública pela Universidade
Estadual do Rio Grande Do Sul – UERGS,
Unidade de Frederico Westphalen.

Orientador: Prof. Dr. Samba Sané

FREDERICO WESTPHALEN

2020

Catálogo de Publicação na Fonte

B514e Berlatto, Daviane Primel.
O endividamento, seus fatores e impactos: o caso das pessoas do município de Iraí/RS / Daviane Primel Berlatto. – Frederico Westphalen, 2020.
69 f.

Orientador: Prof. Dr. Samba Sané.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação) – Universidade Estadual do Rio Grande do Sul, Curso de Administração: Gestão Pública, Unidade em Frederico Westphalen, 2020.

1. Consumismo. 2. Famílias. 3. Endividamento. I. Sané, Samba. II. Título.

Ficha catalográfica elaborada pelo Sistema Bibliotecas da Uergs.

DAVIANE PRIMEL BERLATTO

FATORES CAUSADORES DO ENDIVIDAMENTO E SEUS IMPACTOS NA VIDA DAS PESSOAS: O CASO DAS PESSOAS DO MUNICÍPIO DE IRAÍ/RS

Trabalho de Conclusão de Curso,
apresentado como requisito final para
obtenção do Título de Bacharel em
Administração Pública pela Universidade
Estadual do Rio Grande Do Sul – UERGS,
Unidade de Frederico Westphalen.

Orientador: Prof. Dr. Samba Sané

Aprovada em: / /

BANCA EXAMINADORA

Orientador (a): Prof.º. Dr. Samba Sané
Universidade Estadual do Rio Grande Do Sul – UERGS

Professora Dr^a. Karine Daiane Zingler
Universidade Estadual do Rio Grande Do Sul – UERGS

Professor Dr. Paulo Vanderlei Vargas Groff
Universidade Estadual do Rio Grande Do Sul – UERGS

FREDERICO WESTPHALEN

2020

AGRADECIMENTOS

A sensação que tenho hoje é de dever cumprido, concluo essa etapa da minha vida com muita gratidão, por ter tido uma trajetória acadêmica que me fez mais humana, mais forte e mais focada. Agradeço primeiramente a Deus por ter me proporcionado saúde e coragem, por ter me cuidado e protegido todas as noites em que saí de casa para estudar, por me permitir retornar para junto das pessoas que eu amo me dando forças e me abençoando, para hoje poder compartilhar essa conquista junto com a minha família e meus professores. Agradeço aos meus familiares pela força e apoio durante os anos de estudo, principalmente a minha mãe Vitória pelos conselhos e por me motivar a ser melhor sempre, pelo fato de ir dormir só depois que eu chegava em casa para ter certeza que eu havia chegado bem, me ajudando em todos os aspectos todos os dias, sendo além de mãe, a minha melhor amiga. Ao meu pai Pedro por se preocupar e por sempre me ajudar no que pode. Obrigada a minha irmã Dalvana que mesmo longe sempre me apoiou e auxiliou. Ao meu namorado Caetano que em todo esse tempo esteve presente me ajudando e incentivando nos estudos, pelo companheirismo e paciência, por me ouvir e me motivar para que eu não desanimasse diante dos desafios da trajetória acadêmica. Obrigada a todos por estarem comigo, vocês são os pilares que sustentam a minha estrutura, são a razão do meu existir. Aos meus professores por todos os ensinamentos compartilhados, vocês todos são maravilhosos e muito dedicados, tive grandes profissionais como professores e admiro muito cada um de vocês, em especial agradeço ao meu professor e orientador Dr. Samba Sané pela confiança depositada na minha proposta de pesquisa, por me proporcionar ser bolsista na universidade e por me motivar, guiar e auxiliar em todas as etapas deste trabalho foi um grande privilégio de ter sido sua orientanda. Sou muito feliz por ter feito parte da UERGS. Tenho certeza que todos vocês estão felizes com a minha conquista, obrigada por me apoiarem. Agradeço também a todas as pessoas da minha convivência as quais de alguma forma me auxiliaram a chegar até aqui. A equipe de funcionários da universidade por toda a ajuda e atenção durante esse tempo. Só tenho a agradecer por ter concluído o curso de Administração Pública com sucesso e saúde, por ter tido ao meu lado as pessoas que amo, pelos excelentes professores que tive, pela escolha do tema deste trabalho ter sido aprovada por todos, pelo apoio que recebi e por sempre acreditarem em mim. A todos que contribuíram para a realização deste estudo, muito obrigada!

RESUMO

O objetivo desse estudo foi analisar a relação entre endividamento e os impactos que o mesmo causa na vida das pessoas, neste caso os residentes no município de Iraí RS. Para isso foi realizada uma pesquisa qualitativa, bibliográfica e quantitativa.

Os dados foram coletados por meio de um questionário aplicado entre os dias 04 de Outubro de 2020 a 12 de Dezembro de 2020. A população participativa foi de 30 pessoas, onde 29 residem na cidade de Iraí RS e 1 reside fora do município.

Os resultados indicaram que os participantes do estudo possuem problemas com dívidas, com gastos maiores do que os ganhos, alto comprometimento da renda com dívidas, as quais se concentram em empréstimos e financiamentos em Bancos.

Além disso, foi observado que o principal motivo alegado para o acúmulo de dívidas são despesas diárias maiores que o esperado. O que mostra que os mais endividados possuem um orçamento apertado para arcar com as despesas cotidianas.

Isso se apresenta como uma desorganização financeira. Desse modo, é possível concluir que a falta de planejamento financeiro influencia no descontrole das finanças pessoais, o que leva ao endividamento e a contratação de mais dívidas, inclusive para quitar as que já existem. Além disso, as dívidas trazem impactos na vida das pessoas, afetando diretamente relacionamentos, produtividade no trabalho, sono, etc.

PALAVRAS CHAVE: CONSUMISMO, FAMILIAS, ENVIDAMENTO, IRAÍ/RS

ABSTRACT

The objective of this study was to analyze the relationship between indebtedness and the impacts that it causes on people's lives, in this case the residents of the municipality of Iraí RS. For this, a qualitative, bibliographic and quantitative research was carried out.

The data were collected through a questionnaire applied from October 4th, 2020 to December 12th, 2020. The participatory population was 30 people, where 29 live in the city of Iraí RS and 1 live outside the municipality.

The results indicated that the study participants have problems with debts, with expenses greater than earnings, high commitment of income with debts, which are concentrated in loans and financing in Banks.

In addition, it was noted that the main alleged reason for the accumulation of debts is higher than expected daily expenses. Which shows that the most indebted have a tight budget to meet daily expenses.

This presents itself as a financial disorganization. Thus, it is possible to conclude that the lack of financial planning influences the uncontrolled personal finances, which leads to indebtedness and the contracting of more debts, including to pay off those that already exist. In addition, debts have an impact on people's lives, directly affecting relationships, work productivity, sleep, etc.

KEY WORDS: CONSUMPTION, FAMILIES, INDEBTEDNESS, IRAÍ / RS

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Gráfico 1 - Residência dos respondentes.....	49
Gráfico 2 - Sexo dos respondentes	49
Gráfico 3 - Faixa etária dos respondentes	50
Gráfico 4 - Escolaridade dos respondentes.....	50
Gráfico 5 - Renda dos respondentes	51
Gráfico 6 - Relação dos respondentes com o endividamento.....	51
Gráfico 7 - Começo da dívida.....	52
Gráfico 8 - Modalidade inicial de dívida.....	53
Gráfico 9 - Concentração da dívida	53
Gráfico 10 - Grau do comprometimento da renda com as dívidas	54
Gráfico 11 - Prioridade de pagamento.....	54
Gráfico 12 - Preocupação com a situação financeira	55
Gráfico 13 - Influência do endividamento na qualidade de vida.....	56
Gráfico 14 - Você considera suas dívidas controladas ou excessivas?	56

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ABAC- Associação Brasileira de Administradores de Consórcios.

BACEN- Banco Central do Brasil.

CNC- Consórcio Nacional do Comércio de Bens, Serviços e Turismo.

CRESOL- Cooperativa de Crédito Rural Solidário.

DIEESE- Departamento Intersindical de Estatística e Estudos Socioeconômicos.

ENEF- Estratégia Nacional de Educação Financeira.

FGTS- Fundo de Garantia do Tempo de Serviço.

INSS- Instituto Nacional de Seguro Social.

IPTU – Imposto Predial e Territorial Urbano.

IPVA – Imposto sobre a Propriedade de Veículos Automotores.

IR- Imposto de Renda.

PEIC- Pesquisa de Endividamento e Inadimplência do Consumidor.

PF- Pessoa Física.

PJ- Pessoa Jurídica.

SCPC- Serviço Central de Proteção ao Crédito.

SPC- Serviço de Proteção ao Crédito.

UERGS- Universidade Estadual do Rio Grande do Sul.

SUMÁRIO

1.	INTRODUÇÃO	11
1.1	TEMA	12
1.2	DELIMITAÇÃO DO TEMA	12
1.3	PROBLEMA DE PESQUISA	12
1.4	HIPÓTESES	12
1.5	OBJETIVOS	13
1.5.1	Objetivo Geral	13
1.5.2	Objetivos Específicos.....	13
1.6	JUSTIFICATIVA	13
2	REFERENCIAL TEÓRICO	15
2.1	FINANÇAS PESSOAIS	15
2.1.1	As 9 Melhores dicas de Controle de Finanças Pessoais	16
2.1.1.1	Tenha uma ferramenta de controle financeiro pessoal.....	16
2.1.1.2	Use a melhor das dicas de finanças pessoais	16
2.1.1.3	Renegocie as dívidas antes de guardar dinheiro.....	17
2.1.1.4	Crie uma reserva de emergência.....	17
2.1.1.5	Aposente o cartão de crédito	17
2.1.1.6	Pare de pegar empréstimos	17
2.1.1.7	Troque dívidas caras por outras mais baratas	17
2.1.1.8	Poupe pelo menos 10% do salário	18
2.1.1.9	Cuide da aposentadoria o quanto antes	18
2.1.2	Relação entre Finanças Pessoais e Qualidade de Vida	19
2.2	CONSUMIDOR.....	20
2.2.1	Atuação do Marketing no Comportamento do Consumidor	21
2.3	INADIMPLÊNCIA	22
2.4	OFERTA DE CRÉDITO NO BRASIL	24
2.4.1	Os Juros do Cartão de Crédito	26
2.4.2	Modalidades de Empréstimos mais Comuns	27
2.4.2.1	Cheque Especial.....	27
2.4.2.2	Cartão de Crédito	28
2.4.2.3	Empréstimos com Garantia.....	28

2.4.2.4	Empréstimos Pessoais	28
2.4.2.5	Empréstimo Consignado.....	28
2.4.2.6	Financiamento	29
2.4.2.7	Refinanciamento.....	29
2.5	ENDIVIDAMENTO.....	30
2.5.1	Tipos de Endividamento do Consumidor.....	32
2.5.2	Principais Causas ou Razões do Endividamento.....	33
2.5.3	Efeitos das Dívidas na Saúde e na Vida.....	35
2.5.3.1	Estresse e problemas de saúde	35
2.5.3.2	Depressão	35
2.5.3.3	Problemas de relacionamento	36
2.5.3.4	Queda de produtividade e concentração no trabalho	36
2.5.4	Sobre-Endividamento	36
2.6	RECURSOS PARA EVITAR E PARA SAIR DO ENDIVIDAMENTO..	37
2.6.1	Evitando o Endividamento	38
2.6.2	Saindo da Situação do Endividamento.....	40
3	METODOLOGIA	43
3.1	Classificação da Pesquisa.....	43
3.1.1	Quanto aos fins	44
3.1.2	Quanto aos meios.....	45
3.2	Plano de Coleta dos Dados.....	46
3.3	Tratamento e Análise dos Dados.....	47
4	ANÁLISE DOS DADOS	48
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	57
6	EVITANDO E REDUZINDO DÍVIDAS	61
6.1	Sugestões de Assuntos para outros Acadêmicos.....	61
7	REFERENCIAL BIBLIOGRÁFICO.....	63
8	APÊNDICES	69
8.1	Perguntas que foram aplicadas no questionário	69

1. INTRODUÇÃO

A presente pesquisa tem seu foco na temática relativa aos fatores causadores do endividamento e seus impactos na vida das pessoas, analisando o caso das pessoas devedoras no município de Iraí, Estado do Rio Grande do Sul. A motivação para a realização da pesquisa tem a ver com o fato de pesquisas como a da PEIC (Pesquisa de Endividamento e Inadimplência do Consumidor), da Confederação Nacional do Comércio de Bens, Serviços e Turismo (CNC) realizada em julho de 2018 entre outras, ter demonstrado o crescimento do endividamento das famílias brasileiras, apontando que 59,6% destas afirmam ter dívidas, sendo que destas, 23,7% possuem dívidas em atraso e, ainda, 9,4% declaram que não terão condições de quitá-las, e permanecerão inadimplentes. (PEIC - CNC, 2018).

Além destes dados Gravas e Brandão (2018), salientam que o total de brasileiros com dívidas em atraso chegou a 63,4 milhões, segundo o Serviço de Proteção ao Crédito (SPC). E, segundo os mesmos autores embora os mais pobres ainda representem maior parte dos afetados, o índice de inadimplência cresce nas faixas de renda superior.

Nota-se, portanto que o endividamento tem comprometido o dinheiro das pessoas uma vez que nem sempre é possível realizar todas as compras à vista. Porém, o endividamento é preocupante quando não se tem controle sobre os ganhos e gastos. Neste contexto, é possível afirmar que em geral, os problemas financeiros surgem pela falta de um controle das receitas, levando as famílias a recorrerem a outras linhas de créditos, contribuindo acentuadamente para o aumento do índice de inadimplência.

Importa salientar que, na verdade, a contração de uma dívida não necessariamente significa uma situação negativa (CAMPARA, VIEIRA e CERETTA, 2016), caso seja utilizada para investimentos em bens produtivos, de forma a fomentar a economia. Mas pode torna-se um problema quando a pessoa endividada perde o controle e não consegue arcar com os seus compromissos podendo esta situação trazer consequências negativas para o indivíduo no que tange a sua qualidade de vida.

Em relação a qualidade de vida, apesar de existirem vários estudos que indicam que há relação entre o dinheiro insuficiente para atender as necessidades e a qualidade de vida, não se teve uma análise profunda e detalhada tratando da relação entre o endividamento familiar e a qualidade de vida do devedor.

Diante do exposto, esta pesquisa possui como principal objetivo Identificar os fatores causadores do endividamento e seus impactos na vida das pessoas, analisando o caso das pessoas endividadas no município de Iraí/RS. Entende-se que o endividamento é uma preocupação social relacionada à falta de planejamento orçamentário e de uma boa educação financeira que conduzem o indivíduo a contrair dívidas.

Além do mais, o crescente nível de endividamento é uma questão que tem se tornado cada vez mais importante no cenário econômico brasileiro e também mundial, preocupando tanto a população que está se endividando, quanto o governo, o qual necessita propor ações que controlem este fenômeno.

1.1 TEMA

Fatores causadores do Endividamento e seus Impactos na Vida das Pessoas.

1.2 DELIMITAÇÃO DO TEMA

Fatores causadores do Endividamento e seus Impactos na Vida das Pessoas: O Caso das Pessoas Endividadas no Município de Iraí/RS.

1.3 PROBLEMA DE PESQUISA

Quais fatores levam as pessoas ao endividamento? Quais as principais consequências ou impactos do endividamento na vida das pessoas em Iraí/RS?

1.4 HIPÓTESES

- O endividamento é devido ao incentivo ao consumo, a desinformação e às facilidades de crédito.
- Os bancos com suas metas de empréstimos e seguros incentivam o endividamento.
- O desemprego e atual economia de mercado levam ao endividamento.
- O endividamento tem seus reflexos na saúde, desmotivação e falta de produtividade das pessoas.

1.5 OBJETIVOS

1.5.1 Objetivo Geral

Identificar os fatores causadores do endividamento e seus impactos na vida das pessoas, analisando o caso das pessoas endividadas no município de Iraí/RS.

1.5.2 Objetivos Específicos

- Discorrer sobre o endividamento e suas consequências;
- Verificar as motivações que levam as pessoas ao endividamento;
- Identificar os tipos de endividamento das pessoas no município de Iraí/RS;
- Destacar algumas consequências do endividamento na vida das pessoas no Município de Iraí/RS.

1.6 JUSTIFICATIVA

A escolha pelo tema e a problemática de pesquisa do presente estudo se deu pelo fato de se entender que dívidas é um assunto delicado e que muitos problemas podem surgir se não soubermos lidar com elas e, além do mais, quando não conseguimos pagar as dívidas assumidas, já estamos em um patamar de endividamento muito preocupante, pois o endividamento excessivo pode trazer series consequências financeiras e, até mesmo morais.

Neste sentido entende-se que estudos na área do endividamento são importantes dado que podem buscar explicações para as causas desse fenômeno, além de medidas que amenizem os impactos deste na vida das pessoas e na sociedade em geral. Entende-se por isso que o estudo se torna oportuno para identificar os fatores causadores do endividamento e seus impactos na vida das pessoas, analisando o caso das pessoas endividadas no município de Iraí/RS.

É de salientar que essa motivação de pesquisa torna-se igualmente relevante enquanto produção acadêmica por se tratar de algo que ainda não foi conhecidamente pesquisado nesta localidade enfocando especificamente a situação de endividamento das pessoas habitantes de um município da região onde situa-se a Unidade Universitária da UERGS de Frederico Westphalen.

Da mesma forma, acredita-se que os resultados da pesquisa em questão poderão contribuir positivamente com a sociedade, uma vez que buscam explicações para as causas desse fenômeno e suas consequências assim como medidas tanto por parte do governo quanto das pessoas a fim de amenizar os impactos do endividamento na sociedade em geral.

Igualmente salienta-se a importância deste estudo para a formação pessoal da acadêmica, primeiramente pelo crescimento intelectual e profissional que busca realizar durante a sua construção, tanto nas etapas teóricas quanto na inserção prática, e, tão importante quanto, pela oportunidade de conhecer de forma mais aprofundada a realidade que diz respeito à área de estudos em questão.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

A pesquisa que se apresenta pretende demonstrar, de forma breve e objetiva, a base teórica utilizada para o desenvolvimento do trabalho que o seguirá. Utilizando referencial teórico atualizado, com o intuito de determinar o real motivo do endividamento e seus impactos na vida das pessoas.

Pensando nisso, buscou-se conceituar, de forma simplificada, as figuras determinantes do endividamento e trazer uma breve análise do que será estudado posteriormente no trabalho de conclusão.

2.1 FINANÇAS PESSOAIS

As finanças pessoais podem vir a causar grandes preocupações além de interferir diretamente na qualidade de vida das pessoas. Quem possui um endividamento “controlado” consegue manter uma melhor qualidade de vida. Desta forma, quem o endividamento “excessivo” causa uma pior qualidade de vida.

Pesquisas apontam que mesmo os mais pobres sendo os mais afetados, o número de inadimplência tem aumentado muito nas rendas superiores. Destacando os servidores públicos que possuem uma renda maior e estabilidade na carreira.

Em busca de empréstimos, muitos recorrem ao crédito consignado, que oferta prazos mais longos. Isso compromete no mínimo 30% da renda da pessoa, seja ela aposentada ou não. Essa opção parece boa no momento, pois o desconto é direto na folha de pagamento do aposentado ou servidor público, parecendo uma boa alternativa no momento, mas com o tempo tende a criar dívidas maiores ainda.

Pois na falta da renda completa, muitas pessoas buscam renovar seus empréstimos, utilizar o cartão de crédito, usar o limite do cheque especial, entre outras, prolongando ainda mais as dívidas e aumentando a inadimplência. Isso afeta diretamente a qualidade de vida das pessoas, que na falta de renda, deixam de cumprir com as suas dívidas, afetando diretamente a economia local e geral.

Para muitos o salário recebido, é insuficiente para cobrir despesas cotidianas, muitas dívidas surgem daí, da pessoa ter de optar por qual conta irá quitar, cumprindo apenas as despesas de maior prioridade ex: saúde, luz, água, alimentação, moradia, etc.

Alguns objetivos determinantes para a qualidade de vida são: bem estar material, estabilidade, saúde, segurança, vida social, vida familiar, clima, segurança no emprego, liberdade política e igualdade de gênero. Porém o bem estar material (renda) é identificado como o mais importante critério para as pessoas estarem satisfeitas com a vida.

2.1.1 As 9 Melhores dicas de Controle de Finanças Pessoais

Sendo um tema de interesse das pessoas de todas as idades, dado que em geral, todas almejam ter uma vida saudável e equilibrada também no aspecto financeiro, apresentamos aqui algumas dicas de finanças pessoais, propostas por Yolanda Fordelone (s.d.), para se conquistar bons hábitos financeiros de forma consciente e responsável e garantir-se uma segurança financeira ao longo do tempo.

2.1.1.1 Tenha uma ferramenta de controle financeiro pessoal

Controlar os gastos e saber exatamente para onde seu dinheiro está indo é um passo fundamental para manter suas finanças pessoais em dia e uma das dicas de finanças pessoais mais importantes. Há diversas ferramentas disponíveis para auxiliá-lo nesta tarefa. A mais comum delas é a planilha de controle de gastos.

Um modelo em Excel pode ajudá-lo a registrar as receitas, despesas e suas respectivas categorias. Apesar de acessível, o modelo exige atualização permanente para que nenhum gasto fique de fora. Outra ferramenta de controle financeiro pessoal é o Guia do Bolso. Totalmente online e automatizado, é conectado à Internet Banking. Por isso, suas movimentações são transferidas automaticamente para o aplicativo.

2.1.1.2 Use a melhor das dicas de finanças pessoais

A regra dos 50-15-35 defende que a renda deve ser dividida em metas de gastos. Você deve destinar 50% das suas receitas para os gastos essenciais, como aluguel; condomínio; contas de luz, água, gás; mensalidade da escola, plano de saúde, etc.

O equivalente a 15% da renda vai para as prioridades financeiras. Se você tem dívidas, este valor é destinado para quitá-las. Caso esteja em dia com suas obrigações guarde os 15% em uma poupança, fundo de renda fixa ou outro tipo de investimento. Os 35% restantes serão usados para manter o seu estilo de vida: lazer, academia, cuidados pessoais, etc.

2.1.1.3 Renegocie as dívidas antes de guardar dinheiro

Esta deve ser sua primeira prioridade financeira. Antes de começar a poupar é importante saber quais são suas dívidas, o valor e procurar seus credores para renegociar o pagamento. Lembre-se de fechar um acordo que você efetivamente possa cumprir.

2.1.1.4 Crie uma reserva de emergência

Todo mundo, em algum momento da vida, tem uma emergência financeira: um carro quebrado, um gasto grande com remédios, material escolar que não estava previsto na lista... Para lidar com estas despesas inesperadas sem ter que fazer um rombo na conta corrente conte com um fundo de emergência. Poupe um pouco todo mês até chegar a quantia equivalente de três a seis meses da sua renda mensal.

2.1.1.5 Aposente o cartão de crédito

Não há como negar que o cartão de crédito, muitas vezes, é uma mão na roda. No entanto, há pessoas que não sabem como lidar com o dinheiro de plástico. Resultado: perdem o controle dos gastos e estouram seu orçamento. Pelo bem das suas finanças pessoais, aposente seu cartão e adote o pagamento a vista. Além de conseguir pleitear descontos, você tem noção do dinheiro que está saindo da sua conta.

2.1.1.6 Pare de pegar empréstimos

Muitas pessoas estão tão acostumadas a pegar empréstimos que encaram aquele processo como parte de sua rotina financeira. Se este é o seu caso, pare agora. Empréstimos devem ser considerados como o último recurso e não como um hábito. Todas as vezes que quiser comprar um bem mais substancial ou fazer uma viagem, poupe o dinheiro para aquele fim.

2.1.1.7 Troque dívidas caras por outras mais baratas

Dívidas no cheque especial e cartão de crédito são as que têm os maiores juros do mercado. Se você está endividado em um destes meios é hora de agir e buscar trocar a dívida cara por uma opção mais barata, como empréstimo consignado, que é descontado diretamente do contracheque, ou por um modelo com garantia de bens. Os juros são mais em conta.

2.1.1.8 Poupe pelo menos 10% do salário

Com as dívidas quitadas, é hora de economizar. Poupar 10% do salário todo mês é um hábito que vai fazer a diferença no futuro.

2.1.1.9 Cuide da aposentadoria o quanto antes

Quanto mais cedo você se preocupar com sua aposentadoria, maior a quantia irá conseguir juntar para este fim. Seja por meio de um plano de previdência privada ou até mesmo colocando um dinheiro na poupança, comece já. A principal regra em relação a dicas de finanças pessoais é que dá para poupar para o futuro sem precisar se sacrificar no presente. Começando com pequenos passos para estabelecer hábitos financeiros saudáveis.

São realmente dicas muito interessantes, pois os problemas financeiros causam preocupações, estresse e desmotivação, para além de interferir na produtividade do trabalho e na diminuição da qualidade de vida das pessoas.

Observa-se neste sentido que dados coletados em julho de 2018 pela Pesquisa de Endividamento e Inadimplência do Consumidor (PEIC), em todas as capitais dos Estados e no Distrito Federal, apontaram que 59,6% das famílias possuíam dívidas com cartão de crédito, cheque pré-datado, carnês de lojas, empréstimos, seguros e prestações de carros. Sendo que 23,7% têm dívidas em atraso e 9,4% relatam não ter condições de quitar suas contas em atraso, permanecendo assim inadimplentes.

Isso nos mostra que mesmo as pessoas tendo consciência de não poderem arcar com as dívidas, continuam contraindo despesas, com bens materiais, esses que por vezes, poderiam ser evitados. Nesta situação percebemos o quanto uma educação financeira se faz importante na vida dos consumidores e como a impulsividade nos gastos pode levar as pessoas a um estado de endividamento difícil de ser contornado.

Empréstimo é um contrato entre o cliente e a instituição financeira, onde o cliente recebe o dinheiro que deverá ser devolvido em prazo determinado, com acréscimo de juros. E o empréstimo consignado é uma linha de crédito onde as parcelas são descontadas todo mês, direto na folha de pagamento do cliente.

Nesta modalidade, o prazo pode ser de até 96 meses com o comprometimento de até 35% da renda, sendo que 5% são para amortização de despesas no cartão de crédito e saques. Conforme decreto nº 8.690 de 11 de março de 2016 (BRASIL, 2016). Dados de 2018 do Banco Central mostram que os maiores tomadores de empréstimo consignado são os servidores públicos e os beneficiários do INSS. Nesses casos, o risco

de crédito é reduzido, possuindo certa garantia de pagamento, já para trabalhadores de empresas privadas o risco é maior devido à instabilidade no emprego.

Pessoas com menor nível de escolaridade e renda mais baixa são as mais propensas a adquirirem empréstimos. Quanto maior a escolaridade, e o nível de renda, menor é a procura por empréstimos. Estudos mostram que apesar do empréstimo consignado possuir as menores taxas de juros, esta modalidade tem levado muitas pessoas ao endividamento. Pois a tendência é que sejam feitos cada vez mais empréstimos.

2.1.2 Relação entre Finanças Pessoais e Qualidade de Vida

A falta de dinheiro afeta diretamente a produtividade das pessoas no ambiente de trabalho, seus relacionamentos, lazer, saúde, entre outros. Para um grande número de pessoas o valor recebido mensalmente é insuficiente para quitar as necessidades cotidianas.

E, de acordo com Oliveira (2019), estar em uma situação de endividamento afeta o sono, estresse, insônia, ansiedade, depressão, afeta a motivação e prejudica as relações. Para muitos o salário recebido é insuficiente para arcar com as despesas básicas, já que o aumento do custo de vida é desproporcional a renda recebida mensalmente.

É difícil manter uma boa qualidade de vida quando você percebe que as despesas estão aumentando e o dinheiro está cada vez mais desvalorizado. É fato, que para grande parte da população os salários são incompatíveis com o custo de vida. Isso se torna uma influência ao endividamento, para as pessoas com baixa renda e que não possuem um controle financeiro.

Segundo estimativa do Departamento Intersindical de Estatísticas e Estudos Socioeconômicos (Dieese), de 06/03/2020, o salário mínimo necessário para sustentar uma família de quatro pessoas deveria ter sido de R\$ 4.366,51 em fevereiro de 2020. A estimativa foi feita com base nas cestas básicas de 17 capitais e leva em conta o que seria necessário para uma família viver com tranquilidade no País.

Segundo Monaco (2020), as dívidas mais recorrentes do quadro familiar são com o cartão de crédito, financiamento imobiliário e empréstimos. Em seguida estão as prestações de veículos, dívidas no limite da conta corrente e crediário em lojas. Conforme a autora, muitas pessoas buscam por empréstimos para cobrir emergências

familiares (tratamento de saúde, concerto de veículos ou imóvel, etc.), também para aquisição ou reforma de imóveis, financiamento de veículos e de cursos em instituições de ensino, para realização de festas, para compra de eletrodomésticos, tratamentos estéticos, viagens, pagamento de cartão de crédito e outras dívidas.

Neste ponto conforme levantamento do site da Mag Seguros (2020), o parcelamento da fatura do cartão de crédito, deve ser evitado ao máximo, pois possui uma taxa de juros exorbitantes, levando o consumidor a contrair dívidas enormes, o que se torna uma bola de neve difícil de ser controlada.

Além disso, não se pode esquecer que muitos recorrem para a renegociação de empréstimos já existentes, a fim de conseguir dinheiro de forma imediata. Essa informação, assim como o uso do limite do cheque especial, tem pouco ou nenhum esclarecimento por parte da instituição financeira concedente do crédito. Pois quanto mais juros o cliente pagar, mais lucro a empresa terá.

Na falta de dinheiro muitos recorrem ao uso do limite do cheque especial, o qual possui uma alta taxa de juros, comprometendo a renda no próximo mês, pois é descontado direto na conta no prazo de 30 dias, ou seja, o consumidor passa o mês todo contraindo despesas em sua conta por utilizar essa opção de serviço, a qual deve ser evitada. Muitos não sabem dessa informação tendo pouco ou nenhum esclarecimento por parte da instituição financeira concedente do crédito. Pois quanto mais juros o cliente pagar, mais lucro a empresa terá.

2.2 CONSUMIDOR

O consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final. Esta é a definição que se obtém no art. 2.º do Código de Defesa do Consumidor - (Lei n.º 8.078, de 11 de setembro de 1990.). Sandroni (1999) assim define o termo Consumo em seu Dicionário de Economia:

Utilização, aplicação, uso ou gasto de um bem ou serviço por um indivíduo ou uma empresa. Sendo o objetivo e a fase final do processo produtivo, precedida pelas etapas de fabricação, armazenagem, embalagem, distribuição e comercialização. (SANDRONI, 1999, p:126).

O consumidor é, portanto, o agente do consumo, conforme Sandroni (1999). Kotler e Keller (2012) dizem que o comportamento do consumidor é influenciado por

fatores culturais, sociais e pessoais sendo os fatores culturais aqueles que exercem influência mais profunda.

Segundo os autores Samara e Morsh (2005) o termo consumidor é utilizado para definir dois tipos de entidades consumidoras:

- **Consumidor pessoal:** é aquele que compra bens e serviços finais para o seu próprio uso ou para presentear alguém;
- **Consumidor organizacional:** são as empresas, órgãos, entidades e instituições que compram bens ou serviços para uso coletivo (não individualizado).

Salienta-se que é um dos principais atores no cenário do mercado, o comportamento do consumidor é analisado em vários estudos, e sobre ele já foram desenvolvidas diversas teorias que tentam antecipar e até mesmo justificar suas decisões e escolhas.

Lembrando que a teoria do comportamento do consumidor visa apresentar informações que levem ao entendimento de como este se comporta diante de variáveis específicas. Exemplos dessas variáveis são: a sua renda, os preços de produtos, as suas preferências e as suas escolhas. Lembrando igualmente que os consumidores possuem suas preferências, que em geral variam de acordo com a renda, com a variedade de produtos no mercado e com os gastos individuais de cada consumidor. Por isso é muito difícil determinar o gosto do consumidor.

No momento em que o consumidor passa a gastar além do seu orçamento para atingir satisfação, o mesmo estará tentado a buscar crédito. Onde a facilidade de crédito é um fator determinante para os principais tipos de endividamento. Lembrando que nesta pesquisa será tratado apenas do consumidor pessoal.

2.2.1 Atuação do Marketing no Comportamento do Consumidor

Segundo Kotler e Keller (2012), o marketing envolve a identificação e a satisfação das necessidades humanas e sociais. Uma das mais sucintas e melhores definições de marketing é “*suprir necessidades gerando lucro*”. Três conceitos centrais do marketing, segundo estes dois autores, são: as necessidades, os desejos e a demanda:

As necessidades são os requisitos de vida básica do ser humano, como o de comer, respirar, beber. Podem ainda ser consideradas necessidades, a recreação, a instrução e a diversão. Os desejos são necessidades que apontam para objetos ou serviços específicos. Por exemplo: alguém pode ter a necessidade de se alimentar, mas o desejo de se alimentar de um hambúrguer de uma determinada rede de fast-food. Por fim, a demanda ocorre quando o desejo vem acompanhado de um poder de compra que permitiria a ocorrência

deste consumo. Não há demanda, por exemplo, quando um consumidor tem o desejo de possuir um bem que ele jamais poderá adquirir por não haver perspectiva de possuir recursos suficientes para sua aquisição. (KOTLER e KELLER, 2012 p. 08).

O marketing e a publicidade objetivam o lucro final, para isso utilizam seus produtos como sendo perfeitos e extremamente necessários, passando para o consumidor a falsa ilusão de realmente precisar do produto. É de extrema importância que o consumidor tenha consciência do limite do seu próprio orçamento (pessoal ou familiar).

O risco de entrar no super endividamento começa quando o consumidor toma decisões de consumo para satisfazer primeiro seus desejos e depois suas necessidades. São limitadas as necessidades humanas, precisamos (comer, beber, dormir, etc.). Porém nossos desejos são ilimitados, basta satisfazer um para que outro apareça.

Esse consumo todo surge da vaidade, de manter as aparências, de manter um status para amigos, família e a sociedade em geral, esse gasto “desenfreado” causa um enorme prejuízo para as pessoas, pois são influenciadas a consumir mais do que podem pagar.

Conforme Short (2017), os poderes corporativos reconheceram há muito tempo que os seres humanos não são criaturas racionais, mas sim seres emocionais que podem ser, facilmente, manipulados sem aviso prévio. E, infelizmente, isso é especialmente verdadeiro quando as pessoas estão a fazer compras. As instituições financeiras recorrem ao marketing para levar o cliente a gastar mais, através da facilidade em contratar e utilizar serviços bancários. Significando isso que é imprescindível que o consumidor tenha autocontrole e consciência do limite do seu próprio orçamento na hora de ir às compras.

2.3 INADIMPLÊNCIA

Um grande número de consumidores no Brasil encontra-se endividado, e podemos ver que bancos e mercados oferecem muitas formas de incrementar isso. Perguntas que surgem são: Até onde vai a responsabilidade do consumidor/cidadão? O que o leva ao consumo? Como são tomadas as decisões de consumo? O que leva ao consumo? Qual é o comportamento que leva o consumidor a comprometer cada vez mais o seu salário com dívidas? Quais recursos o consumidor possui para recuperar o

crédito estando endividado? Como o consumidor inadimplente afeta o comércio local e a economia em geral?

São perguntas que deram vida ao assunto deste trabalho, em busca de respostas, foram pesquisadas notícias sobre o mercado financeiro, número de endividados no Brasil, consequências das dívidas na vida, conhecimento da inadimplência de clientes, e relatos da experiência em instituição financeira por 14 meses.

Sabe-se que uma vez endividado é muito difícil reverter essa situação, ainda mais quando for somado o acréscimo dos altos juros no Brasil, ainda mais se tratando de uso do cartão de crédito, financiamentos, empréstimos e cheque especial.

O cliente que quiser pagar suas dívidas deve procurar o estabelecimento a fim de negociar os juros, podendo até ter a possibilidade de prazos estendidos para efetuar o pagamento. Estar em dia com as contas é nosso dever, honrar nossas dívidas é contribuir para o bom funcionamento da economia, gerando renda, desenvolvimento, empregos e valorizando o comércio da nossa cidade.

Segundo o dicionário de língua portuguesa, a inadimplência “É o descumprimento de um contrato ou de qualquer de suas condições”, ou, de forma reduzida “é a falta de cumprimento de uma obrigação”. Outra palavra encontrada na literatura para falar de inadimplência, é o termo *default*, que é o descumprimento de um contrato feito entre credor e devedor” sendo assim de forma resumida, o termo *Default* significa fracassar em pagar uma dívida.

Como já foi citado anteriormente, é nosso dever como cidadãos e consumidores cumprir com as nossas dívidas, honrar aqueles que nos ofertaram crédito é nosso dever e responsabilidade. A inadimplência não afeta somente quem deve e quem precisa receber, o não cumprimento de nossas obrigações financeiras traz consequências para vários setores que nem imaginamos.

O devedor deixa de pagar o que deve ao credor, o credor (empresário), recebendo menos, investe menos devido à instabilidade de pagamentos, esse investimento poderia gerar mais renda, criar empregos para os habitantes que iriam consumir e comprar nos estabelecimentos, valorizando o comércio local, contribuindo para o crescimento e desenvolvimento da cidade, fazendo a economia girar, entre outros.

O mau pagador pode não perceber, mas sua inadimplência afeta a vida de muitas pessoas, e mais cedo ou mais tarde, esses efeitos irão lhe atingir também. Seja na falta

de crédito diante do comércio, na falta de confiança do credor que lhe cedeu o crédito e não recebeu, na provável falta de emprego que pode ocorrer dentro da família apertando o orçamento, tal emprego que poderia ser ofertado pela pessoa que sofreu o calote, além do nome sujo e da fama de mau pagador pela cidade.

De acordo com Maia (2007, p.30) existem duas formas de inadimplentes, e suas características são:

- **Inadimplente relativo:** ocorre quando o devedor cumpriu a obrigação, de modo imperfeito, ou seja, realizou o pagamento fora do prazo estabelecido.
- **Inadimplente absoluto:** segundo o artigo 389 do Código Civil. O inadimplemento absoluto ocorre quando há descumprimento da obrigação sem possibilidade de ser cumprida de forma útil ao credor. Assim sendo, os juros e a atualização monetária servem de reparação ou ressarcimento dos danos e prejuízos que o credor pode vir a ter.

O Código de Defesa do Consumidor (lei 8.078/90) não determina um prazo mínimo para o consumidor entrar nos nomes negativos, ou seja, ter o nome no registro de proteção ao crédito como SCPC – Serviço Central de Proteção ao Crédito - ou Serasa, em caso de atraso e/ou não pagamento de uma dívida.

Conforme Kraveuk (2018), a inadimplência está presente em todas as regiões do País, principalmente nas idades de 18 a 70 anos. Os jovens recém ingressos no mercado de trabalho, estão entre os mais inadimplentes, possivelmente pela falta de experiência com finanças, negligenciada no quadro familiar. Isso nos deixa claro que falta e muito, a educação financeira dentro das famílias, principalmente envolvendo os filhos.

2.4 OFERTA DE CRÉDITO NO BRASIL

Crédito vem do latim *creditu*, isso significa “*ter confiança em algo*”. Ao falarmos de finanças, confia-se em quem toma o dinheiro emprestado, de que o mesmo valor será recebido de volta (FERREIRA, 1986). De acordo com Kerr (2011, p.78) “o mercado de crédito busca suprir as necessidades de caixa a curto e médio prazos para pessoas físicas e empresas. Algumas vezes são incluídas nesta categoria operações para financiar bens de consumo duráveis”. A definição de mercado de crédito para Tavares (2014, p.88), é a seguinte:

O mercado de crédito envolve as operações realizadas dentro do âmbito do Sistema Financeiro Nacional com o objetivo de suprir recursos aos agentes econômicos, a pessoas físicas ou jurídicas, nas suas necessidades de consumo, operacionais e de investimento. Engloba tanto as operações bancárias como as operações comerciais ou mercantis.

Segundo Gerbelli (2019), o crédito tem grande desempenho na movimentação da economia brasileira. A cada ano a oferta de crédito tem aumentado muito, não apenas pela facilidade em consegui-lo, mas também por ser uma forma que proporciona ao consumidor ter acesso de conquistar bens e serviços para satisfazer suas necessidades e desejos, o crédito financia o consumo das famílias. E para pessoas jurídicas financia os investimentos nos setores produtivos.

O crédito não é bom ou mal. A prática de se emprestar dinheiro com taxa de juros, vem de milhares de anos. Segundo GONÇALVES (2005, s.n.).

Os juros e impostos existem desde a época dos primeiros registros de civilizações existentes na terra. Um dos primeiros indícios apareceu na Babilônia no ano 2000 A.C. Nas mais antigas citações, juros eram pagos sob a forma de sementes ou de outros bens. Muitas dessas práticas existentes tiveram origem nos costumes antigos de empréstimo e devolução de sementes ou de outros produtos agrícolas.

Neste ponto é de total importância que o consumidor saiba os prós e os contras de assumir financiamentos e empréstimos na oferta de crédito oferecida por instituições financeiras e afins. E que esteja atento em todas as cláusulas do compromisso financeiro que irá assumir.

Atualmente, o que pode tornar a facilidade crédito um mau negócio, é a falta de cautela e informação por parte do consumidor, que aceita ou assume taxas de juros abusivas muitas vezes de forma inconsciente. Isso geralmente acontece com o cartão de crédito, que possui uma das maiores taxas de juros para o consumidor.

Além disso, parcelar a fatura do cartão ou optar pelo pagamento mínimo é a opção que mais traz prejuízos financeiros ao cliente, podendo dobrar o valor da dívida, essas informações na maioria das vezes ou não são esclarecidas pela instituição financeira, ou são ignoradas pelo consumidor.

Chegamos a um ponto onde em partes falta informação sobre as modalidades de crédito, em outra, falta atenção e cautela por parte do consumidor que na impulsividade vai criando sua própria “bola de neve” financeira. Segundo ARISTÓTELES. Política, traduzido do grego por Mário Gama Kury, Inst. Nac. Liv., ed. UNB, 1981.p. 288)."o objeto original do dinheiro foi facilitar a permuta, mas os juros aumentavam a

quantidade do próprio dinheiro... logo, esta forma de ganhar dinheiro é de todas a mais contrária à natureza".

Como já foi citado anteriormente, o consumidor tem que estar atento sobre suas condições econômicas, pegar dinheiro emprestado nas diversas modalidades de crédito, é pôr em risco a própria saúde financeira. Pois se a pessoa buscar informações sobre os prós e os contras de conseguir dinheiro rápido, estará mais ciente que é uma opção que não vale a pena.

Se você fizer uma simulação antes de contratar um empréstimo, se dará conta que dentro do prazo de pagamento a sua dívida dobrou de valor, isso traz benefícios pra instituição financeira, mas pro consumidor apenas prejuízo.

Fique atento, busque informações, pergunte, pesquise. Para que a sua escolha de assumir novas dívidas não lhe traga mais problemas. Preste atenção nas suas contas tenha cautela em seus gastos, evite fazer empréstimos, usar o limite da conta, utilizar o cartão de crédito entre outros. Não deixe a impulsividade tomar conta de você, pois tudo isso pode estourar seu orçamento, podendo faltar dinheiro para as necessidades que realmente são essenciais.

Toda essa facilidade de crédito oferecida por mercados e instituições financeiras, só servem pra fazer o consumidor ter mais dívidas contratando o serviço na expectativa de conquistar bens que lhe façam sentir melhor consigo mesmo e com o mundo. O crédito não é bom ou mau, mas se o consumidor se deixar levar pelas facilidades que este serviço pode oferecer, estará criando problemas para si mesmo no futuro.

2.4.1 Os Juros do Cartão de Crédito

Uma das opções do cartão é o uso do crédito rotativo que é um valor pré-aprovado para saques e funciona também como meio de pagamento. Se o cliente for inadimplente com este serviço, o banco poderá parcelar a dívida ou ofertar a quitação do saldo devedor no prazo de até 30 dias.

Porém, essa forma de usar o cartão de crédito carrega consigo, uma alta taxa de juros, a qual variou de 293,9% em novembro para 287,1% em dezembro. A taxa de juros aplicada na forma de parcelamento da fatura do cartão é a mais alta e prejudicial para o bolso do consumidor.

O cliente que não é regular e que não cumpre nem com o pagamento mínimo do cartão, passa a ter aplicada em suas dívidas as maiores taxas de juros deste serviço, em dezembro a porcentagem era de 339,6% ao mês, um aumento considerável em comparação com novembro que era 334,3%.

As taxas de juros do rotativo do cartão tiveram uma variação de 318,3% em novembro para 318,9% em dezembro. No cheque especial (limite da conta), os juros também tiveram aumento com variação de 12,9% em janeiro para 16% em dezembro.

Cada instituição financeira possui taxas de juros diferentes uma das outras, nas diversas modalidades de crédito que oferta, cabe ao cliente analisar o que é mais vantajoso para suas finanças, pois os juros somados as dívidas, podem ter resultados desastrosos para o consumidor inadimplente. O consumidor tende a usar o cartão de crédito para parcelar suas compras, os preços dos bens de consumo à vista são elevados o suficiente para dificultar o pagamento pelas classes mais baixas, que para terem acesso ao bem acabam por utilizar o cartão.

Quanto mais parceladas forem as compras do consumidor, mais juros ele estará pagando. Mesmo assim, as pessoas continuam parcelando suas compras no máximo de parcelas possíveis. Para as empresas é garantia de receber aquilo que foi vendido, mas para o cliente inconsciente com os gastos, é um compromisso que resulta em altas taxas de juros.

2.4.2 Modalidades de Empréstimos mais Comuns

A falta de conhecimento é um dos principais motivos que fazem as pessoas caírem nas “dívidas ruins.” No Serviço de Proteção ao Crédito (SPC), a dívida a bancos, operadoras de cartão de crédito, financeiras e leasing de acordo com o Portal Exponencial (2020), atinge 52% dos 62,6 milhões brasileiros com o nome negativado.

Mesmo se levarmos em consideração a perspectiva de queda da taxa de juros, impactadas pela retomada do crescimento econômico, é importante conhecer os tipos de empréstimo e saber como usá-los da melhor maneira possível, para evitar um mau endividamento.

Não podemos esquecer que não é apenas o cartão de crédito que pode levar as pessoas ao endividamento, existem outras modalidades de crédito ou empréstimos que são ofertadas pelas instituições financeiras e estão disponíveis para os clientes, e, é importante conhecê-los e saber como usá-los da melhor maneira possível, para evitar um mau endividamento que, conforme Portal Exponencial (2020) seriam as seguintes:

2.4.2.1 Cheque Especial

Essa modalidade possui uma das maiores taxas de juros do país. Sendo acionado no momento em que o cliente fica sem dinheiro na conta, por isso o uso do limite deve

ser evitado, esse valor que aparece na conta não é seu, essa opção de crédito só é “especial” para instituição financeira.

Geralmente, o cheque especial é acionado no momento em que o cliente acaba com o saldo na conta corrente. Após isso, automaticamente os juros do cheque especial passam a ser debitados da conta, para que o correntista não deixe de ter "dinheiro na conta."

O mais indicado, para que o montante não vire uma bola de neve, é não usar o cheque especial por mais de 30 dias. Caso seja inevitável, recorra a um modelo de refinanciamento de dívidas, a fim de unificar o valor em um boleto só, com taxas de juros mais baratas e acessíveis - e que não comprometam a renda.

2.4.2.2 Cartão de Crédito

O consumidor não precisa ser correntista de algum banco para ter acesso a este serviço. O limite do cartão é liberado de acordo com o perfil de consumo da pessoa. Para não sair no prejuízo nesta modalidade de crédito, pague o que foi gasto nas datas certas e não parcele a fatura do cartão, pois os juros são muito altos.

2.4.2.3 Empréstimos com Garantia

Nessa opção o cliente consegue juros mais baixos e mais prazos para fazer o pagamento, para isso é colocado um bem como garantia na hora de fazer o contrato de empréstimo. Dessa forma o cliente não deixa de fazer o pagamento, pois corre o risco de perder o bem. Exemplos de bens usados como garantia, (veículo, imóvel, jóias e até o próprio salário), dependendo da instituição financeira.

2.4.2.4 Empréstimos Pessoais

Para ter acesso a essa modalidade a pessoa precisa ser correntista no banco que irá ceder o crédito, onde o valor será liberado de acordo com a renda do cliente. Vários especialistas no assunto sugerem essa modalidade para trocar situações de alto endividamento, ou para realizar alguma emergência cara, como cirurgias, por exemplo.

2.4.2.5 Empréstimo Consignado

Essa opção de crédito é destinada para aposentados do INSS, Funcionários Públicos e Trabalhadores com carteira assinada (nesse caso a empresa deve ter convênio com a instituição financeira). Nessa modalidade o pagamento é feito automaticamente

sendo descontado direto da folha de pagamento, as condições variam conforme o perfil do cliente.

Importa salientar que as condições desse empréstimo variam de acordo com os perfis, sendo uma das linhas de crédito mais atrativas, já que oferecem uma das menores taxas de juros do mercado, assim como possibilita bons prazos de pagamento.

2.4.2.6 Financiamento

Diferentemente de um empréstimo, os recursos de um financiamento devem ser usados da forma como foram acordados em contrato, como, por exemplo, automóveis e imóveis. A modalidade é oferecida tanto por bancos, quanto instituições financeiras.

2.4.2.7 Refinanciamento

Ocorre quando o cliente já possui um contrato de crédito, mas precisa trocar por outro, essa opção serve para substituir juros e deixar a dívida mais barata. Essa opção de crédito também pode ser vantajosa caso a pessoa tenha feito um empréstimo com taxas prefixadas.

Além das sete modalidades mais comuns de empréstimos acima, segundo CRESOL (2020), ainda temos o crédito rural e o crédito imobiliário que são:

- **Crédito rural:** é um segmento de crédito ofertado para produtores agrícolas e pecuaristas com taxas de juros especiais geralmente é utilizado para comprar insumos, sementes e para aquisição de maquinário de produção agrícola, entre outros;
- **Crédito imobiliário:** oferta o financiamento de imóveis além de oferecer recursos que facilitam a aquisição do primeiro imóvel com a possibilidade de usar o saldo do Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS) para abater a dívida.

Importa sublinhar que um dos motivos que leva muitos consumidores a adquirirem dívidas ruins e pagar juros, é a falta de conhecimento e informação sobre o serviço de crédito que estão utilizando.

Para Tavares (Operações de crédito: produtos e serviços bancários. Curitiba: Inter Saberes, 2014. P. 88), as linhas de crédito são classificadas em dois tipos:

- **Linhas/operações de crédito de recursos livres:** nesse tipo de operação, as instituições financeiras podem aplicar os recursos onde quiserem;

- ***Linhas/operações de crédito direcionados:*** nessa operação, as instituições financeiras são obrigadas por políticas públicas e questões legais, a direcionar os recursos em segmentos da indústria, habitação e agricultura por exemplo.

Lembrando que a oferta de crédito também pode ter como destinatários as pessoas físicas (PF) e pessoas jurídicas (PJ). Mesmo que as altas taxas de juros estejam desencorajando a inadimplência, o número de consumidores com dívidas atrasadas tem aumentado muito com o passar do tempo, principalmente em serviços relacionados com aquisição de bens de consumo, imóveis, veículos entre outros.

2.5 ENDIVIDAMENTO

No dicionário de língua portuguesa, se define “dívida”, como “obrigação de pagar uma quantia de dinheiro a alguém”, por ato de financiamento ou empréstimo, podendo ter ou não juros. O termo “endividamento” é definido como “aumento das dívidas de uma pessoa, de empresa ou do governo”. Ou seja, endividamento é acúmulo de dívidas.

Sendo assim, podemos entender como “dívida”, a obrigação de pagar uma quantia de dinheiro a alguém, seja por financiamento ou empréstimo, com ou sem juros. O termo “endividamento” significa o aumento de dívidas de uma pessoa, de uma empresa ou do governo. Sendo assim, é o acúmulo de dívidas.

De acordo com Marques e Frade (2003, p. 3) “entende-se por endividamento o saldo devedor de um agregado familiar”. De acordo com os referidos autores, (2003, p.3):

[...] Uma situação de endividamento pode dar lugar ao incumprimento, ou seja, ao não pagamento pontual dos compromissos financeiros por parte do devedor. Normalmente, as instituições financeiras consideram que há incumprimento ao fim de três prestações em atraso e incumprimento definitivo quando se esgotam as possibilidades de renegociação e se inicia o procedimento judicial de cobrança coerciva[...]

O Endividamento “controlado” está associado a uma melhor qualidade de vida; já o endividamento “excessivo”, está associado a uma pior qualidade de vida.

A facilidade de acesso ao crédito leva muitos consumidores a optarem pelo financiamento, pois ofertam prazos estendidos para efetuar o pagamento, porém, muitos não sabem planejar o bom uso desse recurso. A falta de controle, desinformação, má

Administração financeira e a impulsividade levam ao endividamento excessivo. Porém existem muitas outras causas para perder o controle financeiro.

Conforme STULP e RAMBO (2019), as instituições financeiras visam lucro, permitindo que o consumidor comprometa até 100% de sua renda através das possibilidades de (cheque especial, cartão de crédito, empréstimos consignados, etc.) tratando-se assim de uma irresponsabilidade social.

A responsabilidade final é do consumidor, porém, as instituições financeiras poderiam conceder crédito adotando critérios mais rigorosos. Informações pouco esclarecidas em relação a empréstimos para idosos e pensionistas, junto com a possibilidade de desconto direto em folha de pagamento, fez aumentar o número de vítimas de descontos irregulares.

Muitos familiares que possuem acesso a conta do aposentado, seja pelo cartão ou pela conta em conjunto, acabam fazendo empréstimos sem o consentimento do idoso, essa forma de crédito só pode ser feita mediante seguro de vida (devido á idade do aposentado).

Também á casos onde os familiares retiram todo o limite do cheque especial gastando tudo o que podem no cartão de crédito do mesmo, além disso, associações de sindicatos também cobram uma taxa mensal que é descontada direto da aposentadoria do cliente. E ainda temos a instituição financeira que cobra a mensalidade para manter a conta.

Outra informação importante e pouco esclarecida pelos Bancos é sobre o pagamento do valor mínimo no cartão de crédito. A taxa de juros dessa modalidade de crédito é a mais alta no Brasil. O cartão de crédito é um grande aliado para o consumidor, mas é preciso ter controle nos gastos para não ter problemas financeiros no futuro. É importante cuidar os gastos para que não ultrapasse o quanto você pode pagar. Assim você evitar ter que parcelar ou fazer o pagamento mínimo da fatura.

O consumidor precisa estar de olho na conta, anotar os gastos, o limite disponível no cartão, o dia do vencimento do cartão, quantia de parcelas das compras, os lançamentos futuros, calcule quanto é a sua renda e os gastos que tem, para evitar assumir despesas que não pode pagar.

A dívida do cartão de crédito aumenta muito em pouco tempo, virando uma bola de neve para o consumidor. Por isso, pague a fatura em dia!Parcelar a fatura do cartão de crédito é uma das opções para quem não possui dinheiro para quitar a dívida. O cliente deve conferir a disponibilidade e as condições desta opção junto ao seu banco

para saber se é possível parcelar a fatura do cartão de crédito e quais são as condições de parcelamento. O cartão não fica bloqueado, mas o valor disponível para utilizá-lo será liberado conforme pagamento das parcelas.

O pagamento mínimo do cartão, chamado de crédito rotativo, é para quem resolve pagar a fatura do cartão no próximo mês. Conforme explica Larissa Carvalho (2020), se o consumidor não pagar o valor mínimo a dívida se torna muito alta em pouco tempo e o cliente corre o risco de perder o limite do cartão.

Políticas públicas como o incentivo de crédito habitacional, e a chance de usar o FGTS (Fundo de Garantia por Tempo de Serviço) também contribui fortemente para que a renda das pessoas seja comprometida, com prazos que podem levar até 30 anos. Enfim, Existem muitas causas para perder o controle das finanças, como problemas de saúde e perda de emprego. Algumas podem ser evitadas, outras não. As causas afetivas também são culpadas pelo super endividamento, as pessoas consomem mais para suprir a falta de algo.

2.5.1 Tipos de Endividamento do Consumidor

Em geral, os tipos endividamentos segundo SERASA (2019), se resumem nos seguintes:

- **Endividamento ativo:** quando a pessoa assume dívidas constantemente e alega que teve imprevistos ;
- **Super-endividamento:** a pessoa gasta sem controle, e acaba estourando o limite do cheque especial, do cartão de crédito, além de não pagar os empréstimos e financiamentos contratados;
- **Endividamento passivo:** quando o endividamento ocorre por causa de um imprevisto (doença, acidente, desemprego, morte ou separação, por exemplo).

No ponto de vista Faria (2006) defende a existência de dois tipos de endividamentos: endividamento passivo e endividamento ativo. Segundo o autor pode ser considerado como endividamento passivo o aumento da dívida por consequência de uma situação inesperada, como por exemplo, uma doença, morte, acidente, desemprego ou separação. Por sua vez o endividamento ativo minucia o montante da dívida, por conta de uma má gestão financeira. Notadamente percebe-se que são indivíduos que vivem muito endividados, independentemente de sua renda financeira ou familiar.

Com isso, fica evidente que o endividamento é o ato de dever, ser inadimplente. E esta condição, dentro da visão financeira pessoal, leva ao descontrole do orçamento,

provocado por vários fatores sendo entre eles os gastos pessoais supérfluos, os gastos com imprevistos, entre outros.

Dito isso, precisamos nos educar financeiramente, honrar nossas dívidas, repensar gastos desnecessários, ter uma reserva para emergências, de modo geral devemos estar preparados. Ter responsabilidade, cumprir os compromissos com aqueles que nos cederam o crédito.

2.5.2 Principais Causas ou Razões do Endividamento

A facilidade em que as instituições financeiras oferecem para a concessão de crédito ao consumidor mostra que a maioria delas adota políticas falhas relacionadas á análise deste serviço. Isso sem dúvida é uma das razões para o alto número de consumidores não conseguirem cumprir suas obrigações financeiras. Muitas famílias conseguem acesso ao crédito mesmo tendo boa parte de sua renda comprometida com outras dividas já existentes.

Entretanto, muitos brasileiros enfrentam dificuldades atualmente, em torno de 55,6% encontram-se endividadas. Ás maiores causas de endividamento segundo Stumpf (2019) tem a ver com:

- **Má administração financeira:** quando alguém não sabe administrar quanto ganha e quanto gasta, as finanças pessoais passam a ser tornar uma difícil tarefa.
- **Inexistência de uma reserva de emergência:** grande parte das pessoas não possui uma reserva financeira para emergências.
- **Consumo excessivo:** destes 55,60% dos endividados a maioria é pelo consumo excessivo. Gastar mais do que recebem.
- **Cheque especial e crédito rotativo:** dividas com cartão de crédito e o cheque especial, grandes vilões pelas altas taxas de juros.
- **Crediário:** compras impensadas, que não cabem no orçamento.
- **Empréstimos pessoais:** empréstimo pessoal é mais caro que fazer crediário, as pessoas fazem essa dívida, de forma consciente e não por impulsividade.
- **Falta de renda:** o desemprego e a redução da renda tem sido uma das principais causas do endividamento.
- **Doença:** planos de saúde e o preço dos remédios. Uma doença inesperada pode arruinar as finanças.

- **Financiamentos:** atrasar o pagamento da prestação do automóvel ou da casa própria.
- **Despesas sazonais:** IPTU, IPVA, Imposto de Renda ou material escolar.
- **Marketing sedutor:** as técnicas de vendas e a tecnologia à disposição dos profissionais de marketing impulsionam não apenas vendas, como compras não planejadas.
- **Orçamento deficitário:** é comum ver as pessoas usufruindo de um padrão de vida que não podem manter. As facilidades de crédito dão acesso a isso.
- **Redução de renda sem redução de despesas:** a perda de emprego ou de parte da renda familiar sem reduzir despesas pode levar ao endividamento.
- **Despesas emergenciais:** imprevistos acontecem, como um defeito ou uma batida no veículo, ou problemas de saúde na família.
- **Divórcio:** Alguns gastos que eram do casal, agora têm que ser pagos de forma individual.
- **Pouco conhecimento financeiro:** não conhecer o impacto que o pagamento de juros pode causar no orçamento pessoal e familiar e a não leitura dos contratos firmados são situações que contribuem efetivamente para o processo de endividamento.

Vale salientar que uma família que consome produtos e serviços acima da renda e do padrão de classe social, certamente terá uma maior chance de se endividar, pois na falta de renda, consumidores com esse perfil recorrerem ao crédito, em vez de se adaptarem ao próprio padrão de vida. DOMINGOS (2012, p. 47) afirma que, “independente de sua classe social, você precisa aprender a viver de acordo com o que ganha. Ou seja, manter um padrão de vida sustentável que lhe permita estar sempre na posição de poupador, e não na de devedor”.

As iniciativas, do poder público e privado, na área dos serviços, para auxiliar o consumidor a ser consciente e praticar a educação financeira, não é suficiente para evitar a situação de endividamento. Isto porque em geral, quando o indivíduo passa a não ter recursos suficientes para arcar com suas responsabilidades, passa a precisar de outro tipo de serviço. No entanto, o consumidor precisa estar atento aos juros da instituição financeira que irá lhe conceder novo crédito, para garantir que não prejudicar ainda mais a sua situação de endividamento.

Uma situação de endividamento não é apenas quando não damos conta de pagar nossa dívida. Toda vez que consumimos e não pagamos naquele momento, assumimos uma dívida. É comum deixar muitas coisas para pagar no futuro. A seguir, apresentam-se situações que podem levar ao super endividamento, de acordo com ABAC – Associação Brasileira de Administradores de Consórcios (2017).

2.5.3 Efeitos das Dívidas na Saúde e na Vida

Entre os efeitos das dívidas na saúde e vida das pessoas conforme Navarro (2014) destacam-se os seguintes fatores:

2.5.3.1 Estresse e problemas de saúde

Funciona assim: seu telefone toca e trata-se de um credor questionando-o sobre o pagamento de uma dívida. Nesse momento você se lembra que tem contas a pagar, essa lembrança gera ansiedade, em seguida seu cérebro interpreta isso com uma ameaça e aciona as glândulas supra-renais, as quais produzem cortisol e adrenalina, hormônios associados ao estresse.

Esses hormônios entram na corrente sanguínea desencadeando várias alterações importantes no organismo, esse processo repetido com frequência passa a significar graves problemas à saúde, como úlceras (27% mais comuns nos endividados), rugas, insônia (afeta 1 em cada 4 brasileiros endividados) e elevação da pressão arterial. A constante lembrança das dívidas pode tornar a vida muito difícil podendo ocasionar problemas de saúde bem complicados.

2.5.3.2 Depressão

O Estresse pode precipitar a depressão em pessoas com predisposição (provavelmente genética). Uma a cada cinco pessoas passou, passa ou passará por um quadro de depressão em algum momento da vida.

É compreensível o efeito que as dívidas podem ter no indivíduo depressivo. A angústia das cobranças, a ansiedade, o estresse de estar endividado e a realidade financeira surgem para desanimar, afetar o humor, tirar a motivação, gerar medo e insegurança e aumentar o pessimismo. Tais mudanças são um “convite” para a depressão, que pode se manifestar inicialmente como algo simples e logo se converter em um quadro agudo.

2.5.3.3 Problemas de relacionamento

Falar sobre dinheiro em casa costuma ser tratado tarde demais, quando os problemas financeiros estão devastados e com grandes proporções. Qualquer conversa se transforma em uma oportunidade para culpar o outro pela situação, na maioria dos casos onde deveria se encontrar o apoio da família para buscar uma solução, é onde os relacionamentos ficam fragilizados.

Manter as aparências estando endividado cria uma falsa sensação de tranquilidade muitas vezes quebrada de forma brusca pelo choque de realidade. Podendo transformar as relações em algo sem confiança e sem diálogo.

2.5.3.4 Queda de produtividade e concentração no trabalho

Funcionários que enfrentam desafios financeiros utilizam tempo de trabalho para cuidar de questões financeiras pessoais. A constante lembrança de estar endividado causa estresse, insônia, depressão, cansaço físico e mental, assim a produtividade do trabalhador diminui consideravelmente.

Richardson, Elliott e Roberts (2013) ao analisarem 52 estudos e evidenciaram que o endividamento está relacionado com o estado de saúde, sendo que quanto maior o número de dívida, maior o nível de preocupação e estresse do indivíduo. Assim, tensões, perda da paz de espírito, angústia e insônia são algumas questões que podem ser originadas do desequilíbrio financeiro segundo estes autores.

Em relação aos impactos das dívidas, importa destacar que as dívidas causam problemas familiares, problemas na saúde, dentre outros desequilíbrios sociais, afetando diretamente o trabalho, pois as pessoas endividadas tendem a ter uma produtividade mais baixa. Por fim, pôde-se perceber neste tópico que é necessário ter noções de educação financeira, além de adotar um planejamento financeiro, evitando os problemas do endividamento descontrolado que surgirão quando não se faz uma boa administração do dinheiro.

2.5.4 Sobre-Endividamento

A definição de sobre endividamento tem a ver com a incapacidade de uma pessoa ou organização em cumprir ou honrar com as suas dívidas financeiras para com seus credores, ou seja, é quando se tem uma dívida em excesso, sem controle e capacidade de seu pagamento em tempo. Para Marques e Frade (2003, p. 3) “entende-se

por endividamento o saldo devedor de um agregado familiar”. Marques e Frade (2003, p. 3) salientam que:

[...] uma situação de endividamento pode dar lugar ao in-cumprimento, ou seja, ao não pagamento pontual dos compromissos financeiros por parte do devedor. Normalmente, as instituições financeiras consideram que há in-cumprimento ao fim de três prestações em atraso e in-cumprimento definitivo quando se esgotam as possibilidades de renegociação e se inicia o procedimento judicial de cobrança coerciva. O in-cumprimento não significa necessariamente uma incapacidade, mesmo que temporária, de o devedor proceder ao pagamento. Pode tratar-se apenas de um lapso do devedor ou, no limite, de uma decisão puramente oportunista e baseada num cálculo custo-benefício do in-cumprimento.

Os mesmos autores, (2003, p. 4) destacam que,

[...] o sobreendividamento, também designado por falência ou insolvência dos particulares, diz respeito aos casos em que o devedor está impossibilitado, de forma duradoura ou estrutural, de proceder ao pagamento de uma ou mais dívidas. Uma parte da doutrina considera ainda como sobreendividamento as situações em que o devedor, apesar de continuar a cumprir os seus compromissos financeiros, o faz com sérias dificuldades. Fala-se de sobreendividamento ativo quando o devedor contribui ativamente para se colocar em situação de impossibilidade de pagamento, por exemplo, não planejando os compromissos assumidos. Designa-se por sobreendividamento passivo os casos em que essa impossibilidade de cumprimento resulta da ocorrência de circunstâncias imprevistas como o divórcio, o desemprego, a morte ou uma doença (os chamados “acidentes de vida”), que determinam um aumento de despesas excepcional ou uma quebra no rendimento habitual do devedor.

Para contornar a situação do sobre-endividamento, Milevski (2010) propõe o conceito de suavização do consumo. De acordo com o autor, esse princípio sustenta que, para manter o mais alto padrão de vida possível deve-se calcular o valor de seus recursos vitalícios e suavizar seu consumo ao longo da vida. Empréstimo quando necessário, geralmente no início da vida, e economizar tipicamente mais tarde, criando um fluxo de consumo uniforme e suave.

2.6 RECURSOS PARA EVITAR E PARA SAIR DO ENDIVIDAMENTO

Descreve-se aqui, de forma bem objetiva, algumas possibilidades ou caminhos para se evitar chegar à situação de endividamento, ou para sair dela quando já se está endividado.

Isto porque os altos níveis de endividamento têm afetado significativamente a vida das pessoas. E, como se sabe, o segredo da boa educação financeira está no

equilíbrio, em direcionar os recursos para equilibrar as contas e gerar reservas. Ou seja, economizar e guardar dinheiro são decisões inteligentes para quem deseja realizar planos futuros e viver livre de preocupações.

2.6.1 Evitando o Endividamento

Para evitar entrar no endividamento é importante tentar manter um padrão de vida compatível com o seu salário e também ter uma reserva emergencial para cobrir gastos se caso houver perda de emprego, se o salário atrasar, se surgirem problemas de saúde, entre outros imprevistos que ninguém espera. O melhor seria poder não usar o crédito, comprando tudo à vista e jamais tomar dinheiro emprestado com juros.

Para manter o seu orçamento equilibrado e evitar entrar no endividamento, conforme orientações da ABAC – Associação Brasileira de Administradores de Consórcios (2017) é importante que você:

- Reserve parte da renda para emergências;
- Tenha uma poupança;
- Gaste apenas o essencial;
- Evite desperdícios;
- Reduza gastos desnecessários;
- Anote seus gastos diariamente;
- Envolver os familiares para que todos colaborem;
- Não faça empréstimos ou financiamentos;
- Não acumule dívidas;
- Reserve parte da sua renda para gastos que podem desequilibrar o seu orçamento;
- Use menos o cartão de crédito, tente comprar à vista;
- Pague suas contas em dia;
- Não gaste mais do que recebe;
- Não use o limite do cheque especial;
- Não gaste sem antes ter o dinheiro na conta;
- Não acredite nas ofertas de crédito fácil;
- Não assuma dívidas para favorecer terceiros;
- Não passe seus dados por telefone;
- Tenha atenção ao comprar pela internet;

- Evite jogar na loteria;
- Cuidado ao contratar planos de telefonia; e/ou
- Mantenha um estilo de vida que cabe no seu bolso.

Em seu ponto de vista, Keynes, define três fatores que determinam a demanda de dinheiro por uma pessoa: **a transação, a precaução e a especulação**. E, os autores, Lopes e Rosseti (1992 p.55) explicam cada um dos fatores apontados. Segundo eles, o **motivo-transação** “trata-se da necessidade de conservar recursos líquidos para garantir a transição entre os recebimentos e os desembolsos”. Em outras palavras, seria a necessidade de reter ativos monetários para se efetuar pagamentos de gastos ordinários durante o mês.

A segunda razão seria o **motivo-precaução**, que, conforme eles, seria bem parecido com o primeiro, mas diferente pelo fato de ao contrário de se efetuar pagamentos de despesas ordinárias, aqui tratam-se de despesas extraordinárias, incertas, imprevistas, cujo momento em que ocorrerão é impossível de se determinar.

E, o terceiro e último fator seria o **motivo-especulação**, que Lopes e Rosseti (1992 p. 56) indicam tratar-se do “reter ativos líquidos para abraçar oportunidades de ganhos com possíveis futuras alterações de valores em títulos e, portanto, na taxa de juros”.

Salienta-se neste sentido que o consumidor consciente deve atentar-se para os três motivos para manter-se em poder de moeda, que em outras palavras quer dizer poupar, para assim estar em condições de pagar por seu consumo imediato, ter reservas de recursos para imprevistos e ainda com a possibilidade de investir seu capital e ganhar com isso.

Mas para se chegar a essa possibilidade é imprescindível ser planejado em termos de consumo, tanto seu como de sua família. Uma das possibilidades seria o hábito de realizar, por exemplo, compras à vista se possível evitando financiamento em que em geral tem-se que pagar juros.

Por isso mesmo, Silva (2013, p. 22), apresenta algumas medidas que ajudam uma pessoa a evitar o acúmulo de dívidas, que seriam as seguintes:

- Trace objetivos: objetivos definidos ajudam as pessoas a não saírem gastando em coisas sem importância e que não agregam valor;
- Fuja das dívidas: é preciso gastar menos do que se ganha. Elaborar um orçamento e cumpri-lo;

- Caminhando na mesma direção: conversar com a família sobre os objetivos com relação ao dinheiro e como está o orçamento familiar é importante. Para isso, é necessário um orçamento familiar doméstico;
- Financiamentos e parcelas: cuidado com o excesso de compras parceladas. A oferta de crédito é muito grande, mas é preciso avaliar se realmente é vantajoso, se você não está pagando dois produtos e levando apenas um. Verifique o nível de comprometimento;
- Fazer lista de compras antes de sair para o supermercado: a lista dos produtos necessários evita que você gaste além do que precisa;
- Uso do cartão de crédito e cheque especial: evite ter muitos cartões, tenha apenas um com o limite dentro das suas possibilidades.

Além destas orientações tão importantes, um fator importante para garantir o sucesso do planejamento do orçamento doméstico é a rastreabilidade de cada pequeno gasto. É importante que se registre cada gasto, por menor que seja, a fim de que não se ponha a perder todo o planejamento realizado. Pois, de acordo com Domingos (2012, p. 37), “nas pequenas despesas, não consideradas no cálculo superficial que fazemos, reside o germe do desequilíbrio financeiro. Tais gastos miúdos vão corroendo nosso dinheiro, minando nosso chão, sem nos darmos conta disso”.

Isso significa que ter um bom planejamento do seu orçamento ou do agregado familiar é o primeiro passo no processo da educação financeira, dado que permite que se possa tirar proveito do momento econômico e político, gera a satisfação pessoal, promover equilíbrio e controle, entre outras e ter-se um projeto de vida equilibrado.

2.6.2 Saindo da Situação do Endividamento

No ano de 2010, o Governo Federal, preocupado com a situação financeira do cidadão, criou através de decreto presidencial, a ENEF – Estratégia Nacional de Educação Financeira, tendo como objetivos (BACEN, 2010):

- Promover a educação financeira e previdenciária;
- Aumentar a capacidade do cidadão para realizar escolhas conscientes sobre a administração dos seus recursos;
- Contribuir para a eficiência e a solidez dos mercados financeiro, de capitais, de seguros, de previdência e de capitalização. Disponível em: BACEN, “Estratégia Nacional de Educação Financeira (ENEF)” <<http://www.bcb.gov.br/?ENEFDOC>> Acessado em: 26 de julho de 2020.

O surgimento da ENEF fez com que a portaria 723, do Ministério do Trabalho e Emprego, entre outras coisas ações, normatizasse a inserção da educação financeira no ensino básico e profissional, além de outras ações para levar a educação financeira até os adultos, movido pela preocupação com a elevação dos casos de inadimplência mesmo entre jovens ainda em seu primeiro emprego (DIÁRIO DO VALE, 2010).

Segundo orientações de especialistas no assunto, os primeiros para quem chegou a uma situação de super endividamento é manter a calma e tentar trocar as dívidas com juros mais caros por outras com juros menores. A pessoa endividada, por exemplo, para o banco, por ter utilizado crédito do cheque especial ou cartão, cujos juros podem chegar a quase 20% ao mês, deve tentar pagar estas dívidas através da obtenção do valor em uma linha de crédito consignado, cujos juros variam de 3 a 5% a.m.

Importa salientar neste sentido que não basta procurar auxílio, aconselhamento e recursos para estender os prazos das dívidas ou renegociar os juros. É preciso comprometer-se e reeducar-se financeiramente. É aprender a poupar, e isso só é possível gastando menos, ou seja, comprometendo menos sua renda a fim de que sobre uma quantia para o propósito de pagar as dívidas e para despesas imprevistas.

São inúmeros os problemas que levam as pessoas a entrarem em uma crise financeira, mas talvez um dos maiores seja o imediatismo, a vontade de ter tudo na hora que deseja. Esse imediatismo acaba forçando as pessoas a gastar sem necessidade, a fazer um investimento que talvez não pudessem. Devido a isto as pessoas sentem muita dificuldade em poupar, ter dinheiro para um imprevisto, e principalmente planejar algo para o futuro. Este hábito de não poupar existe por que dificilmente isto é ensinado nas famílias, escolas, etc. PIVA ET. AL(2012. Disponível em: http://www.fecilcam.br/nupem/anais_vii_epct/PDF/CIENCIAS_SOCIAIS_A Acessado 26/07/2020.

Para sair do endividamento o consumidor precisa de acordo com Cardoso (2016), rever tudo o que envolver suas finanças, mudando hábitos, gastos, receitas e inclusive a sua mentalidade. Ele precisa agir com esforço, determinação e disciplina para que possa reverter sua situação financeira; deve reconhecer o problema, para que possa conter despesas e tomar decisões mais conscientes na hora de encarar os fatos, conversar com a família para manter a união neste momento; fazer uma análise das dívidas, conferir seus extratos bancários e fazer uma lista das dívidas mais baratas até as mais caras.

De acordo com o autor, ao fazer isso e sabendo do orçamento familiar, é hora de mudar hábitos financeiros, cortar despesas, economizar, revisar as tarifas bancárias,

definir dívidas que são prioridades, criar um plano para pagar suas dívidas, renegociar dívidas altas e cumprir com os pagamentos. Com essas atitudes e força de vontade, o consumidor conseguirá se reequilibrar financeiramente, sair do endividamento e ter credibilidade novamente, além de ter muito mais qualidade de vida, por estar mais tranquilo com os seus gastos.

Com certeza, quem viveu ou vive a experiência de ser devedor e consegue saldar suas dívidas jamais quer passar pela mesma situação de novo, pois, aprendeu a ter mais responsabilidade no seu padrão de consumo e fazer escolhas mais conscientes para não comprometer toda a sua renda.

3 METODOLOGIA

Antes de mais importa indicar que a metodologia é um importante meio que auxilia o pesquisador para refletir e investigar com um novo olhar sobre o mundo ou sobre a pesquisa desenvolvida. Segundo Vergara (2007, p. 47) “a pesquisa metodológica é o estudo que se refere a instrumentos de captação ou de manipulação da realidade. Está, portanto, associada a caminhos, formas, maneiras, procedimentos para atingir determinado fim”. Por seu turno, Minayo (2007, p. 44) define metodologia de forma mais abrangente, a saber:

(...) a) como a discussão epistemológica sobre o “caminho do pensamento” que o tema ou o objeto de investigação requer; b) como a apresentação adequada e justificada dos métodos, técnicas e dos instrumentos operativos que devem ser utilizados para as buscas relativas às indagações da investigação; c) e como a “criatividade do pesquisador”, ou seja, a sua marca pessoal e específica na forma de articular teoria, métodos, achados experimentais, observacionais ou de qualquer outro tipo específico de resposta às indagações específicas.

Por seu turno, Silva e Menezes (2001, p. 09), salientam que: “A metodologia tem como função mostrar a você como andar no “Caminho das pedras” da pesquisa, ajudá-lo a refletir e instigar um novo olhar sobre o mundo: um olhar curioso, indagador e criativo”.

Desta feita, foi através da metodologia que o presente estudo foi desenvolvido, tendo como objetivo pesquisar e analisar as informações disponíveis sobre o endividamento e sobre as pessoas endividadas no município de Iraí/RS, buscando identificar as razões de seus endividamentos e seus reflexos na vida dos referidos devedores.

3.1 Classificação da Pesquisa

Segundo ROESCH (2007, p. 126), não há um método especificamente apropriado a qualquer tipo de projeto de pesquisa sugerido, mas é preciso que esse método seja coerente com o problema formulado, os objetivos do projeto e outras limitações práticas de tempo, custo e disponibilidade de informações. Para dar sequência ao desenvolvimento do presente estudo, optou-se pela taxionomia apresentada por VERGARA (1997, p. 44), que classifica a pesquisa quanto aos fins e aos meios.

3.1.1 Quanto aos fins

A pesquisa teve abordagem qualitativa e quantitativa, definindo-se:

- a) **Pesquisa Qualitativa:** Como sendo aquela que não é mensurável e seus dados não podem ser quantificados, sendo uma pesquisa que estimula o pensamento do pesquisador, por se tratar de dados e informações provenientes relatórios oriundos, sobretudo de conversas informais onde os fatos são comentados livremente.

Nota-se que neste tipo de pesquisa as informações coletadas são estudadas e analisadas pelo pesquisador que chegará a uma determinada conclusão, tendo como principal propósito, dar qualidade ao estudo, maior importante e expansão do conhecimento do assunto estudado. Neste sentido Webb (2005, p. 129) indica que:

A pesquisa qualitativa é utilizada otimamente para aumentar o entendimento, expandir o conhecimento, esclarecer a utilização, gerar hipóteses, identificar uma gama de comportamentos, explorar/ explicar motivações e atitudes, destacar grupos comportamentais distintos e prover insumos para futuras pesquisas. A pesquisa qualitativa também pode ser usada para estudos exploratórios básicos, desenvolvimento de novo produto, desenvolvimento de criação, estudos diagnósticos e projetos táticos de pesquisa.

Segundo Chizzotti (2001, p. 78): “A pesquisa qualitativa é uma designação que abriga correntes de pesquisas muito diferentes. Em síntese, essas correntes se fundamentam em alguns pressupostos contrários ao modelo experimental e adotam métodos e técnicas de pesquisa diferentes dos estudos experimentais”. Portanto, buscou-se com esta dar maior qualidade à presente pesquisa.

- b) **Pesquisa Quantitativa:** Seria aquela pesquisa que utiliza técnicas estatísticas para quantificar opiniões e informações em conformidade com um determinado estudo. Nesta ferramenta existe a precisão e controle integrando os métodos de quantificação e qualificação, especificando os passos da pesquisa. Nota-se por outro lado a falta de detalhes do processo e da observação sobre alguns aspectos e enfoques do assunto.

Este tipo de pesquisa tem a ver com tudo aquilo que pode ser mensurado e quantificado, sendo representada em números, as informações, para logo após se fazer a

análise dos dados e se chegar a uma conclusão. Neste sentido, segundo Diehl (2004, p. 51):

Pesquisa quantitativa caracteriza-se pelo uso da quantificação tanto na coleta quanto no tratamento das informações por meio de técnicas estatísticas, desde os mais simples, como percentual, média, desvio-padrão, às mais complexas, como coeficiente de correlação, análise de regressão etc., com o objetivo de garantir resultados e evitar distorções de análise e interpretação, possibilitando uma margem de segurança maior quanto às informações.

Os questionários com objetivos precisos, permitindo ao pesquisador identificar com maior facilidade os elementos estabelecidos pelo objeto de estudo, onde as informações obtidas são mensuráveis e voltadas para o resultado, são exemplos concretos deste tipo de pesquisa.

3.1.2 Quanto aos meios

Pesquisa bibliográfica: esta pesquisa foi baseada em livros, artigos, periódicos, material disponibilizado na internet, revistas especializadas sobre o tema em questão. Para Lakatos e Marconi (2001, p. 183), na pesquisa bibliográfica, “sua finalidade é colocar o pesquisador em contato direto com tudo o que foi escrito, dito ou filmado sobre determinado assunto”. A mesma foi desenvolvida através de materiais já elaborados e publicados em relação ao tema estudado, desde publicações avulsas, jornais, revistas, monografias, teses, etc.;

Pesquisa de campo: foi realizada no local onde ocorrem os fatos, ou seja, será buscado junto às pessoas devedoras residentes no município de Iraí, através de questionário. Segundo Marconi & Lakatos (1996, p. 88) definem o questionário como uma ferramenta de coleta de dados onde existe uma “[...] série ordenada de perguntas, respondidas por escrito sem a presença do pesquisador”;

Considerando as definições acima, do ponto de vista da abordagem do problema a presente pesquisa se constitui como uma pesquisa qualitativa, por esse método envolver uma relação mais direta do pesquisador com o que será pesquisado. Segundo Silva e Menezes (2001) há uma relação dinâmica entre o mundo real e o sujeito, isto é, um vínculo indissociável entre o mundo objetivo e a subjetividade do sujeito que não pode ser traduzido em números. A interpretação dos fenômenos e a atribuição de significados são básicas no processo de pesquisa qualitativa. Não requer o uso de

métodos e técnicas estatísticas. O ambiente natural é a fonte direta para coleta de dados e o pesquisador é o instrumento-chave.

Do ponto de vista de sua natureza esta pesquisa se constitui como aplicada, pois conforme Gil (1999), objetiva gerar conhecimentos para aplicação prática dirigidos à solução de problemas específicos. Envolve verdades e interesses locais.

Quanto à finalidade, esta pesquisa apresenta-se como uma pesquisa exploratória, pois de acordo com Gil (1999), as pesquisas exploratórias têm como finalidade desenvolver, esclarecer e modificar conceitos e idéias. São desenvolvidas com o objetivo de proporcionar visão geral acerca de determinado fato.

Já quanto aos procedimentos técnicos a presente pesquisa pode ser definida como uma pesquisa de estudo de campo que de acordo com Gil (1999) procura o aprofundamento das questões propostas. Estuda-se um único grupo ou comunidade em termos de sua estrutura social. Esta pesquisa constitui-se também como uma pesquisa descritiva cujo procedimento para coleta de dados a ser utilizado será a entrevista semi estruturada.

3.2 Plano de Coleta dos Dados

Entende-se a pesquisa como conhecimento de pensamento e opiniões sobre determinado assunto. O contato com as pessoas torna-se possível assimilar maiores informações, que com ajuda de instrumentos que achar viável ao trabalho, contribuem para interpretação dos dados da pesquisa.

Para Bandeira, (2004, apud, Felin, 2016). O pesquisador deverá descrever detalhadamente o método que usará para coletar seus dados. Basicamente ele pode adotar como método de coleta de dados a utilização de documentos, a observação de comportamentos ou então a informação dada pelo próprio sujeito, seja oralmente (entrevista) ou de forma escrita (questionários auto-administrados).

No caso da presente pesquisa, os dados foram coletados por meio de uma entrevista semi estruturada por intermédio de um questionário. Para a aplicação desta entrevista foi selecionada uma amostra do total das pessoas endividadas no município de Iraí/RS. A amostra é o subconjunto do universo pelo qual se estabelecem ou se estima as características desse universo. Mattar (2001), afirma que amostra é uma fração da população ou parte dela. As vantagens de se trabalhar com amostras são inúmeras, pois

elas proporcionam um custo baixo que demanda menor investimento com pesquisadores, maior rapidez na obtenção de dados agilizando o trabalho de campo.

Nesta pesquisa buscou-se descrever as razões e os efeitos do endividamento na vida das pessoas e ao mesmo tempo explicar as razões que levam o cidadão a adquirir dívidas, mostrando como o endividamento e a inadimplência afeta todos os setores da economia, assim como a qualidade de vida das pessoas.

3.3 Tratamento e Análise dos Dados

Os dados foram tratados pelos métodos do positivismo onde os conceitos necessitam ser postos em prática para possibilitar de acordo com Roesch (2007, p. 122 a 125), a sua mensuração quantitativa, fenomenológica e com análise qualitativa onde foram apreciadas diferentes situações e comportamentos das pessoas com dívidas residentes em Iraí.

Salienta-se que o tratamento foi de predominância qualitativa com apresentação estatística dos dados quantitativos coletados através de procedimentos de estatística descritiva, tais como porcentagens ou taxas, escalas qualitativas, análise de distribuição de frequência para mostrar com maior proximidade possível a fidelidade dos dados coletados, tendo como base a fundamentação teórica constante neste projeto.

4 ANÁLISE DOS DADOS

Para que fosse possível obter melhores resultados para esse estudo, foi feito um questionário de pesquisa para que, através das respostas dos munícipes pudéssemos entender melhor como as pessoas residentes em Iraí-RS encaram o assunto Endividamento. Inicialmente o questionário seria aplicado de forma presencial, mas devido à pandemia de Coronavírus, a qual nos fez manter isolamento e distanciamento das pessoas foi optado por encaminhar o questionário de forma on-line através das redes sociais como WhatsApp, Facebook, Instagram e e-mail, para que assim as pessoas pudessem participar da pesquisa, onde e quando quisessem. Dessa forma, foi obtida a participação de 30 pessoas, as quais se disponibilizaram a responder as perguntas feitas.

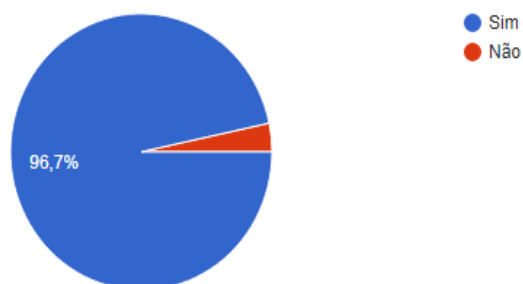
Esse questionário se inicia a partir das pesquisas feitas para o trabalho de conclusão do curso de Administração Pública. Portanto, a pesquisa trata do endividamento pessoal, suas causas e impactos tendo por finalidade identificar onde estão concentradas as dívidas das pessoas residentes no Município de Iraí RS. Através deste questionário buscou-se entender melhor como os munícipes encaram esse assunto tão importante e presente na vida da maioria da população. A partir deste foi possível identificar como as pessoas encaram suas dívidas, quais são suas prioridades de pagamento e como se sentem em relação a sua vida financeira.

Nesta pesquisa tivemos grande participação de mulheres, e, de acordo com as respostas, 96% das pessoas estão ou já estiveram endividadas, considerando ser uma cidade pequena, o número de habitantes com dívidas é muito alto, e é algo que preocupa, pois o endividamento além de afetar a vida pessoal e profissional das pessoas, também afeta vários setores da economia local, empregos, serviços, desenvolvimento, etc.

As respostas são expostas no gráfico 01 das respostas da primeira questão que indaga se os respondentes residem no município.

1) Você reside em Iraí - RS?

Gráfico 01 - Residência dos respondentes



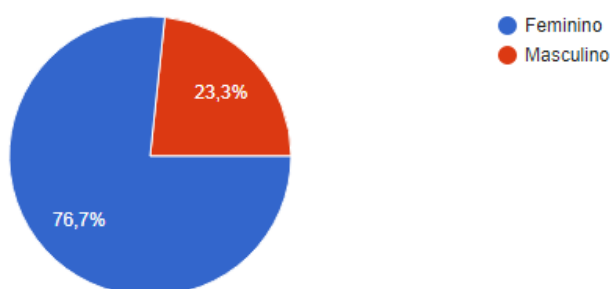
Fonte: elaborado pela acadêmica.

Observa-se, portanto, que, de acordo com o gráfico acima apresentado, 96,7%, ou seja, 29 dos 30 participantes residem em Iraí – RS e 3,3% não residem, ou seja, 1 participante, somando-se um total de 100%. Considerando esse fator, com tantos endividados no município é possível perceber que a cidade é pouco desenvolvida, com pouca oferta de emprego, falta de confiança, alto número de inadimplência, tendo-se os relacionamentos afetados por dívidas e pelo processo de cobrança, entre outras coisas.

A maioria dos endividados segundo essa pesquisa, são mulheres, ou seja, dentro do município é a classe mais consumista e apta a contrair dívidas, conforme apresentado no gráfico 02 da questão 2, relativa ao sexo dos respondentes.

3) Qual é o seu sexo?

Gráfico 02 - Sexo dos respondentes



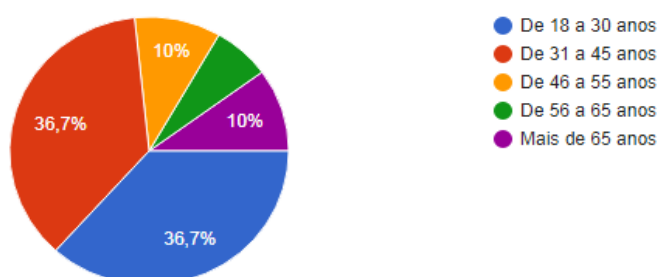
Fonte: elaborado pela acadêmica

Nota-se, portanto que os participantes que responderam a este questionário são em sua maioria do sexo feminino, ou seja, na cidade de Iraí – RS as mulheres tendem a adquirir mais dívidas.

Na questão seguinte, relativa a faixa etária dos endividados, de acordo com as respostas, percebemos que as pessoas que possuem mais dívidas estão entre as idades de 18 a 45 anos, jovens com pouca informação sobre o uso do crédito e suas consequências, mas também de pessoas mais maduras que já possuem certa experiência com o uso do crédito. As respostas são apresentadas no gráfico 03 referente a questão 03, abaixo apresentada.

3) Qual é a sua faixa etária?

Gráfico 03 - Faixa etária dos respondentes



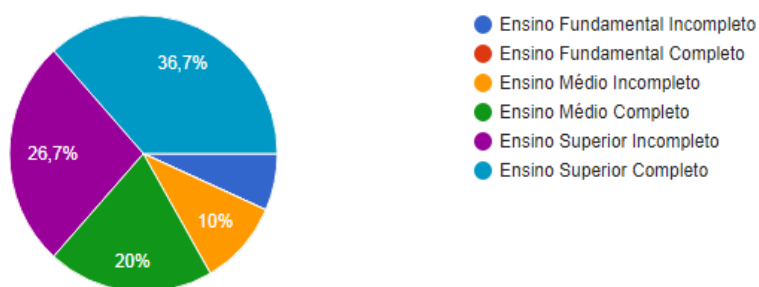
Fonte: elaborado pela acadêmica

Nota-se com as respostas acima que a faixa etária com mais contas a pagar está concentrada nas idades de 18 a 45 anos, ou seja, jovens recém egressos na vida financeira e pessoas de meia idade. Os jovens tendem a adquirir mais dívidas, seja pela falta de informação e uso impulsivo do crédito e do próprio dinheiro. Porém, é perceptível que pessoas maduras que deveriam ter mais conhecimento sobre esse importante assunto, também estão entre as mais endividadas.

A questão da escolaridade foi uma das indagações feitas aos cidadãos endividados e, as respostas são apresentada no gráfico 04.

4) Qual é a sua escolaridade?

Gráfico 4 - Escolaridade dos respondentes

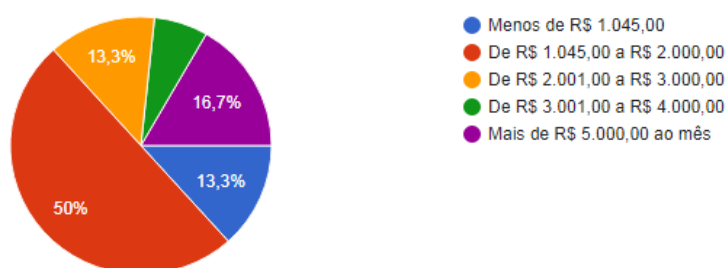


Fonte: elaborado pela acadêmica

De acordo com os dados, a maioria dos participantes dessa pesquisa possui o ensino superior completo. Este fator chamou a atenção nessa pesquisa pelo fato da metade dos endividados da cidade de Iraí RS serem pessoas com curso superior, ou seja, os que poderiam ter um maior controle sobre suas ações financeiras, pois têm estudo e acesso a informação. Em relação a renda auferida pelos entrevistados as respostas são expostas no gráfico 05 referente a esta questão.

5) Qual é a sua renda mensal?

Gráfico 05 - Renda dos respondentes



Fonte: elaborado pela acadêmica

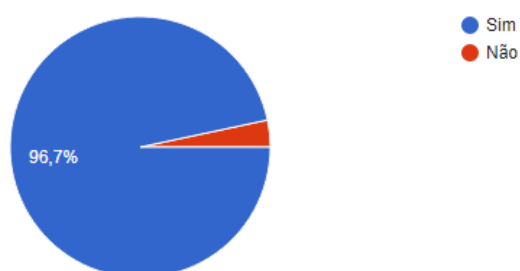
A metade dos participantes dessa pesquisa ou seja, 50% recebe em torno de um salário mínimo ao mês. É notável que a falta de controle financeiro dos munícipes iraienses é o que os leva ao endividamento, pois como a própria pesquisa nos mostra a metade dos endividados são pessoas que recebem em torno de um salário mínimo ao mês.

Sendo assim com este valor é preciso pensar bem antes de assumir mais compromissos financeiros, pois com apenas essa renda não é possível manter um estilo de vida que inclui (festas, viagens, aluguel, carro, etc.).

Na questão 6 foi questionado se os residentes estão ou estiveram com dívidas. As respostas são expostas no gráfico 06 abaixo.

6) Você está ou já esteve endividado?

Gráfico 06 - Relação dos respondentes com o endividamento



Fonte: elaborado pela acadêmica

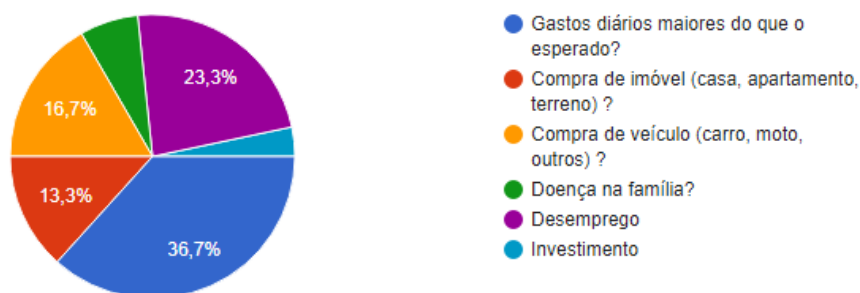
Neste questionário, 29 de 30 participantes, estão ou já estiveram endividados. O que nos mostra que a grande maioria das pessoas residentes em Iraí, já esteve ou se encontra em situação de endividamento. De acordo com o apresentado percebemos como é grande o número de pessoas com dívidas, o quanto esse assunto é preocupante pois indica que praticamente todos os cidadãos do município se encontram numa situação de endividamento.

Como já foi citado neste estudo o endividamento, afeta a pessoa que possui dívidas, a economia de uma forma geral, afetando empregos, desenvolvimento, entre outros. Nesse contexto percebe-se que Iraí é uma cidade pouco desenvolvida.

Também questionou-se a forma como começaram a contrair dívida e, o resultado das respostas são apresentados no gráfico 07 referente a esta questão.

7) Como começou sua dívida?

Gráfico 7 - Começo da dívida



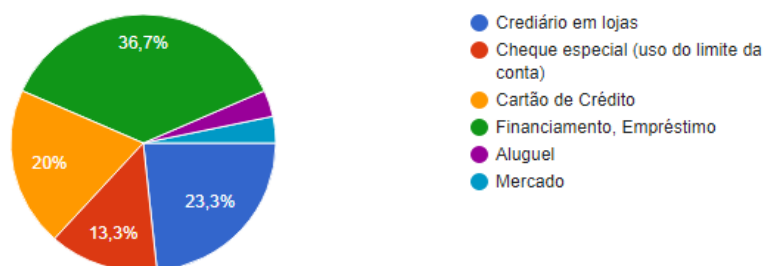
Fonte: elaborado pela acadêmica

De acordo com as respostas obtidas, a grande parte das dívidas das pessoas residentes em Iraí - RS, começou a partir de gastos diários mais elevados do que o normal. Geralmente as dívidas são adquiridas a partir do desejo de conquistar bens e serviços, economizar seria a melhor opção, mas as pessoas têm pressa e querem as coisas de forma rápida. Assim, assumem dívidas que com o tempo não vencem pagar, o que os leva ao endividamento.

Igualmente se perguntou sobre a modalidade ou forma inicial da dívida aos respondentes, sendo apresentados no gráfico 08 relativo a esta questão apresentado abaixo.

8) Em que modalidade começou a maior parte da sua dívida?

Gráfico 08 - Modalidade inicial de dívida



Fonte: elaborado pela acadêmica

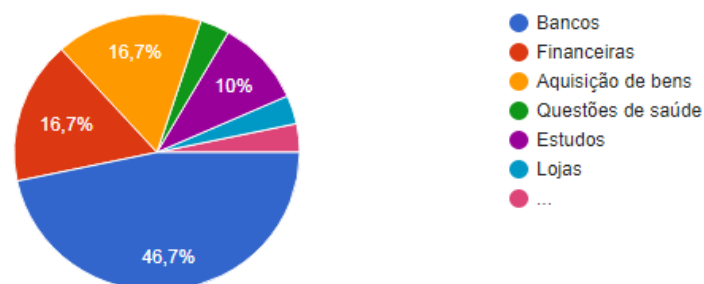
Neste questionário também foi possível perceber que, para as pessoas residentes no município, a modalidade em que começou suas dívidas foi em financiamentos e empréstimos. De acordo com o que já foi citado neste estudo, através do acesso ao crédito as pessoas têm buscado formas de manter um estilo de vida onde possam satisfazer suas necessidades. Essa atitude leva o cidadão a assumir novas dívidas, e conseqüentemente a contrair empréstimos e financiamentos, para quitar as dívidas já existentes.

Outro fator é que na falta de dinheiro, as pessoas têm adquirido bens e serviços pelo crediário em lojas, criando dívidas para pagar de forma parcelada, o que vira uma confusão na vida da pessoa que já está em dívida e atrasa as contas a pagar no comércio local. Essa atitude afeta o orçamento dos empresários que precisam receber para manterem seu sustento e o da empresa. Além da falta de credibilidade que o devedor passa a ter no estabelecimento.

A concentração das dívidas foi outra questão tratada, tendo os bancos como a principal fonte das dívidas contraídas pelos cidadãos de Iraí. Conforme apresentado no gráfico 09 relativa ao assunto.

9) Onde está concentrada sua dívida?

Gráfico 09 - Concentração da dívida

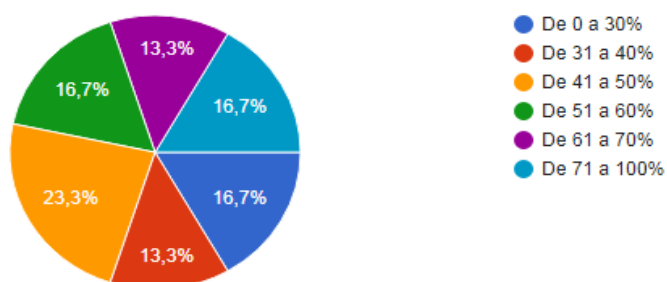


Fonte: elaborado pela acadêmica

Para a maioria das pessoas, suas dívidas estão concentradas principalmente em bancos, pelo cartão de crédito, empréstimos, financiamentos, cheque especial. Em relação ao comprometimento da renda para saldar dívidas, observou-se respostas muito diversas, conforme apresentado no gráfico 10 relativo a esta indagação.

10) Quanto por cento da sua renda é comprometida com dívidas?

Gráfico 10 - Grau do comprometimento da renda com as dívidas



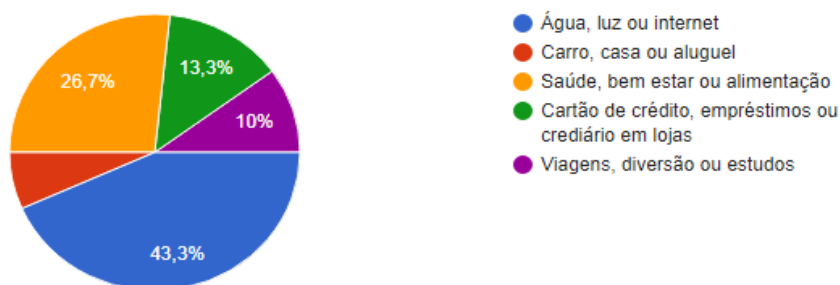
Fonte: elaborado pela acadêmica

Seguindo as respostas das pessoas residentes em Iraí, destaca-se (na cor laranja) que para a maioria dos munícipes em torno de 50% da renda é comprometida com dívidas, ou seja, metade do salário é para pagar as contas. Percebemos através dessa pesquisa que para a maioria das pessoas residentes em Iraí, metade da renda é comprometida com dívidas. Ou seja, a cidade está cheia de pessoas endividadadas. Mesmo sendo um município pequeno, com pouco mais de 8 mil habitantes, o número de pessoas com dívidas é bastante alto.

Tratando-se das prioridades de pagamento dos empréstimos contraídos foi questionado aos cidadãos em relação as suas prioridades de pagamento e, as respostas são expostas abaixo, no gráfico 11.

11) Quais dívidas são a sua prioridade de pagamento?

Gráfico 11 - Prioridade de pagamento



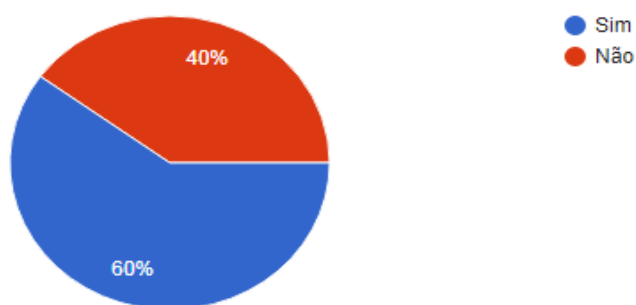
Fonte: elaborado pela acadêmica

Percebemos através deste questionário que para a grande parte dos participantes nas dívidas que possuem a prioridade de pagamento são as de água, luz e internet. Considerando o que foi respondido, as pessoas priorizam pagar itens essenciais ao seu bem estar, ter água para lavar as mãos, lavar roupas, tomar banho. Luz para utilizar itens domésticos, como geladeira, máquina de lavar, televisão. E a própria internet, que abre portas para ter acesso a um ambiente cheio de recursos, inclusive para se comunicar com outras pessoas, estudar e trabalhar, onde e quando quiser.

Se estão ou não preocupados com sua situação financeira os inquiridos em sua maioria 60% afirmaram estarem preocupas e 40% afirmaram não estarem preocupados, conforme pode ser observado nas respostas apresentadas no gráfico 12.

12) Você está preocupado com a sua situação financeira?

Gráfico 12 - Preocupação com a situação financeira



Fonte: elaborado pela acadêmica

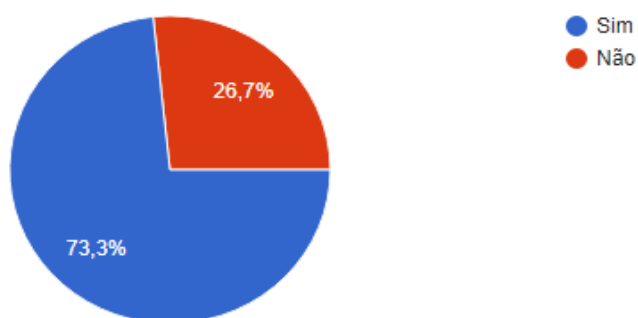
De acordo com o gráfico acima, mais da metade das pessoas residentes em Iraí - RS se preocupam com suas finanças, porém, essa preocupação não tem os impedido de assumir novas dívidas para quitar as que já existem, ou até mesmo assumir novos compromissos financeiros para satisfazer suas necessidades e desejos ou para realizar sonhos como casa própria e carro.

Mesmo havendo essa preocupação com a situação financeira, as pessoas querem viver a melhor forma que puderem sem abrir mão daquilo que lhes faz bem, cabe a cada pessoa ter responsabilidade sobre suas ações, tendo consciência do quanto isso pode lhe ajudar ou prejudicar.

Outra questão muito importante exposta aos cidadãos de Iraí com endividamento diz respeito aos efeitos das dívidas na sua qualidade de vida, conforme apresentado no gráfico 13 a maioria afirmou que estar endividado afeta a qualidade de vida em vários sentidos, seja no sono, na saúde, nos relacionamentos, no trabalho, entre outros.

13) Estar em uma situação de Endividamento afeta sua qualidade de vida? Seu sono, saúde, relacionamentos, desempenho no trabalho?

Gráfico 13 - Influência do endividamento na qualidade de vida



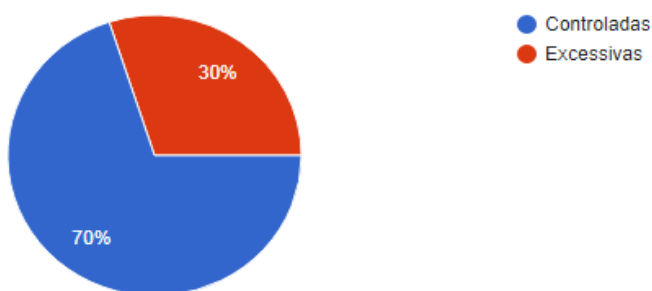
Fonte: elaborado pela acadêmica

Para a maioria das pessoas, residente em Iraí RS as dívidas influenciam sim na qualidade de vida, de acordo com o que foi pesquisado a constante lembrança de estar endividado, afeta o psicológico, a confiança, a motivação, os relacionamentos, levando a solidão, gerando problemas de saúde como depressão, stress e insônia.

Tratando da gestão das dívidas, foi perguntado se os devedores tinham controles sobre as mesmas ou se estas eram excessivas e, grande parte dos participantes dessa pesquisa, mesmo obtendo dívidas e tendo de escolher suas prioridades de pagamento, consideram suas dívidas controladas.

14) Você considera suas dívidas controladas ou excessivas?

Gráfico 14 - Você considera suas dívidas controladas ou excessivas?



Fonte: elaborado pela acadêmica

Os munícipes mesmo endividados consideram suas dívidas controladas, priorizando o pagamento de apenas aquilo que é essencial ao seu bem-estar as pessoas tendem a satisfazer suas necessidades e desejos em primeiro lugar, vivendo o hoje sem se preocupar com os resultados que suas ações podem acarretar no futuro.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Durante as pesquisas feitas para este estudo, foi encontrada a pesquisa PEIC (Pesquisa de Endividamento do Consumidor), feita em julho de 2018 a mesma apresentava um alto crescimento do endividamento das famílias brasileiras, praticamente 60% delas.

Levando em conta o caso dos endividados na cidade de Iraí RS, foi possível perceber que no município teve um grande crescimento no endividamento, 96% dos participantes estão ou já estiveram endividados, essa estimativa é relativa ao ano de 2020, e isso é preocupante, pois falta pouco para cobrir os 100% da população, segundo o resultado do questionário da pesquisa.

Informações encontradas durante este estudo se conectam com a realidade, ou seja, assim como no conteúdo deste trabalho a maioria dos cidadãos iraienses tem suas dívidas concentradas em empréstimos, financiamentos e crediário em lojas. Outro fato é que para a grande parte das pessoas as dívidas começaram pelo fato da renda ser insuficiente para cobrir despesas cotidianas. Isso também revela que muitos tentam manter um padrão/estilo de vida que não cabe no bolso.

Também foi observado durante esse estudo que pessoas com rendas mais baixas são as mais propensas a adquirir dívidas, e no caso de Iraí - RS essa informação se faz relevante, pois a maioria dos endividados do município possuem renda em torno de um salário mínimo.

Foi observado que a grande parte das pessoas residentes no município possui dívidas em Bancos. Outro ponto é que assim como citado na pesquisa, para os cidadãos iraienses estar endividado afeta a qualidade de vida.

Conforme o que foi citado neste estudo, ainda em fevereiro de 2020 o salário deveria ser em torno de R\$ 4.000,00, ou seja, isso é três vezes mais do que o salário mínimo atual, nesse contexto percebemos que se torna bastante difícil para pessoas que recebem essa renda acabarem não entrando em algum tipo de dívida.

O custo de vida tem aumentando de forma muito acelerada todos os dias, algo que faz parte das nossas necessidades básicas se torna mais caro, em comparação com o salário mínimo que aumenta somente uma vez por ano. Dessa forma não entrar em dívidas é algo que se torna praticamente impossível.

Para aqueles que não querem ficar endividados é preciso ter muito controle sobre seus gastos, economizando e investindo apenas no que é essencial; já para aqueles que não querem poupar, abrir mão ou se privar de algo que desejam não possuir dívidas se torna inevitável.

Conclui-se com essa pesquisa que, não possuir dívidas é algo para poucos, pois tem relação com controle, educação financeira, economia e renda. Estar em algum tipo de endividamento tem se tornado cada vez mais presente na vida das pessoas. O que é possível fazer é manter as dívidas sob controle, evitando gastos desnecessários, gastando somente aquilo que pode pagar, mas tendo cautela nos gastos, pois imprevistos financeiros não escolhem dia e nem lugar e nunca sabemos o quanto essas situações poderão pesar no nosso bolso.

Através do questionário de pesquisa aplicado aos munícipes foi possível identificar o problema de pesquisa deste trabalho, que era saber quais fatores levam as pessoas ao endividamento e quais são suas consequências ou impactos na vida dos cidadãos iraienses. Além disso, procurava-se saber se estar em dívida tem afetado a qualidade de vida (sono, produtividade, relacionamentos, etc.), tendo-se uma resposta afirmativa de mais de 70% dos respondentes.

Também foi possível confirmar os objetivos do estudo o qual mostrou que o principal motivo que tem levado as pessoas residentes em Iraí - RS, a se endividar, são empréstimos e financiamentos, seguidos pelos gastos diários, por estes serem maiores do que o esperado. A explicação pode ser encontrada no fato do aumento descontrolado dos preços dos itens essenciais do nosso dia a dia, serem superiores ao aumento da renda, o que ontem custava X valor hoje está Y valor. E nesse aumento diário das coisas, daqui um mês esse item que ontem valia X estará custando Z valor. E essa elevação nos preços tem pesado no bolso de todos.

O endividamento é o acúmulo de dívidas, onde a pessoa assume compromissos financeiros de curto, médio e longo prazo, e, a partir do momento que o cidadão deixa para pagar suas contas depois, este já possui um endividamento. O ideal é que as pessoas busquem sempre efetuar as suas compras à vista para assim terem um maior controle sobre seus gastos. Por estarem a ver o dinheiro sair da carteira/conta, acredita-se, saberão a hora de parar, ao contrário do crédito onde o cidadão só sentirá o peso de sua dívida dias/semanas/meses depois, além de que este virá com acréscimo de juros, o que aumenta o valor a ser pago.

Como foi apresentado e confirmado através do questionário de pesquisa, estar endividado afeta a qualidade de vida da maior parte das pessoas, no caso de Iraí RS afeta mais de 70% da população, isso se revela de várias formas, para estas pessoas ocorre insônia, falta de concentração e produtividade no trabalho, desgaste emocional atrapalhando os relacionamentos com a família e amigos, pelo fato de estarem em dívida e terem medo de serem rejeitados ou criticados, por não ter condições financeiras de participar de algum evento ou até mesmo por querer manter as aparências.

Além disso, a lembrança das dívidas e as cobranças chegando, acarreta em problemas de saúde como stress e depressão, levando as pessoas a se afastarem e se isolarem, assim como a falta de entusiasmo e expectativa para reagir e buscar maneiras de dar a volta por cima.

Para os cidadãos iraienses as principais dívidas têm a ver com financiamentos e empréstimos, seguida por crediário em lojas e cartão de crédito. Essas respostas mostram que a maior parte do endividamento destas pessoas, está concentrada nos serviços disponibilizados pelos Bancos, ou seja, as instituições financeiras têm buscado formas de facilitar o acesso ao crédito para que assim possam atingir metas e objetivos, utilizando assim de prazos estendidos, parcelas compatíveis com a capacidade do cliente, juros aparentemente baixos, mas que acabam sendo cobrados de outras formas.

Isso é um incentivo ao endividamento, pois com tantas “vantagens”, as pessoas acabam aceitando as condições propostas, e conseqüentemente se endividando. Com o tempo, outras dívidas vão surgindo, os gastos aumentam, pois imprevistos acontecem, e estas mesmas pessoas retornam ao banco assumindo novas dívidas para saldar as que já existem se endividando ainda mais.

Outro fato importante a ser destacado é que para os munícipes iraienses, os motivos que os levaram ao endividamento são pela necessidade de se adquirir itens, bens e serviços para satisfazer suas necessidades, ou seja, alimentação, vestuário, imóvel, veículo, viagens, estética, saúde, água, luz, internet, entre outros.

Diante do exposto, podemos perceber que o endividamento das pessoas residentes em Iraí RS, ocorre pelo fato dos mesmos buscarem ter uma qualidade de vida melhor, por quererem adquirir bens e realizar sonhos. Na dificuldade que muitos encontram em não conseguir economizar para conquistar, as pessoas buscam alternativas rápidas de poderem adquirir e desfrutar daquilo que desejam, entrando assim em dívidas e conseqüentemente no endividamento.

Assim como já foi citado neste trabalho, o valor ideal do salário deveria ser três vezes mais do que o atual para que as pessoas tivessem condições de manter uma qualidade de vida digna, podendo conquistar suas coisas e realizar seus sonhos com mais facilidade, isso diminuiria o endividamento, pois as pessoas teriam mais condições de manter seus gastos equilibrados, já que sua renda estaria de acordo com o custo de vida em questão.

Nesta pesquisa, a questão problemática, os objetivos e as hipóteses foram confirmados, acredita-se que esta etapa foi concluída com êxito, pois mesmo com a limitação que o período de Coronavírus nos impôs, o qual exigiu distanciamento das pessoas, pode-se aplicar o questionário de pesquisa de forma on-line, onde as pessoas se disponibilizaram a responder assim todas as perguntas obtiveram respostas, expondo na prática a realidade dos endividados, assim como o que foi apresentado na teoria.

Acredita-se que este estudo foi concluído com sucesso, pois foram encontradas muitas informações importantes durante as pesquisas as quais deram vida a este estudo, além de que, mesmo com um número limitado de participantes, foi possível identificar e encontrar respostas para todas as perguntas apresentadas neste estudo.

6 Sugestões para Evitar e ou Reduzir as Dívidas

Assim como foi apresentado neste trabalho, para que as pessoas possam sair da situação de endividamento e até mesmo evitá-los, é preciso reduzir dívidas. Algumas formas de conseguir isso são primeiramente: Manter um estilo de vida que cabe no bolso; Poupar pelo menos 10% da renda todo o mês; Diminuir gastos (conferindo se você realmente precisa daquilo); Evitar compras a prazo; Aposentar ou pelo menos evitar o uso do cartão de crédito; Anotar seus gastos em uma agenda e conferi-la todos os dias; Planejar e organizar suas finanças; Pensar uma, duas, três vezes se você precisa mesmo gastar o seu dinheiro com determinado item; Tentar manter um padrão de vida que condiz com a sua realidade financeira; Optar por produtos mais acessíveis; Pagar suas dívidas em dia, evitando o parcelamento; Ser honesto consigo mesmo, não gastar o que você não tem.

Com foco e determinação é possível quitar as dívidas e dar a volta por cima, com essas atitudes é possível mudar de vida, aprender a conviver de acordo com a sua condição financeira é um grande passo para o sucesso.

6.1 Sugestões de Assuntos estudo para outros Acadêmicos

Algumas sugestões de assuntos para pesquisas relacionadas ao tema deste estudo podem ser:

- Como o planejamento financeiro pode transformar a vida das pessoas e da sociedade;
- Educação financeira como disciplina obrigatória nas escolas públicas e estaduais;
- Os motivos que têm levado as pessoas a estarem cada vez mais endividadas, como elas se sentem com isso e como planejam mudar sua situação;
- As responsabilidades sociais dos bancos e do governo diante do alto número de endividados;
- Pais endividados X filhos endividados: a influência da inadimplências dos pais no comportamento e nas ações dos filhos;
- O endividamento de jovens e quais ações podem ser tomadas para que a nova geração não se torne endividada antes dos 30 anos;

- Endividamento X instituições financeiras: criação de regras mais rígidas para a liberação do crédito, analisando o perfil e a capacidade financeira do cliente a fim de auxiliar no controle do endividamento;
- Endividamento X consumismo X inadimplência: rumo a um caminho sem volta. Ferramentas que estão sendo criadas para contornar essas questões;
- Oendividamento dos clientes: uma análise do quanto às empresas deixam de crescer e se desenvolver por causa da inadimplência dos clientes;
- Acriação de um programa de benefícios para incentivar as pessoas a pagarem suas contas em dia.

7 REFERENCIAL BIBLIOGRÁFICO

- ANNIBAL, Clodoaldo Aparecido. **Trabalhos para Discussão nº 192**. Brasília: Departamento de Estudos e Pesquisas (Depep) do Banco Central do Brasil, 2009.
- BERNI, M. T. Operação e concessão de crédito: os parâmetros para decisão de crédito. São Paulo: Atlas, 1999.
- ABAC (Associação Brasileira de Administradores de Consórcios). **20 Dicas para Evitar o Endividamento**. 19/07/2017. Disponível em: <http://blog.abac.org/educacao-financeira/endividamento-20-dicas-para-evitar#:~:text=Elimine%20o%20desper%C3%ADcio%20e%20os,anotando%20gastos%20e%20receitas%20diariamente>. Acesso em 21/07/2020.
- ABAC (Associação Brasileira de Administradores de Consórcios). **7 Causas mais Comuns do Superendividamento**. 19. Out. 2017. Disponível em: <http://blog.abac.org.br/educacao-financeira/7-causas-mais-comuns-do-endividamento>. Acesso em 21/07/2020.
- BANDEIRA, M. **Definição das variáveis e métodos de coleta de dados**. Laboratório de Psicologia experimental. Departamento de Psicologia – UFSJ. Disponível em <<http://www.ufsj.edu.br/portal2repositorio/File/lapsam/Metodo%20de%20pesquisa/Metodos%20de%20pesquisa%202013.pdf>>. Acesso em 31/07/2020.
- CAMPARA, Jéssica Pulino; VIEIRA, Kelmara Mendes; CERETTA, Paulo Sergio. **Entendendo a atitude ao endividamento: fatores comportamentais e variáveis socioeconômicas o determinam?** Revista Eletrônica de Ciência Administrativa, v. 15, n. 1, p. 5-24, 2016.
- CARVALHO, Larissa. **Dívida do Cartão de Crédito: Pagar mínimo ou parcelar**. Disponível em: <https://www.bompracredito.com.br/blog/divida-cartao-de-credito-pagar-minimo-ou-parcelar/> Acesso em 17/07/2020.
- CARDOSO, Mayara. **Como Sair do Endividamento em 5 Passos Descomplicados. Organize Seu Bolso**. 15/02/2016. Disponível em: <http://organizeseubolso.com/endividamento-sair-passo/#XxcsymOYVwE> Acesso em 21/07/2020.
- CRESOL. **Crédito rural.Tudo que você precisa saber sobre o crédito rural - blog.cresol.com.br** 21/05/2020. Disponível em: <https://blog.cresol.com.br/tudo-que-voce-precisa-saber-sobre-credito-rural/> Acesso em 17/07/2020.

CONFEDERAÇÃO NACIONAL DO COMÉRCIO DE BENS, SERVIÇOS E TURISMO. Pesquisa de Endividamento e Inadimplência do Consumidor (Peic) - maio 2018. Disponível em:

http://cnc.org.br/sites/default/files/arquivos/analise_peic_maio_2018.pdf. Acesso em: 28/07/2020.

CHIZZOTTI, Antônio. **Pesquisa em ciências humanas e sociais**. 5º ed. São Paulo: Cortez, 2001.

CNC -Confederação Nacional de Comércio de Bens, Serviços e Turismo. **Pesquisa de Endividamento e Inadimplência do Consumidor (PEIC)** – junho 2020 — cnc.org.br - Rio de Janeiro, RJ Brasil. 18 jun. 2020. Disponível em: <http://cnc.org.br/editorias/economia/pesquisas/pesquisa-de-endividamento-e-inadimplencia-do-consumidor-peic-junho-0> Acesso em 10/07/2020.

DIEHL, Astor Antônio. **Pesquisa em ciências sociais aplicadas: métodos e técnicas**. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2004.

DIEESE. **Nota Técnica nº 135: A evolução do crédito na economia brasileira 2008-2013**. São Paulo, 2014.

DIEESE. **Salário mínimo ideal ao brasileiro é de R\$ 4,3 mil**. Disponível em: <https://www.istoedinheiro.com.br/salario-minimo-ideal-ao-brasileiro-e-de-r-43-mil-diz-dieese/> Acesso em: 14/07/2020.

DOMINGOS, Reinaldo Terapia Financeira, São Paulo: Ed. Dsop, 2012.

FARIA, Mauricio Piragibe de Carvalho. **Análise de crédito à pequena empresa: um modelo de encorajem baseado nas metodologias estatísticas: análise fatorial e lógica fuzzy**. 2006. 123 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Economia, Faculdade de Economia e Finanças Ibmec, Rio de Janeiro, 2006. Disponível em: <http://livros01.livrosgratis.com.br/co012808.pdf> Acesso em: 26/07/2020.

FERREIRA, A. B. H. Novo dicionário da língua portuguesa. 2ª edição. Rio de Janeiro. Nova Fronteira. 1986. p. 495.

FORDELONE, Yolanda. **As 9 melhores dicas de finanças pessoais**. GuiaBolso. Disponível em: <https://blog.guiabolso.com.br/9-melhores-dicas-de-financas-pessoais/> Acesso em 29/06/2020.

GRAVAS, Douglas; BRANDÃO, Raquel. Número de endividados cresce e Brasil tem hoje ‘uma Itália’ de inadimplentes. O Estado de São Paulo, São Paulo, 20 ago. 2018. Disponível em: <https://economia.estadao.com.br/noticias/geral,brasil-tem-uma-italia-deinadimplentes,70002464063>. Acesso em: 28/07/2020.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5.ed. São Paulo: Atlas, 1999.

GONÇALVES, Jean Piton. A História da Matemática Comercial e Financeira, somatematica.com.br. Disponível em: <http://www.somatematica.com.br/historia/matfinanceira.php>. 15/07/2020.

HAFFNER, Jaqueline A. H. “Microeconomia”, Curitiba: Ed. Intersaberes, 2013.

KRAVEZUK, Thomaz - do R7 – **Economia**. 63 milhões de brasileiros estão endividados segundo SPC, notícias.r7.com 13/09/2018. Disponível em: <https://noticias.r7.com/economia/63-milhoes-de-brasileiros-estao-endividados-segundo-spc-13092018> Acesso em 15/07/2020.

KERR, Roberto Borges. Mercado financeiro e de capitais. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2011.

KOTLER, Philip e KELLER, Kevin L. “Administração de Marketing”, São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2012.

LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. A. **Fundamentos metodologia científica**. 4ª ed. São Paulo: Atlas, 2001.

LOPES, João do Carmo. ROSSETTI, José Paschoal. “Economia Monetária”. 6ª ed. Ver., ampl. e atual. São Paulo: Atlas, 1992.

MAG SEGUROS. **Por que o parcelamento do cartão de crédito é uma armadilha?** Disponível em: <https://www.mag.com.br/blog/educacao-financeira/artigo/parcelamento-do-cartao-de-credito>, Acesso em: 14/07/2020.

MAIA, Andréa do Socorro Rosa Silva. Inadimplência e Recuperação de Créditos. Londrina: UFRS, 2007.

MARION, José Carlos. Contabilidade Empresarial. 13ª ed. São Paulo: Atlas, 2007.

MARSHALL, Alfred. “Princípios de Economia: Tratado Introdutório: Natura Non Facit Saltum”, Curitiba: Nova Cultural, 1996.

MARQUES, Maria Manuel Leitão; FRADE, Catarina. **Regular o Sobreendividamento**. Coimbra, 2003. Faculdade de Economia da Universidade de Coimbra, 2003. Disponível em: <http://www.dgpj.mj.pt/sections/informacao-e-eventos/anexos/sections/informacao-eeventos/anexos/prof-doutora-maria/downloadFile/file/MMLM.pdf?nocache=1210675423.37>. Acesso em: 25/07/2020.

MATTAR, F. N. **Pesquisa de marketing**. 3.ed. São Paulo: Atlas, 2001.

MILEVSKI, Moshe A. **Your money milestones: a guide to making the 9 most important financial decisions of your life.** New Jersey: Pearson Education, 2010.

MINAYO, M. C. S. (Org.). **Pesquisa social: teoria, método e criatividade.** Petrópolis: Vozes, 2001.

MINAYO, Maria Cecília de Souza (Org.); DESLANDES, Suely Ferreira; GOMES, Romeu. **Pesquisa social, teoria método e criatividade.** Petrópolis, RJ: Vozes, 2007.

MONACO, Juliana. Número de brasileiros endividados bate recorde em março. Disponível em: https://www.panrotas.com.br/mercado/pesquisas-e-estatisticas/2020/03/numero-de-brasileiros-endividados-bate-recorde-em-marco_172373.html. Acesso em: 14/07/2020.

NAVARRO, Conrado. **4 Efeitos Perigosos das Dívidas na Saúde e na Vida.** Dinheirama. 2014. Disponível em: <https://dinheirama.com/efeitos-perigosos-dividas-saude-vida/#:~:text=e%20na%20Vida-,4%20Efeitos%20Perigosos%20das%20D%C3%ADvidas%20na%20Sa%C3%BAde%20e%20na%20Vida,div%20e%20perda%20de%20produtividade>. Acesso em 21/07/2020.

OLIVEIRA, Janaina. **Dever faz mal à Saúde:** Endividamento afeta sono e produtividade mais de 53 milhões de brasileiros. Hoje em Dia 20/07/2019. Disponível em: <https://www.hojeemdia.com.br/primeiro-plano/dever-faz-mal-%C3%A0-sa%C3%Bade-endividamento-afeta-sono-e-produtividade-de-mais-de-53-mi-de-brasileiros-1.729036> Acesso em 13/07/2020.

PORTAL EXPONENCIAL. Tipos de Empréstimos: Entenda as 7 modalidades mais comuns. Disponível em: <https://www.creditas.com/exponencial/emprestimos-modalidades-comuns/> Acesso em: 18/07/2020.

ROESCH, Sylvia Maria Azevedo. FERNANDES, Francisco. **Como Escrever Casos Para o Ensino de Administração.** São Paulo: Editora Atlas, 2007

RICHARDSON, Thomas; ELLIOTT, Peter; ROBERTS, Ronald. **The relationship between personal unsecured debt and mental and physical health: a systematic review and meta-analysis.** *Clinical Psychology Review*, v. 33, n. 8, p. 1148-1162, 2013.

RODRIGUES, Crystian Marcelo. **Análise de Crédito e Risco.** Curitiba: Ed. Intersaberes, 2012.

Secretaria Geral da Presidência da República – Imprensa Nacional- Governo Brasileiro - **Decreto nº 8.690 de 11 de março de 2016.** Disponível em:

http://www.in.gov.br/materia/-/asset_publisher/Kujrw0TZC2Mb/content/id/21173016/do1-2016-03-14-decreto-no-8-690-de-11-de-marco-de2016-21172984 Acesso em: 13/07/2020.

SERASA Experian. **Entenda o que é o Índice de Endividamento Geral e como Calcular**. Saúde Financeira- empresas.serasaexperian.com.br12/11/2019. Disponível em: <https://empresas.serasaexperian.com.br/blog/indice-de-endividamento-geral/> Acesso em 21/07/2020.

SILVA, Marineuza Lima e. **Educação financeira para pessoa física**. – Salvador: Sebrae/BA, 2013. 17 p. ; il. Disponível em: [http://www.bibliotecas.sebrae.com.br/chronus/ARQUIVOS_CHRONUS/bds/bds.nsf/3c27b46226d68958621f1f121cdf8f22/\\$File/4577.pdf](http://www.bibliotecas.sebrae.com.br/chronus/ARQUIVOS_CHRONUS/bds/bds.nsf/3c27b46226d68958621f1f121cdf8f22/$File/4577.pdf) Acesso em: 26/07/2020.

SILVA, Edna Lúcia da.MENEZES, EsteraMuszkat. **Metodologia da pesquisa e elaboração de dissertação**, – 3ª Ed. Ver. Atual. – Florianópolis: Laboratório de ensino a Distância da UFSC, 2001.

SHORT, Kevin. 12 técnicas que as corporações usam para manipular o consumidor. The Huffington Post. Disponível: https://www.huffpostbrasil.com/2014/10/31/12-tecnicas-que-as-corporacoes-usam-para-manipular-o-consumidor_n_6081146.html Acesso em: 18/07/2020.

SBICCA, Adriana. FLORIANI, Vinícius. E JUK Yohanna. Expansão do crédito no Brasil e a vulnerabilidade do consumidor. Revista Economia & Tecnologia, Volume 8, Número 4, p. 05-16, Out/Dez 2012.

STUMPF, Kleber. **Principais Causas do Endividamento das Famílias**. Finanças e investimentos. Topinvest 07 de novembro de 2019. Disponível em:<https://www.topinvest.com.br/principais-causas-do-endividamento-das-familias> Acesso em 21/07/2020.

VERGARA, Sylvia C. **Projetos E Relatórios De Pesquisa Em Administração**. São Paulo: Atlas, 1997.

VERGARA, Sylvia Constant: **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. 8ª Ed. São Paulo: Atlas, 2007.

WEEB, John. Pesquisa de Marketing. IN: BAKER, Michael (org). **Administração de Marketing**.São Paulo: Campus, 2005.

YIN, R. K. **Estudo de caso:planejamento e métodos**. 2 ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.

<https://www.topinvest.com.br/principais-causas-do-endividamento-das-familias/> acesso em 29/03/2020

<https://www.financaspraticas.com.br/planejar/como-organizar-as-contas/endividamento> acesso em 29/03/2020

<http://blog.abac.org.br/educacao-financeira/7-causas-mais-comuns-do-endividamento> acesso em 29/03/2020

<https://dinheirama.com/efeitos-perigosos-dividas-saude-vida/> acesso em 29/03/2020

<https://www.hojeemdia.com.br/primeiro-plano/dever-faz-mal-%C3%A0-sa%C3%BAde-endividamento-afeta-sono-e-productividade-de-mais-de-53-mi-de-brasileiros-1.729036> acesso em 29/03/2020

<https://veja.abril.com.br/economia/62-milhoes-de-brasileiros-estao-inadimplentes-diz-spc/> acesso em 29/03/2020

<https://economia.uol.com.br/noticias/redacao/2019/06/06/dividas-atrasadas-nome-sujo-serasa.htm> acesso em 29/03/2020

<https://www.cnnbrasil.com.br/business/2020/04/19/91-milhoes-de-brasileiros-deixaram-de-pagar-pelo-menos-uma-conta-em-abril> acesso em 25/06/2020

8 APÊNDICES

8.1 Perguntas que foram aplicadas no questionário

- Você está preocupado com a sua situação financeira?
- Média salarial das pessoas endividadas?
- Quais são as dívidas possui? (cartão de crédito, financiamentos, empréstimos, crediário, saúde, moradia, estudos...)
- Qual é a porcentagem de renda comprometida com as dívidas?
- Qual dívida é a sua prioridade de pagamento?
- Faixa etária dos mais endividados?
- Por que está endividado?
- Nível de escolaridade e informação adquirida?
- Você considera suas dívidas controladas ou excessivas?
- Estar em uma situação de endividamento afeta sua qualidade de vida? Seu sono, saúde, relacionamentos, desempenho no trabalho?