



---

UNIVERSIDADE DE PASSO FUNDO  
FACULDADE DE CIÊNCIAS ECONÔMICAS, ADMINISTRATIVAS E CONTÁBEIS  
(FEAC/UPF)  
JOVENS TALENTOS EMPREENDEDORES DA FEAC - FEACJR

**Relatório Final**  
**Dimensão e Causas do Endividamento dos Consumidores de Passo**  
**Fundo/RS**

Cliente: Ministério Público Federal/Universidade de Passo Fundo

Responsabilidade: Jovens Talentos Empreendedores da FEAC/UPF

Supervisão: Prof. Dr. Julcemar Bruno Zilli

PASSO FUNDO, 2011

Equipe técnica da Empresa de Consultoria Júnior da FEAC/UPF

Cassiano Domingues  
Franciele Tais Linck  
Giseli Rogalzki  
Gustavo Piva Guazzelli  
Julia Spuldaro  
Natacha da Silva  
Paulo Juarez Miranda  
Patricia Rochembach

## LISTA DE TABELAS

---

Tabela 1 - Como você costuma pagar suas compras? .....	10
Tabela 2 - Como pesquisa o preço a vista? .....	10
Tabela 3 - Como pede desconto? .....	11
Tabela 4 - Você parcela sem juros?.....	11
Tabela 5 - O que você faz com suas dívidas?.....	11
Tabela 6 - Que tipo de dívidas você possui? (cartão bancário, cheque especial, financiamento). .....	12
Tabela 7 - Você sabe o valor total da dívida? Por quê? .....	13
Tabela 8 - Você sabe quanto está pagando de taxa de juros por essa dívida? .....	13
Tabela 9 - Você compromete mais da metade de sua renda para pagar essa dívida? .....	13
Tabela 10 - Você já procurou uma forma de renegociação das dívidas? Conseguiu? .....	14
Tabela 11 - Você faz um orçamento mensal planejando todos os possíveis gastos familiares? Como? .....	14
Tabela 12 - Sua família tem conhecimento de suas dívidas? Qual é a opinião deles?.....	15
Tabela 13 - Você tem trabalhado mais para conseguir pagar as dívidas? .....	15
Tabela 14 - Você costuma comparar o que você ganha com o que você gasta? Como faz isso? .....	16
Tabela 15 - Você reserva (guarda) parte dos seus ganhos mensais para realização de outras atividades? Quais? .....	16
Tabela 16 - Você costuma ter uma reserva para qualquer emergência? Como faz? .....	17
Tabela 17 - Como você administra seu cheque especial? .....	17
Tabela 18 - Você utiliza o limite desta linha de crédito? Quantos dias por mês você utiliza esse limite? .....	17
Tabela 19 - Como você usa o cartão de crédito? Para que tipos de compras?.....	18
Tabela 20 - Você paga integralmente a fatura do cartão de crédito ou apenas faz o pagamento mínimo? .....	18
Tabela 21 - Você sabe quanto o cartão de crédito cobra de juros? O que você acha?.....	19
Tabela 22 - Você costuma pesquisar taxas de juros e condições de financiamento antes de fechar negócio? Encontra melhores taxas?.....	19
Tabela 23 - Sobre seus rendimentos qual é o percentual que você possui em empréstimos e/ou carnês?.....	20
Tabela 24 - Qual é o planejamento que você faz para rendimentos extras (13º salário, bonificação, comissão, divisão de lucros, prêmios, etc.)? Chega a gastar antes de receber?.....	20
Tabela 25 - Você tem conhecimento do Código de Defesa do Consumidor de Passo Fundo? .....	21
Tabela 26 - Você conhece o trabalho do Balcão do Consumidor? .....	21
Tabela 27 - Você está inscrito em algum banco de proteção ao crédito - SPC ou Serasa? Como aconteceu?.....	21
Tabela 28 - Faixa etária dos entrevistados.....	22
Tabela 29 - Sexo dos entrevistados.....	22
Tabela 30 - Estado civil dos entrevistados .....	23
Tabela 31 - Faixa de renda bruta da família .....	23
Tabela 32 - Forma de condições pagamento das compras .....	24
Tabela 33 - Formas de pagamento a vista .....	24
Tabela 34 - Formas de pagamento a prazo .....	25

Tabela 35 - Tipos de bens que compra parcelado .....	26
Tabela 36 - Pesquisa preços antes de comprar um produto.....	26
Tabela 37 - Como pesquisa o preço.....	27
Tabela 38 - Pede desconto quando compra a vista.....	27
Tabela 39 - Se sim, como pede desconto.....	28
Tabela 40 - Se não, por quê? .....	28
Tabela 41 - Parcela suas compras sem juros.....	29
Tabela 42 - Está pagando parceladamente alguma compra.....	29
Tabela 43 - Tipos de dívida que possui .....	30
Tabela 44 - Sabe o valor da dívida .....	30
Tabela 45 - Sabe quanto está pagando de taxa de juros.....	31
Tabela 46 - Como você administra suas dívidas.....	32
Tabela 47 - Procurou renegociar suas dívidas .....	32
Tabela 48 - Sua família tem conhecimento das suas dívidas? Qual é a opinião deles?.....	33
Tabela 49 - Você faz um orçamento mensal planejando todos os possíveis gastos familiares.....	33
Tabela 50 - Você tem trabalhado mais ou procurado obter rendimentos extras para pagar suas dívidas .....	34
Tabela 51 - Qual é o percentual que possui de dívidas em relação ao seu rendimento.....	34
Tabela 52 - Você costuma comparar o que você ganha com o que você gasta.....	35
Tabela 53 - Reserva parte dos ganhos para realização de outras atividades.....	35
Tabela 54 - Costuma fazer reservas para eventuais emergências .....	36
Tabela 55 - Utiliza o limite do cheque especial.....	36
Tabela 56 - O que faz para controlar o limite do cheque especial.....	36
Tabela 57 - Utiliza cartão de crédito.....	37
Tabela 58 - Para que usa o cartão de crédito .....	37
Tabela 59 - Paga integralmente a fatura do cartão de crédito .....	38
Tabela 60 - Sabe quanto está pagando de juros no cartão de crédito.....	38
Tabela 61 - Costuma pesquisar taxas de juros e condições de financiamento antes de fechar negócios .....	39
Tabela 62 - Qual é o planejamento dos rendimentos extras.....	39
Tabela 63 - Conhecimento do código de defesa do consumidor de Passo Fundo.....	40
Tabela 64 - Conhece o balcão do consumidor .....	40
Tabela 65 - Está ou já esteve inscrito em algum banco de proteção ao crédito.....	40
Tabela 66 - Qual banco de proteção a crédito esteve inscrito.....	41
Tabela 67 - Já procurou negociar a dívida junto ao banco de proteção ao crédito .....	41
Tabela 68 - Motivo para ter sido inscrito em algum banco de proteção ao crédito.....	41

## LISTA DE FIGURAS

---

Figura 1- Frequência relativa da faixa etária dos entrevistados (%) .....	42
Figura 2 – Frequência relativa do genro dos entrevistados .....	42
Figura 3 – Frequência relativa do estado civil dos entrevistados .....	43
Figura 4 - Faixa renda bruta da família .....	43
Figura 5 – Frequência relativa das formas de pagamento a vista .....	44
Figura 6 – Frequência relativa das Formas de pagamento a prazo .....	44
Figura 7 – Frequência relativa dos tipos das compras parceladas .....	45
Figura 8 – Frequência relativa sobre a pesquisa de preços antes de comprar um produto .....	45
Figura 9 – Frequência relativa das formas de pesquisa de preços .....	46
Figura 10 – Frequência relativa do fato de pedir descontos quando compra a vistas .....	46
Figura 11 – Frequência relativa das formas como pede desconto .....	47
Figura 12 – Frequência relativa dos motivos para não pedir descontos .....	47
Figura 13 – Frequência relativa do fato de estar pagando compras parceladas .....	48
Figura 14 – Frequência relativa do tipo de dívida do consumidor .....	48
Figura 15 – Frequência relativa do conhecimento do valor das dívidas .....	49
Figura 16 – Frequência relativa do conhecimento da taxa de juros das dívidas .....	49
Figura 17 – Frequência relativa da administração das dívidas .....	50
Figura 18 – Frequência relativa da administração das dívidas .....	50
Figura 19 – Frequência relativa do conhecimento da família quanto as dívidas .....	51
Figura 20 – Frequência relativa da realização de orçamento mensal .....	51
Figura 21 – Frequência relativa da possibilidade de trabalhar mais ou obter renda extra para pagar as dívidas .....	52
Figura 22 – Frequência relativa ao percentual das dívidas em relação ao rendimento .....	52
Figura 23 – Frequência relativa para o fato de comparar o que ganha com o que gasta .....	53
Figura 24 – Frequência relativa ao fato de reservar parte da renda para emergências .....	53
Figura 25 – Frequência relativa a utilização do limite do cheque especial .....	54
Figura 26 – Frequência relativa a utilização do cartão de crédito .....	54
Figura 27 – Frequência relativa ao objetivo do uso do cartão de crédito .....	55
Figura 28 – Frequência relativa a forma de pagamento da fatura do cartão de crédito .....	55
Figura 29 – Frequência relativa do conhecimento sobre a taxa de juros do cartão de crédito .....	56
Figura 30 – Frequência relativa do conhecimento do código de defesa do consumidor de Passo Fundo .....	56
Figura 31 – Frequência relativa do conhecimento do código do Balcão do Consumidor de Passo Fundo .....	57
Figura 32 – Frequência relativa do fato do consumidor estar inscrito em algum banco de proteção ao crédito .....	57
Figura 33 – Frequência relativa do tipo de banco de proteção ao crédito .....	58
Figura 34 – Frequência relativa devido ao fato de procurar negociar dívidas junto ao banco de proteção .....	58
Figura 35 – Frequência relativa devido aos motivos da inscrição no banco de proteção ao crédito ..	59

## RESUMO EXECUTIVO

---

A composição deste documento apresenta o resultado da pesquisa com o objetivo de identificar as dimensão e causas do endividamento dos consumidores de Passo Fundo/RS. A realização do trabalho teve como objetivo principal identificar o comportamento da inadimplência na cidade de Passo Fundo/RS.

Em relação à população de Passo Fundo foi possível evidenciar que a faixa etária predominante está entre os 16 e 54 anos de idade, sendo que maioria é do sexo feminino (57,1%), casados (47,5%) possuindo renda bruta mensal familiar entre R\$ 1091,00 e R\$ 4360,00.

Com relação ao comportamento das compras dos consumidores identificou-se que a maioria dos consumidores de Passo Fundo prefere realizar as compras de forma parcelada e os pagamentos são feitos, principalmente, através de carnês e cartão de crédito com o objetivo de comprar bens duráveis. Já os consumidores que compram e pagam a vista, o fazem através do pagamento em dinheiro, cartão de débito e cheques.

A maioria da população passofundense tem hábito de realizar pesquisa de preços. O procedimento mais utilizado é a pesquisa de loja em loja e acompanhando as grandes liquidações. Além disso, 84,2% pedem desconto no momento de efetivar a compra e os demais não pedem desconto por não ter o costume de pedir, mas alguns consumidores não pedem desconto por terem vergonha.

Atualmente, 71,4% da população está pagando algum tipo de dívida, principalmente, em lojas, cartão de crédito e financiamento de veículos. Entretanto, cerca de 33% não sabe quando está devendo ou sabe somente o valor das parcelas. Além disso, 47,3% não sabem qual a taxa de juros que está sendo cobrada na suas dívidas.

Quanto a situação das dívidas percebe-se que 75,9% consegue pagar suas dívidas em dia, enquanto, aproximadamente, 7,1% não consegue honrar com suas obrigações. Com isso, chega-se a taxa de inadimplência da cidade de Passo Fundo que é inferior a verificada em São Paulo, mas é superior a disponibilizada pelo BACEN (2011).

Na análise dos familiares identificou-se que 10,9% dos familiares não sabem das dívidas dos entrevistados e 7,4% dos familiares discordam ou não gostam de saber que o consumidor tem dívidas. Além disso, constatou-se que, aproximadamente, 35,9% dos consumidores não têm controle dos gastos e 44,2% declarou que não estão trabalhando mais para conseguir sanar as

dívidas, sendo que 13,2% dos consumidores relataram possuírem dívidas superiores a 70% do seu rendimento mensal. Dessa forma, aproximadamente, 9,8% dizem gastar mais do que ganham mensalmente.

Quanto às reservas para eventualidades verificou-se que 32,4% e 28,3%, respectivamente, não tem reserva para outras atividades ou reservas para emergências. Além disso, 26,8% usam o limite do cheque especial mensalmente e a maioria possui cartão de crédito para realizar compras de consumo rápido e de bens duráveis. Porém, 33,2% pagam apenas o valor mínimo da fatura e, com isso, ficam endividados, pois 76,4% declararam não saber quanto estão pagando de juros na fatura do cartão de crédito.

O código de defesa do consumidor está disponível em boa parte dos estabelecimentos comerciais da cidade de Passo Fundo/RS. Entretanto, 52,5% dos consumidores não conhecem o mesmo, além de 65,4% não conhecem o balcão do consumidor de Passo Fundo. Verificou-se que 39,1% nunca estiveram cadastrados nos sistemas de proteção ao crédito e dos que estiveram 58,2% foram ou estão inscritos no SPC devido a falta de recursos financeiros para honrar os pagamentos, sendo que a maioria conseguiu renegociar suas dívidas.

## MÉTODO EMPREGADO PARA ALCANCE DOS OBJETIVOS

---

Uma vez que o objetivo geral desta pesquisa era identificar as dimensão e causas do endividamento dos consumidores de Passo Fundo/RS, a coleta de dados aconteceu em duas fases. Uma primeira fase denominada exploratória, de abordagem qualitativa (desenvolvida para que se gerassem indicadores do comportamento dos públicos a serem investigados) e uma segunda fase denominada descritiva, de abordagem quantitativa (onde se aferiu as dimensão e causas do endividamento dos consumidores de Passo Fundo/RS).

As duas fases permitiram que todos os objetivos propostos ao trabalho fossem plenamente alcançados. Além do objetivo geral, já citado, podem ser destacados os objetivos específicos da pesquisa que norteiam agora o relatório final: examinar o perfil dos consumidores de Passo Fundo/RS; identificar as causas do endividamento dos consumidores de Passo Fundo/RS; verificar o nível de conhecimento dos consumidores quanto à educação financeira.

### FASE EXPLORATÓRIA

Nesta fase foram abordadas 42 (quarenta e duas) pessoas. A amostragem caracterizou-se por ser não probabilística por conveniência, ou seja, os pesquisadores escolheram, observando a proximidade bem como a facilidade de acesso, os sujeitos de cada público-alvo. A coleta de dados junto a estes públicos foi feita de forma pessoal, através da realização de entrevistas em profundidade. Para maior fidedignidade dos dados obtidos, as mesmas foram gravadas e posteriormente transcritas.

O roteiro utilizado para a realização das entrevistas foi elaborado com base na literatura pertinente e também considerando os objetivos específicos estabelecidos.

Com relação à análise dos dados obtidos nesta fase da pesquisa, considerando que os 42 (quarenta e dois) sujeitos do estudo puderam expressar-se livremente sobre os tópicos levantados, as transcrições realizadas produziram um conjunto de dados que foi submetido a uma análise de conteúdo. Esta análise se constitui em um método desenvolvido dentro das ciências sociais empíricas em que, embora maior parte das análises clássicas culmine em descrições numéricas de algumas características do corpus do texto, significativa atenção tem sido dada aos tipos, qualidades e distinções presentes nos dados coletados. Para codificação e a categorização do material textual, procedeu-se à separação e o isolamento de cada fração significativa, as quais foram sendo codificadas. Salienta-se que embora o corpus das transcrições dos dados deste trabalho permita uma multidão de possíveis questões, a análise de conteúdo realizada manteve-se norteada pela seleção teórica que incorpora o objetivo da pesquisa. Tendo completado a codificação e a categorização dos dados, realizaram-se então as inferências dos autores sobre o material.

### FASE DESCRITIVA

Nesta fase da coleta de dados, primeiramente os pesquisadores mapearam para cada público-alvo o total de população. Após, considerando um erro amostral de 5% para a população de Passo Fundo/RS, definiu-se a amostra a ser pesquisada (384 indivíduos). Neste sentido, pode-se dizer que a amostragem desta fase caracteriza-se por ser probabilística do tipo aleatória simples. Foram abordados os indivíduos maiores de 16 anos que estiveram no centro e nas

principais praças da cidade de Passo Fundo/RS entre os dias 28 de outubro e 10 de novembro de 2011.

A coleta de dados junto à população respeitou o critério aleatório de amostragem sistemática. Assim sendo, questionava-se um habitante, aleatoriamente, escolhido pelo pesquisador e, depois de concluída a aplicação, deixava-se um intervalo de 02 habitantes (que passavam pelo pesquisador), na sequência o 3º habitante era abordado (repetindo-se este procedimento até o término do procedimento de coleta).

Com relação ao instrumento de coleta de dados, o questionário aplicado junto ao público foi elaborado contemplando-se as variáveis geradas na fase exploratória do estudo. O mesmo foi composto de questões intervalares, fechadas, que permitiram aos pesquisadores realizar uma análise de frequência e também identificar as correlações válidas dentro das amostragens.

Para a análise dos dados, primeiramente cada instrumento foi verificado (aqueles que não foram adequadamente preenchidos foram considerados inválidos). Em seguida, os mesmos foram digitados, um a um, formando um banco de dados do programa SPSS. As análises de frequência foram geradas, observando-se os objetivos específicos propostos na pesquisa, e cruzamentos de dados, entendidos pelos pesquisadores como pertinentes, foram feitos, tendo-se na estatística descritiva o procedimento de controle para creditar os mesmos.

### ANÁLISE DA FASE EXPLORATÓRIA

A pesquisa exploratória foi realizada junto aos públicos de interesse com o objetivo de mapear e melhor compreender o comportamento dos mesmos. A seção seguinte do relatório apresenta os resultados obtidos a partir da análise dos dados qualitativos.

#### Análise Qualitativa

Por meio da questão um visou-se saber como as pessoas geralmente pagam suas compras. E pode-se perceber que dentre os cinquenta e seis entrevistados, vinte relatam fazer pagamento à vista, nove com cartão de crédito e outros nove em dinheiro (Vide Tabela 1).

Tabela 1 - Como você costuma pagar suas compras?

Variável	Frequência de citações
À vista	20
Parcelado	2
Cartão de crédito	9
Cheque pré-datado	1
Cartão de débito	3
Prestações	2
Cheque	3
Boletos	1
Com dinheiro	9
Débito em conta	1
Parcelado no cartão de crédito	1
Parcelado com cheques	1
Crediário	2
À prazo	1

Fonte: FEACjr (2011)

Através da questão dois buscou-se saber como os consumidores pesquisam o preço à vista, e observou-se que vinte e sete pessoas pesquisam preço, outras sete pesquisam de loja em loja e o restante pesquisa utilizando meios como internet e liquidações. Apenas seis dos entrevistados declararam não pesquisar preço (Vide Tabela 2).

Tabela 2 – Como pesquisa o preço a vista?

Variável	Frequência de citações
Em liquidações	1
Pesquisa	27
Só se for valores mais altos	3
De loja em loja	5
Pesquisa na internet	1
Não pesquisa	6

Fonte: FEACjr (2011)

A questão três visou identificar como as pessoas pedem desconto, e pode-se observar que treze dos entrevistados pedem desconto por meio de negociação, já sete dos entrevistados pedem desconto quando pagam a vista e apenas três declara comparar preços e posteriormente pedir descontos (Vide Tabela 3).

Tabela 3 - Como pede desconto?

Variável	Frequência de citações
Negociando	13
Comparando preços	3
Pede desconto quando for pagar a vista	7
Falo com o gerente	2
Pergunto se tem desconto	6
Faço pesquisa	1
Não peço desconto	6

Fonte: FEACjr (2011)

Através da questão quatro buscou-se identificar se as pessoas parcelam suas compras sem juros. E observou-se, na Tabela 4, que dentre diversas variáveis, dezoito dos entrevistados declararam parcelar quando há possibilidade, cinco dizem não parcelar, já quatro afirmam parcelar apenas se for sem juros e outros quatro se for favorável.

Tabela 4 - Você parcela sem juros?

Variável	Frequência de citações
Somente bens duráveis	1
Quando há possibilidade	18
Só se for necessário	1
Se for favorável	4
Só se for sem juros	4
Raramente	2
Sempre parcelo	1
Não parcelo	5

Fonte: FEACjr (2011)

A quinta questão teve como objetivo identificar o que as pessoas fazem com suas dívidas, percebeu-se que nove dentre vinte afirmam não ter dívidas, já três dizem manter em dia e outros três procuram renegociar (Tabela 5).

Tabela 5 – O que você faz com suas dívidas?

Variável	Frequência de citações
Controlo	3
Mantenho em dia	3
Tento renegociar	1
Tento pagar	1
Procuro não deixar atrasar	2
Administro	1
Não tenho dívidas	9

Fonte: FEACjr (2011)

A questão seis extraiu das pessoas que tipo de dívidas elas possuem, mostrando que dentre sessenta e quatro entrevistados, dez tem dívidas com cartão de crédito, outros dez com financiamentos bancários, seis com lojas e quatro com bancos comerciais (Vide Tabela 6).

Tabela 6 - Que tipo de dívidas você possui? (cartão bancário, cheque especial, financiamento).

Variável	Frequência de citações
Parcelas em lojas	3
Financiamento de moto	1
Financiamento agrícola	2
Financiamento de carro	3
Cartão de crédito	10
Cheque especial	3
Financiamento de compras pela loja	1
Dívidas de cursos	1
Comércio	2
Com aluguel	3
Com roupas	6
No banco	4
Com viagens	1
Com eletrônicos	1
Com fornecedor	1
Telefone	1
Instituição escolar	1
Proveniente de investimentos feitos	1
Financiamento em banco	1
Custeio agrícola	2
Crediário	1
Utensílios domésticos	1
Carnê	3
Financiamento	2
Empréstimo	1
Empréstimo consignado	1

Fonte: FEACjr (2011)

Na questão sete, as pessoas foram questionadas se elas sabem o valor total de sua dívida, mostrando que dezenove dos entrevistados declaram saber o valor, já oito dizem não saber e quatros dos entrevistados afirmam saber apenas o valor mensal de suas dívidas (Vide Tabela 7).

Tabela 7 - Você sabe o valor total da dívida? Por quê?

Variável	Frequência de citações
Administro	1
Sei	19
Tenho tudo anotado	1
Somente sei o valor mensal	4
Não sei	8
Aproximado	1
Não tenho dívidas	9

Fonte: FEACjr (2011)

A questão oito teve como objetivo saber se as pessoas sabem quanto pagam de juros pela dívida que possuem. Pode-se observar na Tabela 8 que de trinta e sete entrevistados, vinte não sabem quanto pagam de taxa de juros e apenas sete declaram saber. Já três afirmam procurar saber e dois apenas veem se tem juros.

Tabela 8 - Você sabe quanto está pagando de taxa de juros por essa dívida?

Variável	Frequência de citações
Procuro saber	3
Pesquiso	1
Vejo se tem juros	2
Só de valores maiores	1
Sei	10
Não sei	20

Fonte: FEACjr (2011)

A nona questão procurou verificar se as pessoas comprometem mais da metade de suas rendas para pagar suas dívidas, mostrando que vinte e quatro dos entrevistados comprometem menos de 50% da sua renda para este fim, já dez comprometem mais da metade da sua renda para o pagamento de dívidas e somente um dos entrevistados declara comprometer mais de 70% (Vide Tabela 9).

Tabela 9 - Você compromete mais da metade de sua renda para pagar essa dívida?

Variável	Frequência de citações
Mais de 70%	1
Controlo para isso não ocorrer	4
30%	2
Mais de 50%	10
Menos de 50%	24

Fonte: FEACjr (2011)

A questão dez foi elaborada com o intuito de descobrir se as pessoas já tentaram alguma forma de renegociação de suas dívidas (Vide Tabela 10). E mostrou que vinte e nove dos entrevistados não tentaram, pois estão pagando em dia suas dívidas. Já oito dos que procuraram alguma forma de renegociação, conseguiram e apenas duas pessoas das que procuraram renegociar suas dívidas não conseguiram.

Tabela 10 - Você já procurou uma forma de renegociação das dívidas? Conseguiu?

Variável	Frequência de citações
Sim, mas não consegui.	2
Não, estou conseguindo cumprir.	29
No banco	3
Sim, consegui renegociar.	8

Fonte: FEACjr (2011)

A questão onze teve o objetivo saber se e como os indivíduos fazem um planejamento mensal prevendo os possíveis gastos familiares. Percebeu-se na Tabela 11 que apenas duas pessoas anotam todas as suas despesas mensais, já seis dos entrevistados declara ter todos os seus gastos planejados. E quinze das pessoas questionadas apontaram não ter nenhum tipo de planejamento mensal.

Tabela 11 - Você faz um orçamento mensal planejando todos os possíveis gastos familiares? Como?

Variável	Frequência de citações
Planejo superficialmente	5
Tenho tudo anotado	3
Não faço	15
Anoto todas as despesas mensais	2
Sei quanto eu tenho e quanto posso gastar	3
Não pode gastar fora da medida	1
Tenho uma planilha (entradas e saídas)	2
Tenho tudo previsto	1
Planejo tudo	6

Fonte: FEACjr (2011)

Na questão doze tentou-se identificar se as famílias dos entrevistados têm conhecimento sobre as dívidas dos mesmos, e qual a opinião deles em relação a isto. Observou-se na Tabela 12 que duas pessoas relataram que as famílias acham que devem ser mais controlados em relação

aos gastos, e outras seis relataram que a família não interfere. Porém, 16 sujeitos afirmaram que a família concorda com as dívidas do entrevistado.

Tabela 12 - Sua família tem conhecimento de suas dívidas? Qual é a opinião deles?

Variável	Frequência de citações
Não interferem	6
Concordam	16
Acham que devo levar mais controlado	2
Não tem conhecimento	8
Moro sozinho	3

Fonte: FEACjr (2011)

A pergunta treze teve a finalidade de constatar se as pessoas têm trabalhado mais para conseguir para as suas dívidas e 9 delas falaram que sim. Sendo que duas disseram que fazem isso para poder quitar as dívidas e uma das pessoas para ganhar mais. Entretanto, 17 indivíduos relataram que não estão trabalhando mais para pagar suas dívidas (Vide Tabela 13).

Tabela 13 - Você tem trabalhado mais para conseguir pagar as dívidas?

Variável	Frequência de citações
Não, estou aposentado.	4
Sim, porque trabalho por conta.	1
Sim, para ganhar mais.	1
Sim, para quitar as dívidas.	2
Não	17
Sim	9
Não estou desempregado	1
Muito mais	1
Não, estou encostado.	1

Fonte: FEACjr (2011)

A questão quatorze teve por objetivo verificar se as pessoas costumam comparar o que ganham com o que gastam e vinte e seis pessoas revelaram comparar o quanto ganha com o quanto gastam (Vide Tabela 14). Já seis entrevistados declaram gastar menos do que ganham e cinco dentre cinquenta declara não fazer esta comparação.

Tabela 14 - Você costuma comparar o que você ganha com o que você gasta? Como faz isso?

Variável	Frequência de citações
Planejamento	1
Controle para não gastar demais	4
Compara	26
Entradas maiores que saídas	1
Gasta menos do que ganha	6
Gasta mais do que ganha	2
Não compara	5
Não tem controle formal	2
Faz uma contabilidade mensal	1

Fonte: FEACjr (2011)

A pergunta quinze foi elaborada com a finalidade de verificar se as pessoas reservam partes dos seus ganhos mensais para realização de outras atividades. Dezoito entrevistados dizem reservar parte dos seus ganhos, já onze dizem não reservar parte dos seus ganhos mensais, seis reservam para fazer viagens e três para fazerem investimentos (Vide Tabela 15). Os demais entrevistados declaram guardar parte dos seus ganhos para saúde, emergências, férias e festas de final de ano.

Tabela 15 - Você reserva (guarda) parte dos seus ganhos mensais para realização de outras atividades? Quais?

Variável	Frequência de citações
Final de ano/Natal	1
Não reserva	11
Férias	1
Para a saúde	2
Viagens	6
Reserva	18
Investimentos	3
Emergências	1

Fonte: FEACjr (2011)

A questão dezesseis teve por objetivo verificar se as pessoas costumam ter uma reserva para emergências. Vinte e cinco dos quarenta e três entrevistados declara poupar para este fim, quinze declaram não reservar e apenas um diz que quando há uma emergência ela utiliza o limite do banco (Vide Tabela 16).

Tabela 16 - Você costuma ter uma reserva para qualquer emergência? Como faz?

Variável	Frequência de citações
Reservo	25
Limite do banco	1
Usar e repor	1
Não reservo	15
Coloco na poupança	1

Fonte: FEACjr (2011)

A partir da pergunta dezessete, objetivou-se verificar como as pessoas administraram seu cheque especial. Dentre trinta e seis entrevistados, vinte e cinco declaram que não utilizam cheque especial, cinco dizem raramente usar, enquanto um diz antecipar créditos e apenas um utiliza todo o limite do banco e pagar juros (Vide Tabela 17).

Tabela 17 - Como você administra seu cheque especial?

Variável	Frequência de citações
Controla	1
Antecipação de crédito	1
Usar todo limite e pagar juros	1
Não utiliza	25
Raramente usa	5
Usa o menor número de dias possível	1
Não deixa passar muito do limite	1
Usa conforme a necessidade	1

Fonte: FEACjr (2011)

A pergunta dezoito teve o objetivo de constatar como as pessoas utilizam o limite do cheque especial. Vinte e cinco das pessoas entrevistadas declara não utilizar, enquanto quatro dizem utilizar apenas quando há necessidade e três utilizam raramente (Vide Tabela 18).

Tabela 18 - Você utiliza o limite desta linha de crédito? Quantos dias por mês você utiliza esse limite?

Variável	Frequência de citações
Utiliza poucos dias	1
Utiliza quando há a necessidade	4
Não utiliza	25
Raramente usa	3
Controla	1
Usa por uns 10 dias	1

Fonte: FEACjr (2011)

Com a questão dezenove, buscou-se saber como as pessoas entrevistadas utilizam o cartão de crédito e para que tipo de compras elas utilizam essa forma de pagamento (Vide Tabela 19). Onze entrevistados declararam não utilizar o cartão de crédito, nove para comprar roupas, cinco para compras em supermercado e três para compras parceladas. As demais pessoas entrevistadas utilizam o cartão de crédito para alimentação, medicamentos, necessidades básicas, entre outros.

Tabela 19 - Como você usa o cartão de crédito? Para que tipos de compras?

Variável	Frequência de citações
Compras supermercado	5
Comprar roupas	9
Compras parceladas	3
Pagar contas	1
Prestações em lojas	1
Combustível	1
Necessidades básicas	2
Eletrônicos	2
Medicamentos	2
Alimentação	2
Brinquedos	1
Viagens	1
Não uso	11
Compras em geral	1

Fonte: FEACjr (2011)

A questão vinte verificou se as pessoas da fase qualitativa da pesquisa pagam integralmente a fatura do cartão de crédito ou se fazem somente o pagamento mínimo. Vinte entrevistados declaram fazer o pagamento total, onze não utilizam cartão de crédito e apenas quatro fazem somente o pagamento mínimo (Vide Tabela 20).

Tabela 20 - Você paga integralmente a fatura do cartão de crédito ou apenas faz o pagamento mínimo?

Variável	Frequência de citações
Pagamento integral	20
Pagamento mínimo	4
As duas coisas	4
Não uso	11

Fonte: FEACjr (2011)

Através da pergunta vinte e um objetivou-se verificar se as pessoas sabem quanto o cartão de crédito cobra de taxa de juros. A Tabela 21 mostra que dezenove pessoas dizem não saber qual

a taxa de juros do cartão de crédito, o restante dos entrevistados declara saber apenas que é alto, utilizando termos como: “sei, é abusivo”, “parcelado é altíssimo” e “é bem alto”.

Tabela 21 - Você sabe quanto o cartão de crédito cobra de juros? O que você acha?

Variável	Frequência de citações
É bem alto	5
É bastante	6
Parcelado é altíssimo	1
Sei, é abusivo.	6
Não sei	19

Fonte: FEACjr (2011)

A questão vinte e dois foi elaborada com o objetivo de verificar se as pessoas têm o costume de pesquisar taxas de juros e condições de financiamento antes de fechar um negócio. Da amostra da fase qualitativa, dezessete entrevistados dizem pesquisar, três dizem que fazem essa pesquisa somente se for uma compra grande e treze não pesquisam (Vide tabela 22).

Tabela 22 - Você costuma pesquisar taxas de juros e condições de financiamento antes de fechar negócio? Encontra melhores taxas?

Variável	Frequência de citações
Pesquisa	17
Depende do tempo	1
Não tenho paciência	1
Se for valores altos	3
Vou no impulso	1
Procuro pegar promoções	1
Não pesquiso	13
Não tenho tempo	1
Pesquisa na internet	1
Negocio	2

Fonte: FEACjr (2011)

A pergunta vinte e três teve por objetivo verificar qual o percentual sobre os rendimentos pessoais que é utilizado para pagar empréstimos e/ou carnês. Quatorze entrevistados disseram não saber qual percentual é utilizado, seis disseram que utilizam 30% da sua renda para isso, enquanto três das pessoas entrevistados declara usar 50% da sua renda para essa finalidade e três apontaram que utilizam mais que 70% para pagamento de empréstimos e/ou carnes (Vide Tabela 23).

Tabela 23 - Sobre seus rendimentos qual é o percentual que você possui em empréstimos e/ou carnês?

Variável	Frequência de citações
Não sabe	14
Nada	2
10% da renda	1
15% da renda	2
20% da renda	3
30% da renda	6
40% da renda	4
50% da renda	3
70% da renda	1
90% da renda	1
100% da renda	1

Fonte: FEACjr (2011)

Através da questão vinte e quatro buscou-se verificar qual o planejamento que as pessoas fazem para rendimentos extras. Dentre as variáveis apontadas pelos entrevistados na fase qualitativa, sete entrevistados declaram que utilizar os rendimentos extras para pagar dívidas, seis para aplicar na poupança, cinco para investir e nove declaram não ter planos para seus rendimentos extras (Vide Tabela 24).

Tabela 24 - Qual é o planejamento que você faz para rendimentos extras (13° salário, bonificação, comissão, divisão de lucros, prêmios, etc.)? Chega a gastar antes de receber?

Variável	Frequência de citações
Férias	3
Viajar	4
Poupança	6
Pagar dívidas	7
Reformar a casa	1
Fazer curso	1
Investir	5
Comprar alguma coisa	3
Despesa de final de ano	1
Não planejo	9

Fonte: FEACjr (2011)

A pergunta vinte e cinco teve por finalidade de identificar se as pessoas entrevistadas tinham conhecimento do Código de Defesa do Consumidor de Passo Fundo. E, vinte e dois entrevistados revelaram não conhecer, nove declararam conhecer parcialmente, quatro disseram conhecer muito pouco e apenas outras quatro conhecer (Vide Tabela 25).

Tabela 25 - Você tem conhecimento do Código de Defesa do Consumidor de Passo Fundo?

Variável	Frequência de citações
Muito pouco	4
Em partes	9
Não conheço	22
Conheço	4

Fonte: FEACjr (2011)

A questão vinte e seis foi elaborada com a finalidade de verificar se as pessoas entrevistadas conheciam o trabalho do Balcão do Consumidor. Três declaram conhecer e já ter utilizado, sete apontaram que conhecem, porém nunca utilizaram e trinta dos entrevistados não conhecem (Vide Tabela 26).

Tabela 26 - Você conhece o trabalho do Balcão do Consumidor?

Variável	Frequência de citações
Conheço e já utilizei	3
Conheço mas não utilizei	7
Não conheço	30

Fonte: FEACjr (2011)

A questão vinte e sete teve por objetivo verificar se a pessoa está ou já esteve inscrita em algum banco de proteção ao crédito. Das pessoas entrevistadas na fase qualitativa, oito afirmaram estar no SERASA e outras cinco no SPC, porém trinta declararam que nunca estiveram inscritos em nenhum desses, conforme Tabela 27.

Tabela 27 - Você está inscrito em algum banco de proteção ao crédito - SPC ou Serasa? Como aconteceu?

Variável	Frequência de citações
SPC	8
Serasa	5
Nunca esteve	30

Fonte: FEACjr (2011)

ANÁLISE DA FASE DESCRITIVAAnálise da estatística descritiva dos dados

## A) ANÁLISE DE VARIÁVEIS SOCIAIS

A análise das variáveis sociais serve para identificar um padrão de comportamento das principais variáveis e, com isso, têm-se condições de inferir sobre toda a população de Passo Fundo.

Os dados mostram na Tabela 28, que 34,6% da população está entre 29 aos 41 anos de idade, seguido pela faixa dos 16 aos 28 anos (31,9%). Os dados são coerentes e são corroborados com dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE, 2011) que a maioria da população de Passo Fundo encontra-se entre 15 e 60 anos de idade.

Tabela 28 - Faixa etária dos entrevistados

Faixa etária	Frequência absoluta	Frequência relativa
16  ---  28	143	31,9%
29  ---  41	155	34,6%
42  ---  54	99	22,1%
55  ---  67	39	8,7%
68  ---  80	7	1,6%
81  ---  93	2	0,4%
Nr	3	0,7%
Total	448	100,0%

Fonte: FEACjr (2011)

A análise do sexo da população mostra que 57,1% pertencem ao sexo feminino e 42,2% são do sexo masculino (Vide Tabela 29). Os resultados estão de acordo com os dados do IBGE (2011) que fornecem informações de que a população masculina em Passo Fundo era de 47,6% em 2010 e a proporção de mulheres era de 52,4%.

Tabela 29 - Sexo dos entrevistados

Sexo	Frequência absoluta	Frequência relativa
Feminino	256	57,1%
Masculino	189	42,2%
Nr	3	0,7%
Total	448	100,0%

Fonte: FEACjr (2011)

O estado civil dos entrevistados está apresentado na Tabela 30. Nela verifica-se que 47,5% dos entrevistados estão casados, seguido por 31% solteiros.

Tabela 30 - Estado civil dos entrevistados

	Frequência absoluta	Frequência relativa
Casado	213	47,5%
Solteiro	139	31,0%
Divorciado	37	8,3%
União Estável	34	7,6%
Viúvo	20	4,5%
Outros	2	0,4%
Nr	3	0,7%
Total	448	100,0%

Fonte: FEACjr (2011)

A análise da renda bruta mensal da família serve para mostrar o perfil de consumo do entrevistado e, com isso, pode-se inferir sobre o comportamento do consumo da população de Passo Fundo. Observa-se na Tabela 31 que 31,9% das famílias possuem renda entre R\$ 1091,00 e R\$ 2180,00, correspondendo de 2 a 4 salários mínimos, seguido por famílias com até R\$ 1090,00 (2 salários mínimos) e unidades familiares obtendo entre R\$ 2181,00 e R\$ 3270,00 por mês de rendimentos brutos.

Dessa forma, nota-se que 83,4% das famílias recebem até R\$ 4360,00 por mês, representando até 8 salários mínimos. Baseado nas informações pode-se inferir que a renda de Passo Fundo é elevada perante outras localidades e, com isso, quanto maior a renda obtida maior o consumo e, conseqüentemente, maior poderá ser o problema de inadimplência. Entretanto, pressupõe-se que quando a renda é mais elevada as pessoas possuem condições de sanar suas dívidas de forma mais fácil.

Tabela 31 - Faixa de renda bruta da família

	Frequência absoluta	Frequência relativa
De Zero a R\$ 1090	96	21,4%
De R\$ 1091 a R\$ 2180	143	31,9%
De R\$ 2181 a R\$ 3270	95	21,2%
De R\$ 3271 a R\$ 4360	40	8,9%
De R\$ 4361 a R\$ 5450	17	3,8%
De R\$ 5451 a R\$ 6540	14	3,1%
De R\$ 6541 a R\$ 7630	11	2,5%
Acima de R\$ 7631	25	5,6%
Nr	7	1,6%
Total	448	100,0%

Fonte: FEACjr (2011)

## B) ANÁLISE DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO DAS COMPRAS

Conforme demonstrado na Tabela 32, em 54,9% das vezes a população amostrada paga suas compras em parcelas e em 52,2% das vezes faz pagamento à vista, enquanto em 8,3% das vezes paga tanto à vista como parcelado. Os dados mostram que as compras parceladas são superiores as compras feitas a vista. Esse resultado pode estar relacionado com a imensa oferta de crédito parcelado disponibilizado por parte das lojas, a ponto de alguns estabelecimentos parcelarem a compra dos clientes em várias vezes com um ano de carência.

Tabela 32 - Forma de condições pagamento das compras

Condições de pagamento	Frequência Absoluta	Frequência Relativa
Pagamento Parcelado	246	54,9%
Pagamento a vista	234	52,2%
A vista e parcelado	37	8,3%
Total	448	

Fonte: FEACjr (2011)

Quando o consumidor paga suas compras a vista ele possui várias formas para efetivar o negócio. A partir da Tabela 33, pode-se verificar as formas de pagamento à vista utilizada pela população amostrada. Em 52,7% das vezes é utilizado dinheiro, enquanto em 21,2% das vezes é utilizado cartão de débito e em somente 4% das vezes a amostra utiliza cheque como forma de pagamento à vista.

Tabela 33 - Formas de pagamento a vista

	Frequência absoluta	Frequência relativa
Dinheiro	236	52,7%
Cheque	18	4,0%
Cartão de débito	95	21,2%
Outros	2	0,4%
Dinheiro e cheque	9	2,0%
Dinheiro e cartão de débito	27	6,0%
Cheque e cartão de débito	6	1,3%
Total	448	

Fonte: FEACjr (2011)

O resultado mostra que o “dinheiro de plástico” como é conhecido o cartão de débito está aparecendo em vários momentos da compra do consumidor. A facilidade de utilização e a segurança são os principais fatores levados em consideração neste momento. O dinheiro ainda é a

forma mais utilizada para fazer o pagamento das compras a vista (52,7%), entretanto, inúmeros trabalhos mostra que há tendência de redução no uso do dinheiro em detrimento ao cartão de débito.

As formas de pagamento à prazo utilizadas pela população amostrada está expressa na Tabela 34, na qual se verifica que em 35,5% das vezes utilizam carnê e em 23,9% das vezes o cartão de crédito é utilizado, 8,3% das vezes o pagamento à prazo ocorre através de cheques pré-datados e em 7,4% das vezes o boleto é usado.

Tabela 34 - Formas de pagamento a prazo

Formas de pagamento a prazo	Frequência absoluta	Frequência relativa
Cheque pré-datado	37	8,3%
Débito em conta	22	4,9%
Cartão de crédito	107	23,9%
Boleto	33	7,4%
Carnê	159	35,5%
Cheque e débito em conta	2	0,4%
Cheque e cartão de crédito	14	3,1%
Cheque e Boleto	4	0,9%
Cheque e Carnê	15	3,3%
Débito em conta e cartão de crédito	5	1,1%
Débito em conta e boleto	4	0,9%
Débito em conta e carnê	2	0,4%
Cartão de crédito e boleto	6	1,3%
Cartão de crédito e carnê	27	6,0%
Boleto e Carnê	6	1,3%
Total	448	100,0%

Fonte: FEACjr (2011)

Portanto, nas compras parceladas verifica-se que o carnê ainda é uma das principais formas de comprar a prazo, seguido pelo cartão de crédito. Aliás, o cartão de crédito pode ser uma forma mais rápida e fácil de parcelar as dívidas, porém, o consumidor deve ter cuidado para sempre pagar o valor total da fatura para não pagar juros elevados.

O tipo de bens adquiridos de forma parcelada está demonstrado na Tabela 35, onde se verifica que em 69,4% das vezes a população amostrada compra bens duráveis e em 28,3% das vezes utilizam pagamento parcelado para compra de bens de consumo rápido e 11,8% diz não comprar parceladamente.

Nesse caso, nota-se que a grande maioria dos consumidores que parcelam suas dívidas compra bens duráveis. Entretanto, uma parcela significativa dos entrevistados aponta que comprar bens de consumo rápido e paga parcelado. Isso significa que, em muitas vezes, estão ainda pagando algo que já foi consumido.

Tabela 35 - Tipos de bens que compra parcelado

Bens parcelados	Frequência absoluta	Frequência relativa
Bens duráveis	311	69,4%
Bens de consumo rápido	127	28,3%
Não compra parcelado	53	11,8%
Bens duráveis e consumo rápido	58	12,9%
Outros	3	0,7%
Total	448	100,0%

Fonte: FEACjr (2011)

Segundo a Tabela 36, 71,4% da amostra pesquisa preços antes de adquirir um produto, enquanto 20,8% não faz pesquisa e 7,1% só pesquisa quando vai comprar à vista. O resultado relata que muitas pessoas fazem pesquisa de preços antes de efetivar a compra o que deveria ser habito ao tomar a decisão de compra de um produto. Entretanto, há um percentual significativo de consumidores que não fazem pesquisa de preços, comprando por impulso ou comodidade. O fato de não pesquisar preços pode elevar o valor da compra em 5% a 15% dependendo do produto.

Tabela 36 - Pesquisa preços antes de comprar um produto

Opções	Frequência absoluta	Frequência relativa
Não	93	20,8%
Sim	320	71,4%
Só se for à vista	32	7,1%
Nr	3	0,7%
Total	448	100,0%

Fonte: FEACjr (2011)

A forma quanto a pesquisa de preços é feita está demonstrada na Tabela 37, na qual se verifica que 43,3% da amostra vai de loja em loja, enquanto 21,4% da população amostrada utiliza as liquidações e em 16,3% das vezes utilizam-se as melhores condições e em 8,5% das vezes a internet é utilizada para pesquisar o preço.

O método tradicional de pesquisa de preços ainda prepondera sobre os demais, mas as liquidações estão ganhando espaço dia-a-dia. Isto auxilia no entendimento do motivo que muitas lojas estão fazendo grandes liquidações anuais de produtos, sendo que esta prática tem crescido significativamente entre os lojistas. Além disso, a internet está fazendo parte das formas de pesquisa de preços devido à facilidade e comodidade das consultas junto aos sites dos grandes estabelecimentos lojistas.

Tabela 37 - Como pesquisa o preço

	Frequência Absoluta	Frequência relativa
Liquidações	96	21,4%
De Loja em Loja	194	43,3%
Melhores condições	73	16,3%
Internet	38	8,5%
Outros	8	1,8%
Total	448	100,0%

Fonte: FEACjr (2011)

Quando perguntados sobre se pedem desconto quando vão comprar à vista, 84,5% da amostra diz que pede desconto e 15,5% não faz isso (vide Tabela 38). O resultado mais importante está relacionado ao fato do consumidor não pedir desconto nas compras que realiza. A prática de pedir desconto deve ser um procedimento normal, pois boa parte das lojas possui uma margem de desconto que pode dar ao cliente.

Tabela 38 - Pede desconto quando compra a vista

Pede desconto	Frequência absoluta	Frequência relativa
Não	69	15,4%
Sim	377	84,2%
Subtotal	446	99,6%
Nr	2	0,4%
Total	448	100,0%

Fonte: FEACjr (2011)

Conforme Tabela 39, das pessoas que pedem desconto 59,7% faz isso negociando, 22,1% comparando preços e 17,9% pesquisando. a negociação entre as partes ainda é a forma mais aceita de pedir descontos, mas algumas pessoas usam a comparação de preços como forma de barganhar melhores preços e efetivar as compras. Isso reforça a importância do consumidor

pesquisar preços e usar os melhores preços como forma de barganhar com os lojistas descontos que possam “bater” o preço da concorrência.

Tabela 39 - Se sim, como pede desconto.

	Frequência absoluta	Frequência relativa
Negociando	243	59,7%
Comparando Preços	90	22,1%
Pesquisando	73	17,9%
Impondo	1	0,2%
Total	407	100,0%

Fonte: FEACjr (2011)

A identificação dos motivos que levam o consumidor a não pedir descontos nas compras pode ser de auxílio para entender o comportamento dos consumidores. Das pessoas que não pedem desconto, 56,7% diz não fazer isso por não ter o costume, enquanto 22,4% diz ter vergonha e 20,9% não obtêm resultado e por isso não pede desconto (vide Tabela 40).

Portanto, o costume, ou melhor, a falta de costume está entre os principais fatores relacionados ao fato do consumidor não pedir descontos no momento de fazer suas compras. Além disso, a timidez ou vergonha também aparece como fator importante. O consumidor deve lembrar que somente vai obter desconto quem solicitar o desconto.

Tabela 40 - Se não, por quê?

	Frequência absoluta	Frequência relativa
Tenho vergonha	15	22,4%
Não obtenho resultado	14	20,9%
Não tenho costume	38	56,7%
Total	67	100,0%

Fonte: FEACjr (2011)

Segundo a Tabela 41, 56,3% da população amostrada parcela suas compras sem juros quando há a possibilidade e 29,9 % parcela se for favorável e 10,5% não parcela. O fato significativo desse resultado está relacionado com os 10,5% da população que não parcela as compras, mesmo se for sem juros. Primeiramente, na maioria das vezes as parcelas possuem juros embutidos e o fato de divulgar que parcela sem juros não significa que não tem juros incluídos no valor da compra. Porém, entre uma compra parcelada com juros e outra parcelada sem juros, obviamente, deve-se optar pela “sem juros”.

Tabela 41 - Parcela suas compras sem juros

	Frequência absoluta	Frequência relativa
Não parcelo	47	10,5%
Quando há a possibilidade	252	56,3%
Se for favorável	134	29,9%
Nr	15	3,3%
Total	448	100,0%

Fonte: FEACjr (2011)

Da população amostrada, 71,4% está pagando parceladamente alguma compra e 27,2% não está pagando nenhuma compra parceladamente no momento. (Tabela 42).

Tabela 42 - Está pagando parceladamente alguma compra

	Frequência absoluta	Frequência relativa
Não	122	27,2%
Sim	320	71,4%
Nr	6	1,3%
Total	448	100,0%

Fonte: FEACjr (2011)

Conforme a Tabela 43, 44,6% da população amostrada diz ter dívidas em lojas, 14,1% com cartão de crédito, 10,7% com financiamento de veículos e 10% com empréstimos. As facilidades obtidas pelos consumidores na realização de compras parceladas explicam o resultado, pois várias lojas estão ofertando oportunidades de parcelamento das dívidas em 10 vezes com carência de 12 meses.

Para o consumidor, isso pode se transformar em uma armadilha, pois na maioria das vezes não possui um planejamento financeiro e, com isso, esquece do pagamento das compras 12 meses depois. O não pagamento da dívida leva o consumidor ao SERASA/SPC.

Outro vilão do endividamento é o cartão de crédito. Atualmente, boa parte dos consumidores recebe na sua casa cartões de crédito prontos para serem usados. A compra realizada com essa forma é fácil e rápida. Porém, como o consumidor não percebe o dinheiro saindo do bolso, esquece que meses depois tem que pagar a fatura do cartão. Mas, o maior problema não está em comprar parcelado no cartão de crédito, está no fato do consumidor pagar apenas a parcela mínima da fatura. Logo sobre o valor não pago tem a adição de juros que variam entre 6% a.m e 15% a.m., gerando uma “bola de neve” e levando o consumidor aos bancos de proteção ao crédito ou forçando a negociar suas dívidas junto às operadoras de cartão de crédito.

Tabela 43 - Tipos de dívida que possui

	Frequência absoluta	Frequência relativa
Em lojas	200	44,6%
Financiamento agrícola	7	1,6%
Financiamento habitacional	18	4,0%
Financiamento veículos	48	10,7%
Cartão de crédito	63	14,1%
Despesas Mensais	42	9,4%
Cheque especial	14	3,1%
Empréstimos	45	10,0%
Total	448	100,0%

Fonte: FEACjr (2011)

Os financiamentos de veículos estão entre as principais dívidas dos consumidores de Passo Fundo/RS. As facilidades impostas pela atual política econômica do governo têm proporcionado maior acesso à compra de carros financiados. Como os critérios para concessão de crédito estão mais flexíveis os riscos do consumidor não quitar suas dívidas é maior. Para evitar isso, os veículos ficam alienados a instituição financeira que, devido ao não pagamento, pode recolher e realizar leilões para amenizar os prejuízos decorrentes do não pagamento das parcelas.

Quando perguntados sobre se sabem o valor da dívida, 51,2% da população amostrada revela saber, enquanto 18% diz que só sabe o valor mensal que paga dessa dívida e 15,3% não sabe o valor da dívida que possui (Tabela 44).

O resultado demonstra que há um número elevado de pessoas que estão apenas interessados no valor das parcelas e, com isso, não sabem quanto estão devendo. Em um cenário mais preocupante estão os 15,3% dos indivíduos que não sabem quanto estão devendo. Diante disso, chega-se a conclusão que, aproximadamente, 33% das pessoas não sabem a real o valor total das dívidas.

Tabela 44 - Sabe o valor da dívida

	Frequência absoluta	Frequência relativa
Não sei	51	15,3%
Sei somente o valor mensal	60	18,0%
Sei	171	51,2%
Tenho tudo anotado	52	15,6%
Total	334	100,0%

Fonte: FEACjr (2011)

Associado ao valor devido tem-se a taxa de juros que está sendo pagos nas prestações, empréstimos, financiamentos e etc.. Conforme Tabela 45, 47,3% da população amostrada não sabem quanto que está pagando de taxa de juros, 35,6% diz saber exatamente quanto paga de taxa de juros e 12,4 % procura saber.

Os resultados mostram que a maioria das pessoas não tem o hábito de procurar informações sobre a taxa de juros que estão pagando nas dívidas e um número maior de consumidores contrai dívidas e não sabem quanto estão pagando de taxa de juros.

Tabela 45 - Sabe quanto está pagando de taxa de juros

	Frequência absoluta	Frequência relativa
Não sei	149	47,3%
Procuro saber	39	12,4%
Sim	112	35,6%
Somente os valores maiores	15	4,8%
Total	315	100,0%

Fonte: FEACjr (2011)

A administração das dívidas possui papel importante no processo de gestão dos recursos. Segundo a Tabela 46 que demonstra como a população amostrada administra as suas dívidas, verifica-se que 75,9% paga em dia, 13,8% tenta renegociar e 7,1% não têm conseguido pagar. Diante disso, verificou-se que aproximadamente, 21% dos indivíduos não conseguem pagar suas dívidas ou já tiveram que renegociar suas dívidas devido à falta de capacidade de pagamento.

Portanto, pode-se associar o fato do consumidor não conseguir pagar as dívidas como o índice de inadimplência da cidade de Passo Fundo/RS. O resultado é inferior ao verificado em outubro de 2011 na cidade de São Paulo que, segundo dados da Pesquisa de Endividamento e Inadimplência (Peic) elaborada pela Federação do Comércio do Estado de São Paulo (Fecomercio), 10,8% dos paulistanos tinham débitos pendentes. A taxa de inadimplência das pessoas físicas e das empresas, que mede atraso de pagamento superior a 90 dias, subiu de 5,3% em setembro para 5,5% em outubro deste ano (BACEN, 2011).

Portanto, os resultados demonstram que a taxa de inadimplência de Passo Fundo é um pouco superior aos dados fornecidos pelo BACEN e inferior a taxa de inadimplência da cidade de São Paulo.

Tabela 46 - Como você administra suas dívidas

	Frequência absoluta	Frequência relativa
Pago em dia	340	75,9%
Tento renegociar	62	13,8%
Inadimplência	32	7,1%
Outros	6	1,3%
Nr	8	1,8%
Total	448	100,0%

Fonte: FEACjr (2011)

A partir da Tabela 47, constata-se que 32,8% da população amostrada já procurou renegociar as suas dívidas e obteve sucesso na renegociação; 24,1% dizem que pagam em dia suas contas, conseguindo cumprir os pagamentos e 20,1% nunca procurou renegociar. 5,8% está em fase de renegociação e 3,3% não conseguiu renegociar.

Dessa forma, nota-se que há um volume significativo de consumidores que estão tentando renegociar as dívidas e limpar o nome do banco de proteção ao crédito. Isso significa que com a renegociação das dívidas o índice de inadimplência tende a se reduzir nos próximos meses.

Tabela 47 - Procurou renegociar suas dívidas

	Frequência absoluta	Frequência relativa
Está em fase de renegociação	26	5,8%
Não Consegui Renegociar	15	3,3%
Pago em dia	108	24,1%
Nunca procurei renegociar	90	20,1%
Sim, consegui renegociar.	147	32,8%
Nr	62	13,8%
Total	448	100,0%

Fonte: FEACjr (2011)

O conhecimento das dívidas pelos familiares é de fundamental importância no orçamento familiar. Conforme a Tabela 48, 39,5% da população amostrada diz que a sua família tem conhecimento das suas dívidas e concordam com elas, enquanto em 32,8% dos casos a família não interfere e 10,9% a família não tem conhecimento das dívidas da pessoa entrevistada.

Os resultados mostram que o percentual de familiares que discordam das dívidas está acima de 7% que associado aos 10,9% das famílias que não sabem das dívidas dos seus componentes mostra um problema orçamentário significativo dentro das famílias de Passo Fundo/RS.

Tabela 48 - Sua família tem conhecimento das suas dívidas? Qual é a opinião deles?

	Frequência absoluta	Frequência relativa
Concordam	177	39,5%
Discordam	33	7,4%
Moro Sozinho	19	4,2%
Não interferem	147	32,8%
Não tem conhecimento	49	10,9%
Nr	23	5,1%
Total	448	100,0%

Fonte: FEACjr (2011)

A forma como é feito o planejamento financeiro auxiliará a identificar como são feitos os controles das dívidas. A partir da Tabela 49, verifica-se que 39,5% da população amostrada faz somente anotações simples para planejar os possíveis gastos mensais familiares, enquanto 35,9% não faz planejamento nenhum e 18,1% faz um planejamento.

As informações mostram que um percentual elevado (35,9%) dos consumidores não faz nenhum controle financeiro. Dessa forma, procedimentos de educação financeira deverão ser adotados de forma urgente para auxiliar a população de Passo Fundo/RS no planejamento financeiro.

Tabela 49 - Você faz um orçamento mensal planejando todos os possíveis gastos familiares

	Frequência absoluta	Frequência relativa
Faço Anotações Simples	177	39,5%
Faço um planejamento	81	18,1%
Faço uma planilha	24	5,4%
Não faço	161	35,9%
Nr	5	1,1%
Total	448	100,0%

Fonte: FEACjr (2011)

Conforme a Tabela 50, 53,8% da população amostrada diz estar trabalhando mais ou procurando obter rendimentos extras para poder pagar as suas dívidas e 44,2% revela não estar fazendo isso. Dessa forma, entende-se que a produtividade da população passofundense é fator importante para sanar as dívidas para 53,8% da população. Para os demais, nota-se um consumo maior com a mesma renda. Com isso, observa-se uma tendência de aumento no volume de compras parceladas que podem gerar inadimplência.

Tabela 50 - Você tem trabalhado mais ou procurado obter rendimentos extras para pagar suas dívidas

	Frequência absoluta	Frequência relativa
Não	198	44,2%
Sim	241	53,8%
Nr	9	2,0%
Total	448	100,0%

Fonte: FEACjr (2011)

O percentual de dívidas em relação ao rendimento pode mostrar o tamanho do endividamento da população de Passo Fundo/RS. Na Tabela 51 percebe-se que 11,4% dos entrevistados possuem 41% a 50% de dívidas em relação ao que recebem; 12,9% possuem 31% a 40% em dívidas; 15,4% possuem 21% a 30% em dívidas; 29% possuem 10% a 20% em dívidas.

Pode-se analisar que 9,8% da população possuem dívidas que ultrapassam 70% da sua remuneração mensal. Logo, todos os demais compromissos financeiros poderão ser atrasados em função do elevado percentual de dívida dos consumidores.

Tabela 51 - Qual é o percentual que possui de dívidas em relação ao seu rendimento

	Frequência absoluta	Frequência relativa
10% a 20%	130	29,0%
21% a 30%	69	15,4%
31% a 40%	58	12,9%
41% a 50%	51	11,4%
51% a 60%	18	4,0%
61% a 70%	23	5,1%
71% a 80%	16	3,6%
81% a 90%	16	3,6%
91% a 100%	19	4,2%
Acima de 100%	9	2,0%
Nr	39	8,7%
Total	448	100,0%

Fonte: FEACjr (2011)

A comparação dos ganhos em função das dívidas auxilia na identificação do padrão da inadimplência. Conforme mostra a Tabela 52, praticamente metade dos entrevistados diz comparar o que ganha com o que gasta, representando 49,6%, sendo que 24,3% controlam para não gastar demais. 15,6% não comparam e 9,8% gasta mais do que ganha.

Com isso, observa-se que quase 10% da população gasta mais do que recebe mostrando falta de responsabilidade, pois compra mais do que pode pagar, aumentando os índices de inadimplência da cidade.

Tabela 52 - Você costuma comparar o que você ganha com o que você gasta

	Frequência absoluta	Frequência relativa
Controlo para não gastar demais	109	24,3%
Gasto mais do que ganho	44	9,8%
Não comparo	70	15,6%
Sempre comparo	222	49,6%
Nr	3	0,7%
Total	448	100,0%

Fonte: FEACjr (2011)

Através da Tabela 53 percebe-se que 20,3% das pessoas entrevistadas reservam muito pouco dinheiro par a realização de outras atividades; 32,4% não reservam; 46,4% sempre reservam. Essas informações mostram que há um número significativo de pessoas que não pensam nos gastos futuros e vive do presente.

Tabela 53 - Reserva parte dos ganhos para realização de outras atividades

	Frequência absoluta	Frequência relativa
Muito pouco	91	20,3%
Sempre reservo	208	46,4%
Não reservo	145	32,4%
Nr	4	0,9%
Total	448	100,0%

Fonte: FEACjr (2011)

A Tabela 54 mostra que a maioria das pessoas costuma fazer reservas para eventuais emergências, representado por um total de 55,6%, sendo que 8% dizem que usa essa reserva e repõem assim que pode e 6,5% dizem que usa o limite do banco para eventuais emergências. Os resultados mostram um dado preocupante, pois existe um percentual elevado de consumidores que não fazem reservas para emergências. Caso aconteça um eventual problema não terá como bancar financeiramente, levando a inadimplência.

Tabela 54 - Costuma fazer reservas para eventuais emergências

	Frequência absoluta	Frequência relativa
Não tenho reserva	127	28,3%
Sim	249	55,6%
Uso e Reponho	36	8,0%
Uso o Limite do Banco	29	6,5%
Nr	7	1,6%
Total	448	100,0%

Fonte: FEACjr (2011)

O uso do limite do cheque especial também leva muitos consumidores a ficarem inadimplentes. A grande maioria das pessoas entrevistadas diz não utilizar o limite do cheque especial, representando 72,3%, conforme mostra a Tabela 55. As informações relatam um percentual elevado de consumidores que usam o limite do cheque especial, pagando uma taxa de juros elevada ao mês.

Tabela 55 - Utiliza o limite do cheque especial

	Frequência absoluta	Frequência relativa
Não	324	72,3%
Sim	120	26,8%
Nr	4	0,9%
Total	448	100,0%

Fonte: FEACjr (2011)

Na Tabela 56 fica evidenciado que o maior percentual está representado pelas pessoas que não utilizam o cheque especial, representando 37,1% e 11,4% utiliza o mínimo possível, pois sabe que a taxa de juros cobrada é muito alta.

Tabela 56 - O que faz para controlar o limite do cheque especial

	Frequência absoluta	Frequência relativa
Antecipo créditos	7	1,6%
Deposito antes do vencimento	31	6,9%
Faço controle total do limite	25	5,6%
Não utilizo	166	37,1%
Uso o limite e pago juros	5	1,1%
Utilizo o mínimo possível	51	11,4%
Utilizo todo o limite e pago juros	9	2,0%
Nr	154	34,4%
Total	448	100,0%

Fonte: FEACjr (2011)

O uso do cartão de crédito pode levar muitos consumidores à inadimplência devido ao não pagamento do valor integral da fatura. A Tabela 57 mostra que a maioria (56%) dos entrevistados utiliza o cartão de crédito, enquanto 42,9% não utilizam esse meio de pagamento. A maioria dos consumidores usa o cartão de crédito como forma de realizar compras parceladas. A facilidade de obtenção de cartões e de limites tem dado acesso a essa forma de pagamento a muitos indivíduos, chegando ao ponto das administradoras de cartão de crédito enviarem cartões para a residência dos consumidores sem eles terem solicitado, bastando apenas desbloquear e começar a utilizar. Entretanto, não orientam os consumidores no uso consciente do limite nem mesmo informam de forma incisiva as taxas de juros que são cobradas caso o proprietário do cartão não pagar o valor integral da fatura.

Tabela 57 - Utiliza cartão de crédito

	Frequência absoluta	Frequência relativa
Não	192	42,9%
Sim	251	56,0%
Nr	5	1,1%
Total	448	100,0%

Fonte: FEACjr (2011)

Percebe-se pela Tabela 58 que em 33,7% das vezes as pessoas entrevistadas utilizam o cartão de crédito para compras de consumo rápido, 21,9% das vezes para pagar compras, 21,6% das vezes para compras de bens duráveis e em 21,6% das vezes para compras parceladas. O principal problema de comprar bens de consumo rápido está no fato de que o consumidor continuará pagando as parcelas e o produto já foi consumido (destruído).

Tabela 58 - Para que usa o cartão de crédito

	Frequência absoluta	Frequência relativa
Pagar contas	78	21,9%
Compras de consumo rápido	120	33,7%
Compras de bens duráveis	77	21,6%
Compras parceladas	77	21,6%
Outros	4	1,1%
Total	356	100,0%

Fonte: FEACjr (2011)

A partir da Tabela 59, pode-se verificar que 57,1% da população amostrada faz o pagamento integral da fatura do cartão de crédito, enquanto 33,2% faz somente o pagamento mínimo. Acredita-se que a maioria procura fazer o pagamento integral da fatura, pois sabe que os

juros cobrados são exorbitantes quando é feito o parcelamento da fatura do cartão de crédito. Portanto, o consumidor deve evitar pagar o valor mínimo da fatura do cartão de crédito, pois os juros cobrados sobre o restante da parcela podem ultrapassar 14% a.m., levando o indivíduo a ter que renegociar sua dívida para sair do sistema de proteção ao crédito.

Tabela 59 - Paga integralmente a fatura do cartão de crédito

	Frequência absoluta	Frequência relativa
Pagamento integral	141	57,1%
Pagamento mínimo	82	33,2%
Ambas	24	9,7%
Total	247	100,0%

Fonte: FEACjr (2011)

Prova disso, está no conhecimento dos juros pagos no cartão de crédito. Quando questionados sobre se sabem quanto estão pagando de juros no cartão de crédito, 76,4% da amostra revela não saber exatamente quanto paga de juros, enquanto somente 23,6% demonstrava saber ao certo, porém informalmente muitos revelaram que sabiam que era um absurdo a taxa de juros cobrada quando era feito somente o pagamento mínimo da fatura do cartão de crédito e que por esse motivo não a parcelavam. (Vide Tabela 60)

Tabela 60 - Sabe quanto está pagando de juros no cartão de crédito

	Frequência absoluta	Frequência relativa
Não	214	76,4%
Sim	66	23,6%
Total	280	100,0%

Fonte: FEACjr (2011)

Conforme a Tabela 61, 44,9% das vezes a população amostrada sempre pesquisa taxas de juros e condições de financiamento antes de fechar negócios, enquanto em 28,8% das vezes a amostra só pesquisa as vezes as taxas de juros e 5,6% pesquisa taxas de juros somente quando são valores maiores e 17,2% nunca faz essa pesquisa. Boa parte da população amostrada acredita ser importante pesquisar taxas de juros já que em muitos casos o valor final a ser pago passa a ser bem diferente conforme a taxa de juro oferecida.

Tabela 61 - Costuma pesquisar taxas de juros e condições de financiamento antes de fechar negócios

	Frequência absoluta	Frequência relativa
Às vezes	129	28,8%
Sempre	201	44,9%
Somente quando são valores maiores	25	5,6%
Nunca	77	17,2%
Outros	1	0,2%
Nr	15	3,3%
Total	448	100,0%

Fonte: FEACjr (2011)

O planejamento que as pessoas fazem sobre os seus rendimentos extras obtidos está expresso na Tabela 62. Percebe-se que 31,3% utilizam esses rendimentos extras para pagar contas, o que demonstra que muitas pessoas encontram-se endividadas. 25,7% têm planos de fazer investimentos, 20,3% pretende gastar com as despesas de final de ano e 15,6% planeja gastar nas férias os seus rendimentos extras como 13º salário, bonificações e divisões de lucro entre outros.

Tabela 62 - Qual é o planejamento dos rendimentos extras

	Frequência absoluta	Frequência relativa
Pagar contas	140	31,3%
Fazer cursos	6	1,3%
Investir	115	25,7%
Despesas de final de ano	91	20,3%
Gastar nas férias	70	15,6%
Nenhum planejamento	43	9,6%
Total	448	100,0%

Fonte: FEACjr (2011)

O código de defesa do consumidor de Passo Fundo não é muito conhecido pela população amostrada, já que 52,5% revelaram que não o conhece; 27% conhecem em parte e somente 19,9% diz conhecer o código de defesa do consumidor de Passo Fundo (Vide Tabela 63).

Portanto, mais campanhas de conscientização deverão ser feitas em Passo Fundo/RS para melhorar o conhecimento da população em relação ao código de defesa do consumidor.

Tabela 63 - Conhecimento do código de defesa do consumidor de Passo Fundo

	Frequência absoluta	Frequência relativa
Não	235	52,5%
Sim	89	19,9%
Em parte	121	27,0%
Nr	3	0,7%
Total	448	100,0%

Fonte: FEACjr (2011)

A Tabela 64 demonstra que 65,4% da população amostrada não conhecem o balcão do consumidor indicando que há necessidade de ampliar a divulgação do papel do balcão do consumidor na cidade de Passo Fundo. Além disso, 11,8% já utilizaram os serviços fornecidos pelo projeto balcão do consumidor da Universidade de Passo Fundo.

Tabela 64 - Conhece o balcão do consumidor

	Frequência absoluta	Frequência relativa
Conheço e já utilizei	53	11,8%
Conheço e Não utilizei	98	21,9%
Não conheço	293	65,4%
Nr	4	0,9%
Total	448	100,0%

Fonte: FEACjr (2011)

Os dados da Tabela 65 demonstram que 18,8% estiverem cadastradas em serviços de proteção ao crédito, mas regularizaram suas situações junto ao sistema. Além disso, 40,8% dos consumidores entrevistados estão ou estiveram listados no SERASA/SPC. Entretanto, 39,1% dos entrevistados declaram que nunca estiveram cadastrados nos sistemas de proteção ao crédito.

Tabela 65 - Está ou já esteve inscrito em algum banco de proteção ao crédito

	Frequência absoluta	Frequência relativa
Não, mas estive.	84	18,8%
Sim	183	40,8%
Nunca Estive	175	39,1%
Nr	6	1,3%
Total	448	100,0%

Fonte: FEACjr (2011)

Da população amostrada que está ou já esteve inscrito em um banco de proteção ao crédito, 58,2% esteve inscrito no SPC e 41,4% no Serasa (Vide Tabela 66). Acredita-se que o resultado relevante em função do SPC está relacionado a proximidade com a cidade.

Tabela 66 - Qual banco de proteção a crédito esteve inscrito

	Frequência absoluta	Frequência relativa
SPC	149	58,2%
Serasa	106	41,4%
Outros	1	0,4%
Total	256	100,0%

Fonte: FEACjr (2011)

Segundo a Tabela 67, 80% das pessoas que já estiveram inscritas em um banco de proteção ao crédito procuraram renegociar a sua dívida, enquanto 20% não procuraram renegociá-la, mostrando que muitos consumidores, buscando regularizar sua situação junto ao banco de proteção ao crédito, procuraram informações para sair da “lista negra”.

Tabela 67 - Já procurou negociar a dívida junto ao banco de proteção ao crédito

	Frequência absoluta	Frequência relativa
Não	34	20,0%
Sim	136	80,0%
Total	170	100,0%

Fonte: FEACjr (2011)

Os motivos para ter sido inscrito em algum banco de proteção ao crédito estão demonstrados na Tabela 68. 55,3% da amostra dizem que foi por falta de recursos, 27,37% foi por culpa de terceiros. Os resultados anteriores corroboram com esta informação, pois gastam valores maiores do que recebem e, com isso, falta recurso para pagamento das dívidas.

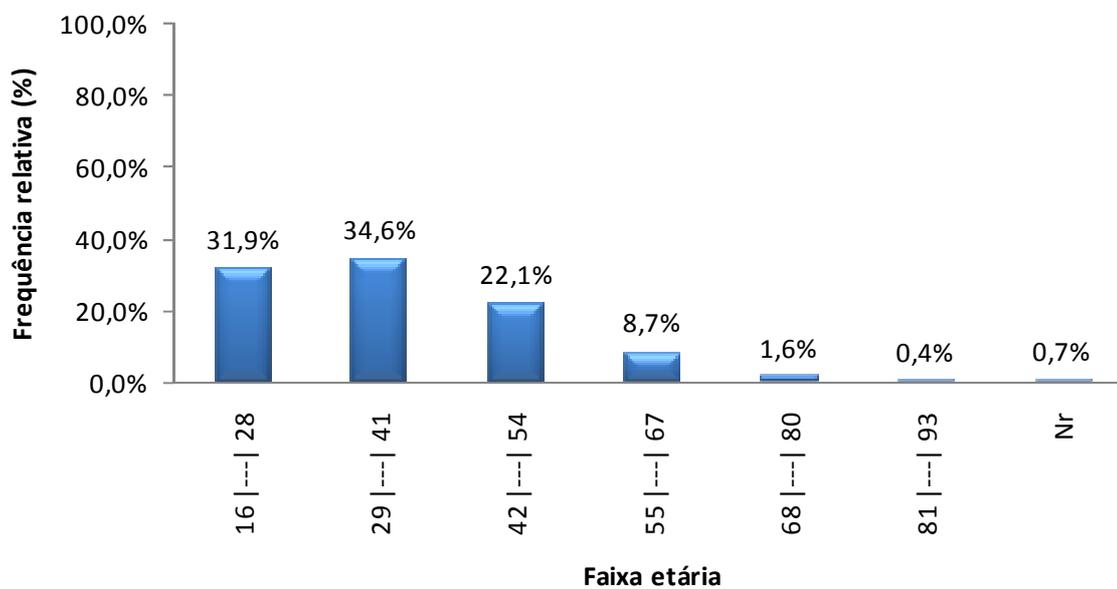
Além disso, 8,38% alegaram que foram parar no banco de proteção ao crédito devido a problema da loja e 7,26% pelo fato de enganos no banco comercial.

Tabela 68 - Motivo para ter sido inscrito em algum banco de proteção ao crédito

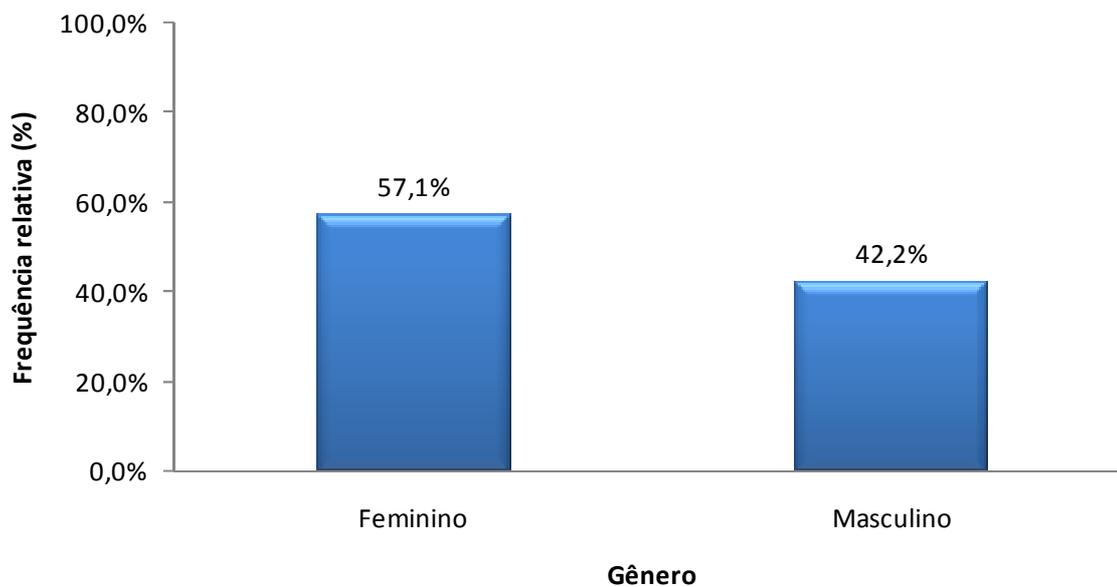
	Frequência absoluta	Frequência relativa
Problema da Loja	15	8,38%
Problema no banco comercial	13	7,26%
Falta de recursos	99	55,30%
Terceiros	49	27,37%
Outros	3	1,68%
Total	179	100,0%

Fonte: FEACjr (2011)

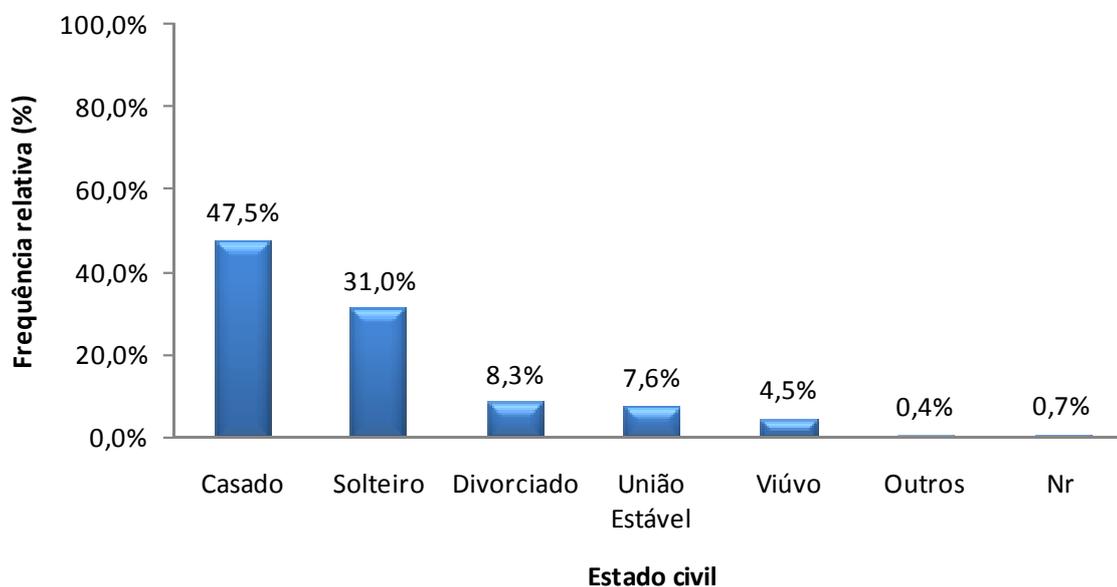
## ANEXOS



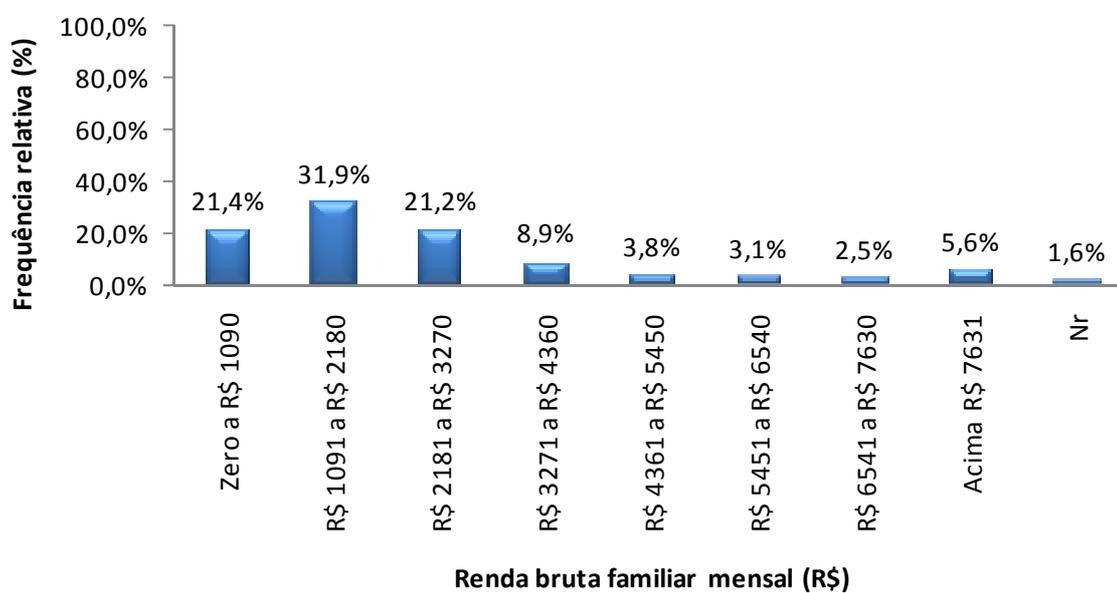
**Figura 1-** Frequência relativa da faixa etária dos entrevistados (%)  
 Fonte: FEACjr (2011)



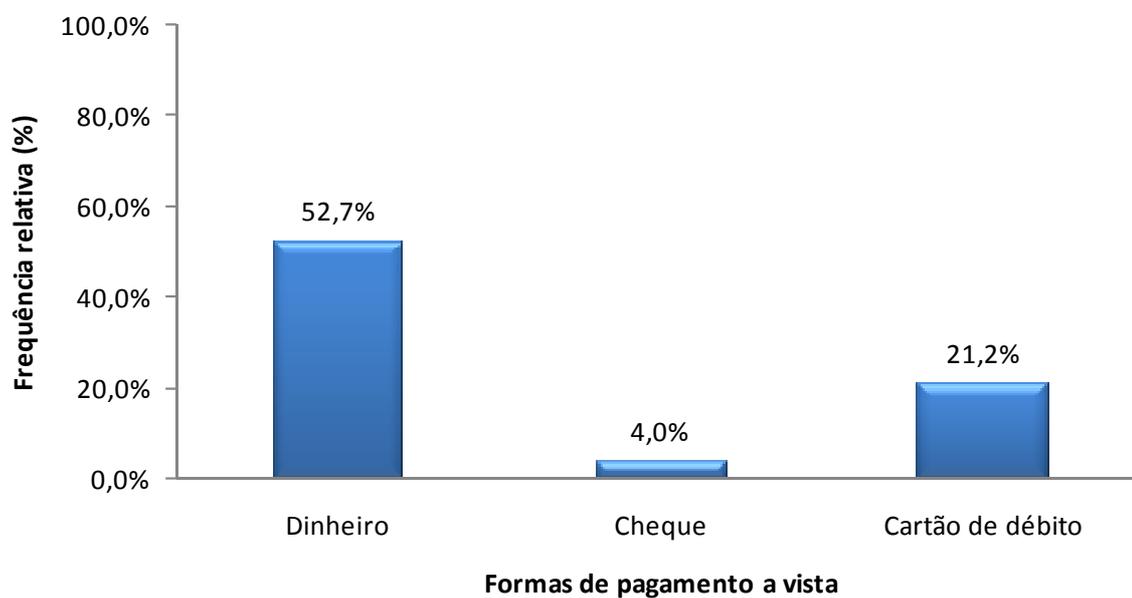
**Figura 2 –** Frequência relativa do gênero dos entrevistados  
 Fonte: FEACjr (2011)



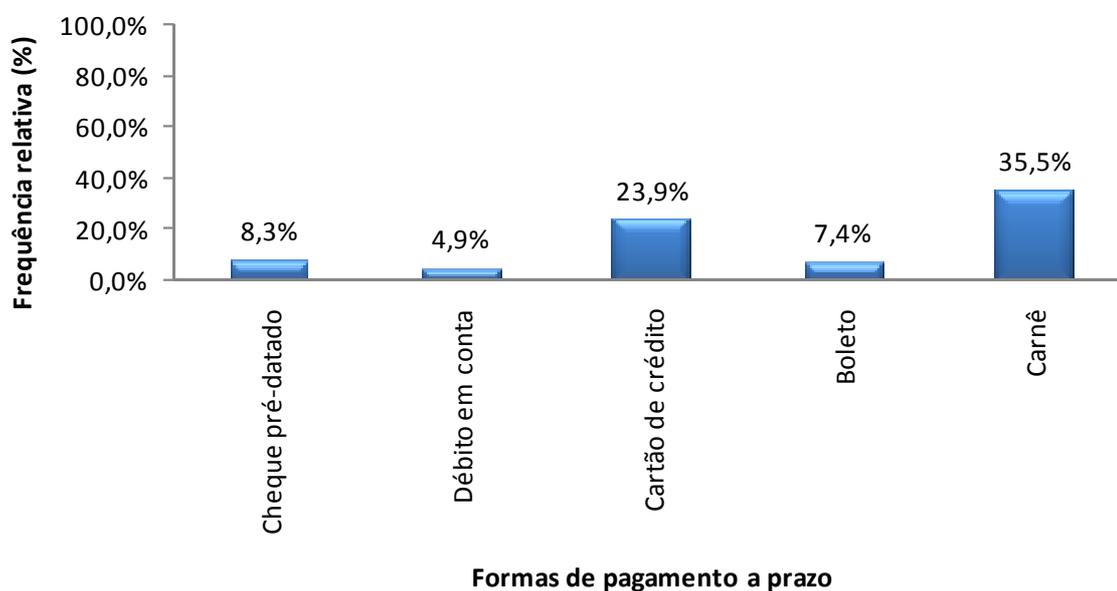
**Figura 3** – Frequência relativa do estado civil dos entrevistados  
 Fonte: FEACjr (2011)



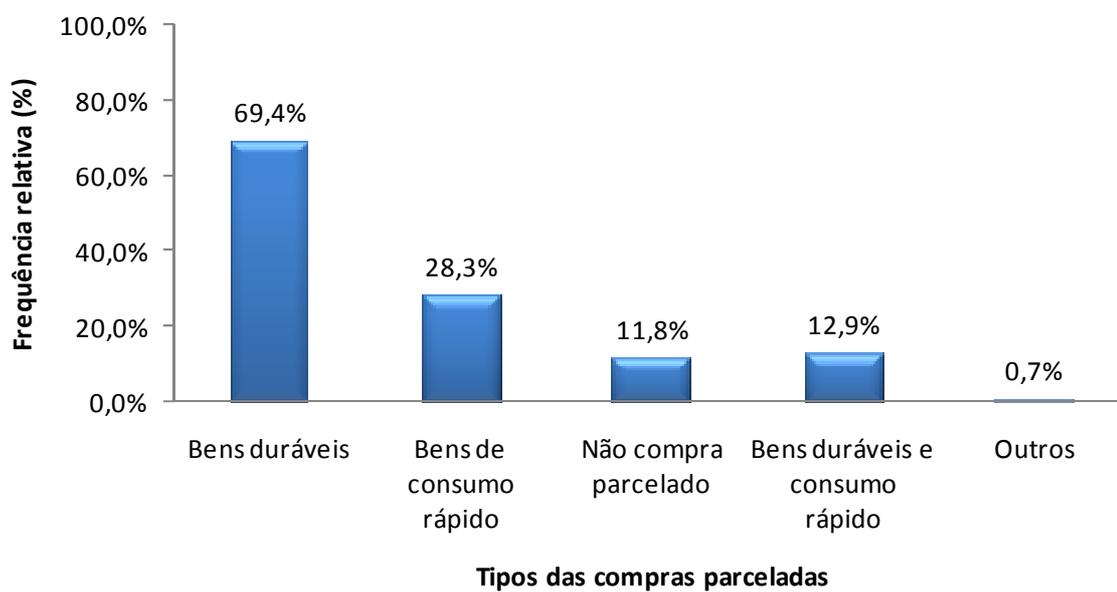
**Figura 4** - Faixa renda bruta da família  
 Fonte: FEACjr (2011)



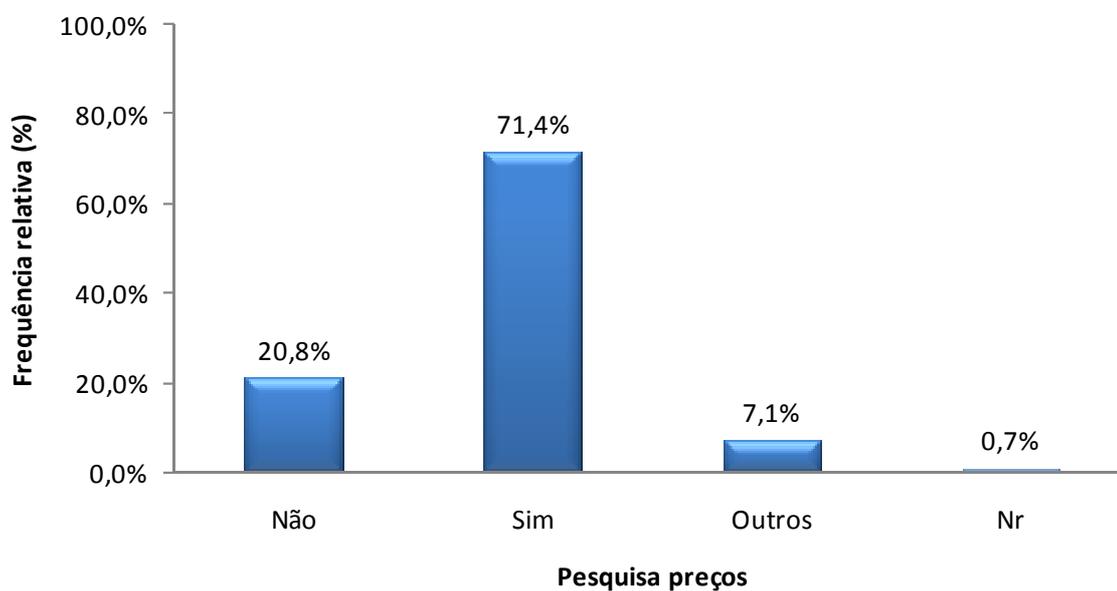
**Figura 5 – Frequência relativa das formas de pagamento a vista**  
 Fonte: FEACjr (2011)



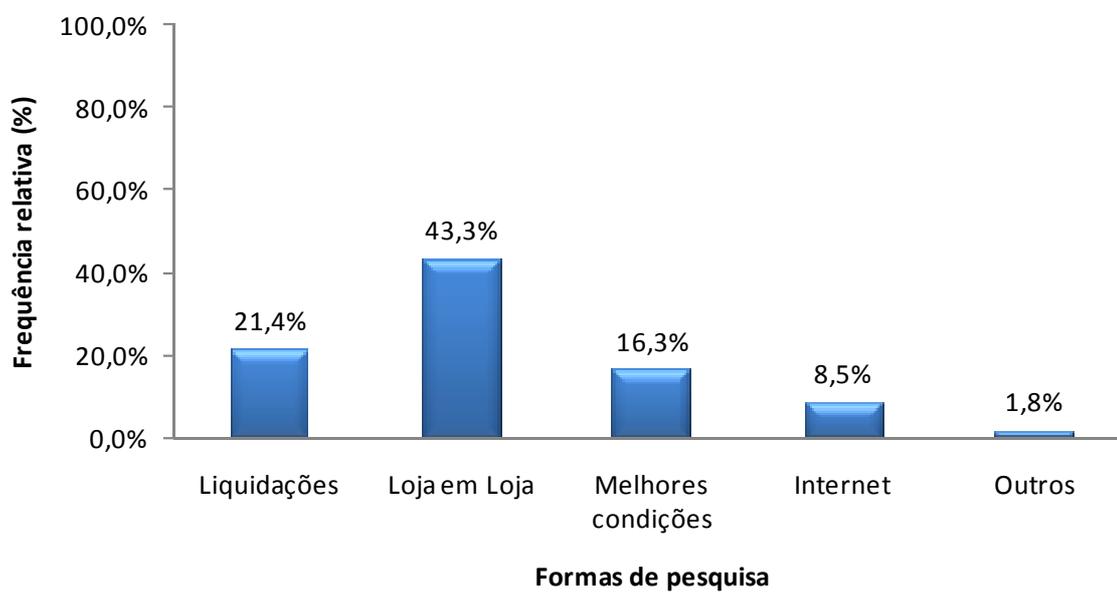
**Figura 6 – Frequência relativa das Formas de pagamento a prazo**  
 Fonte: FEACjr (2011)



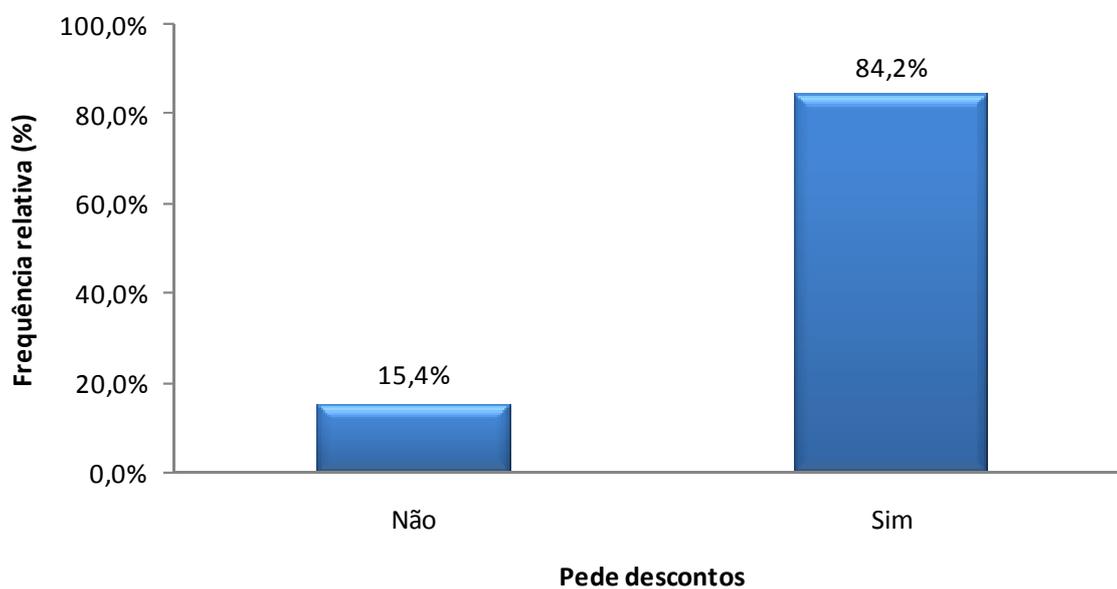
**Figura 7 – Frequência relativa dos tipos das compras parceladas**  
 Fonte: FEACjr (2011)



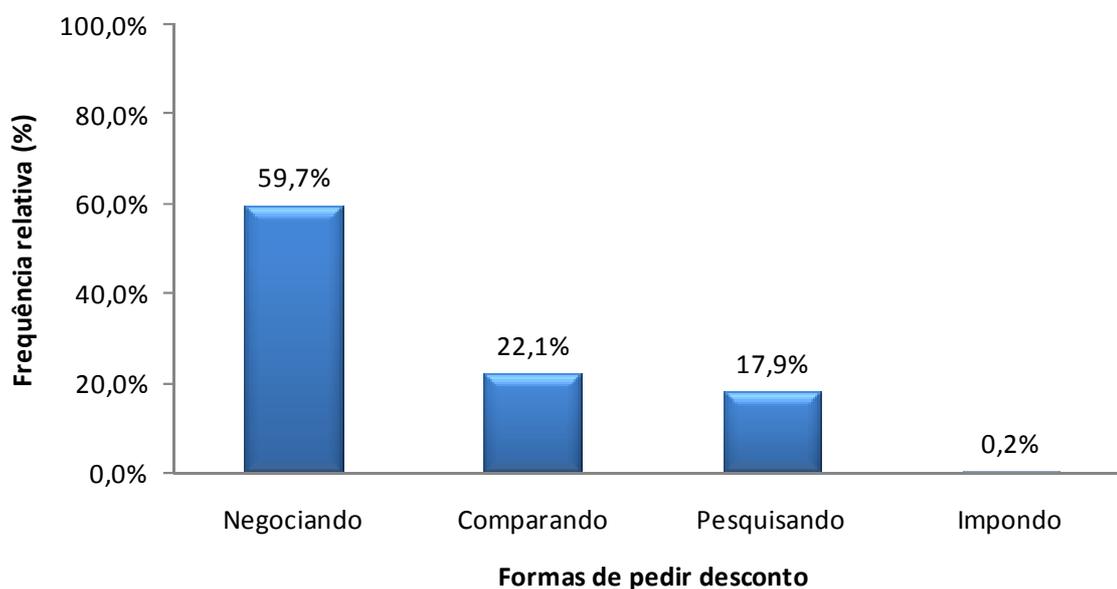
**Figura 8 – Frequência relativa sobre a pesquisa de preços antes de comprar um produto**  
 Fonte: FEACjr (2011)



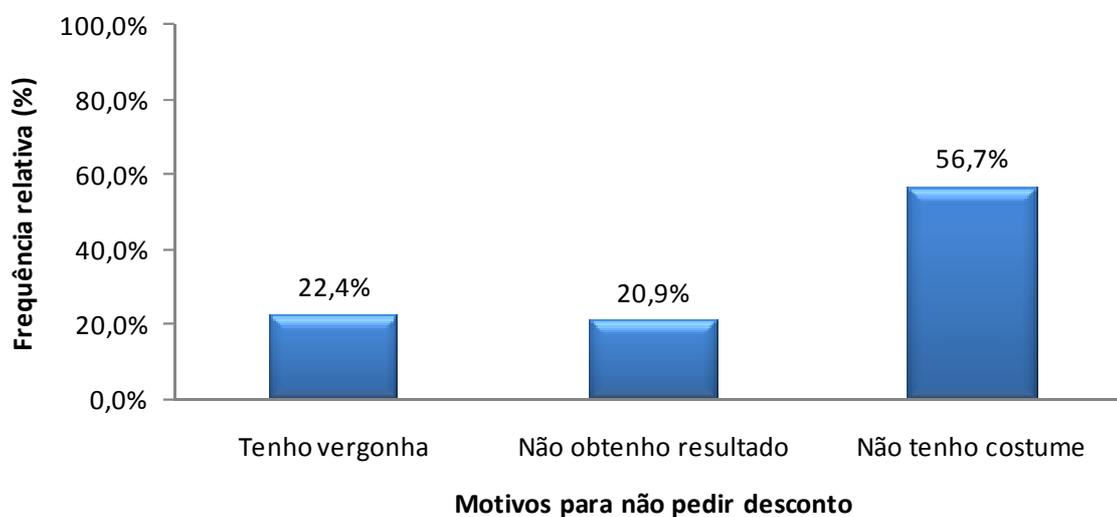
**Figura 9 – Frequência relativa das formas de pesquisa de preços**  
Fonte: FEACjr (2011)



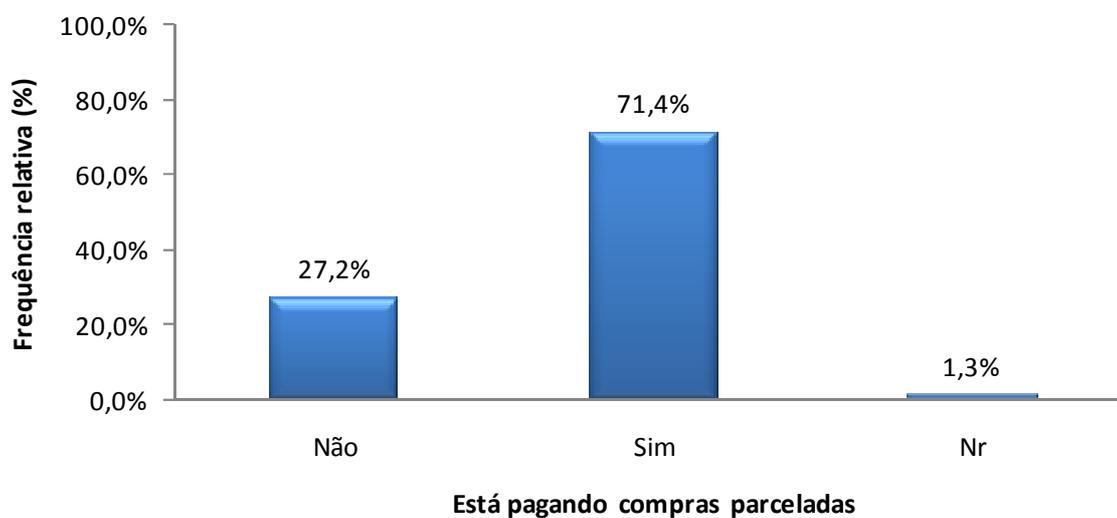
**Figura 10 – Frequência relativa do fato de pedir descontos quando compra a vistas**  
Fonte: FEACjr (2011)



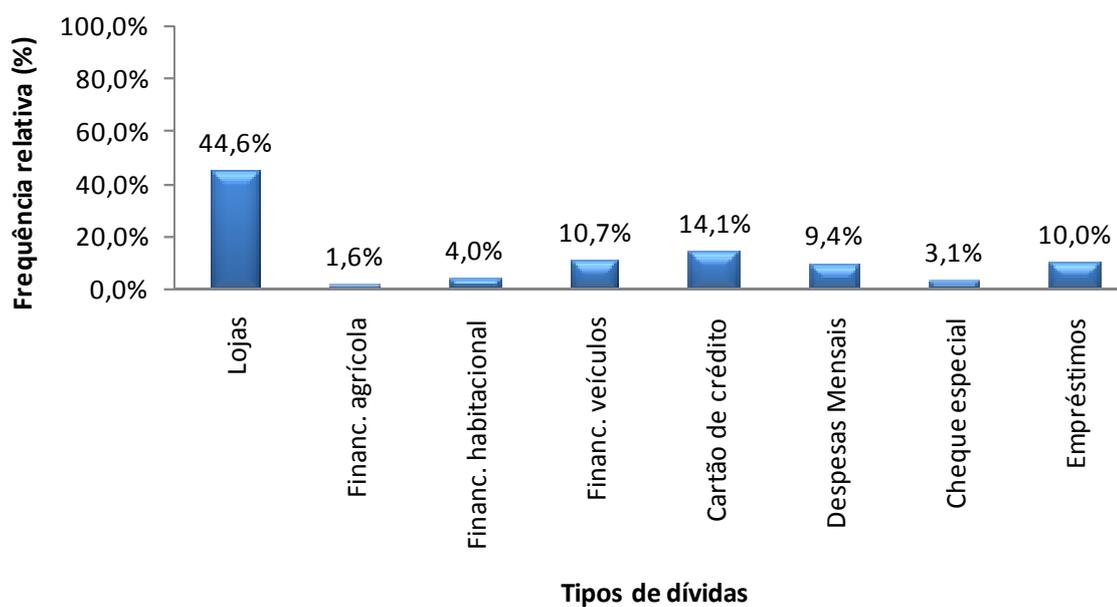
**Figura 11 – Frequência relativa das formas como pede desconto**  
Fonte: FEACjr (2011)



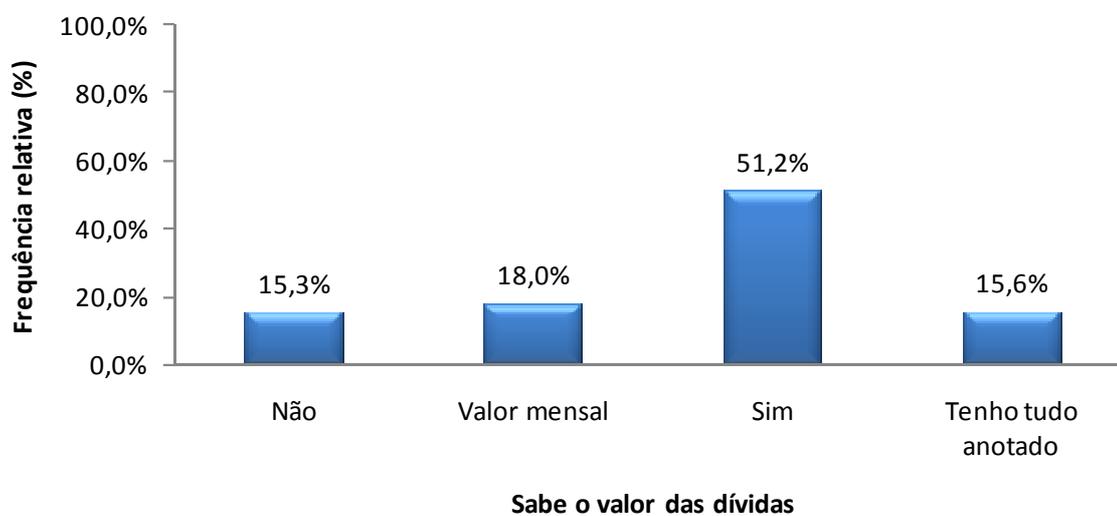
**Figura 12 – Frequência relativa dos motivos para não pedir descontos**  
Fonte: FEACjr (2011)



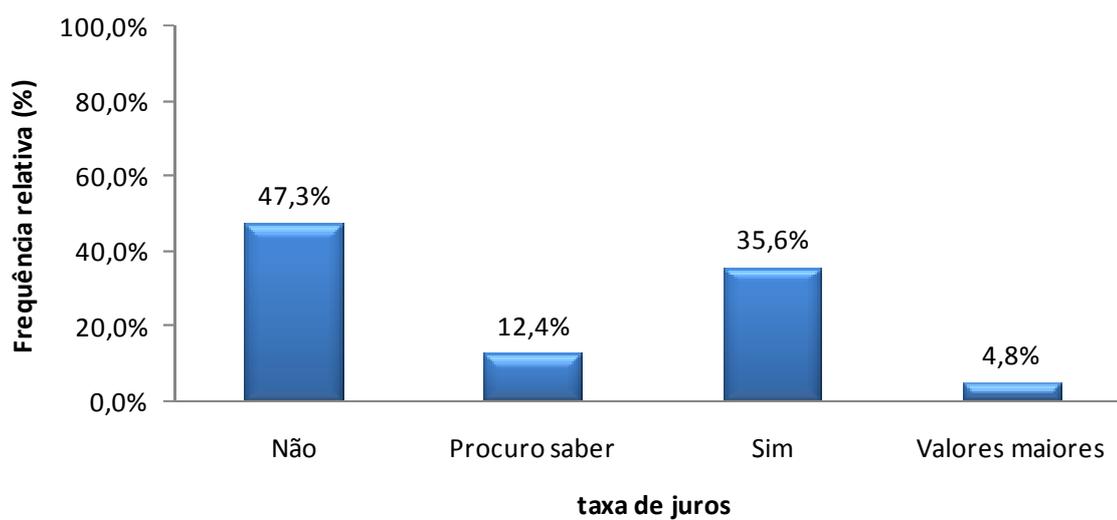
**Figura 13 – Frequência relativa do fato de estar pagando compras parceladas**  
 Fonte: FEACjr (2011)



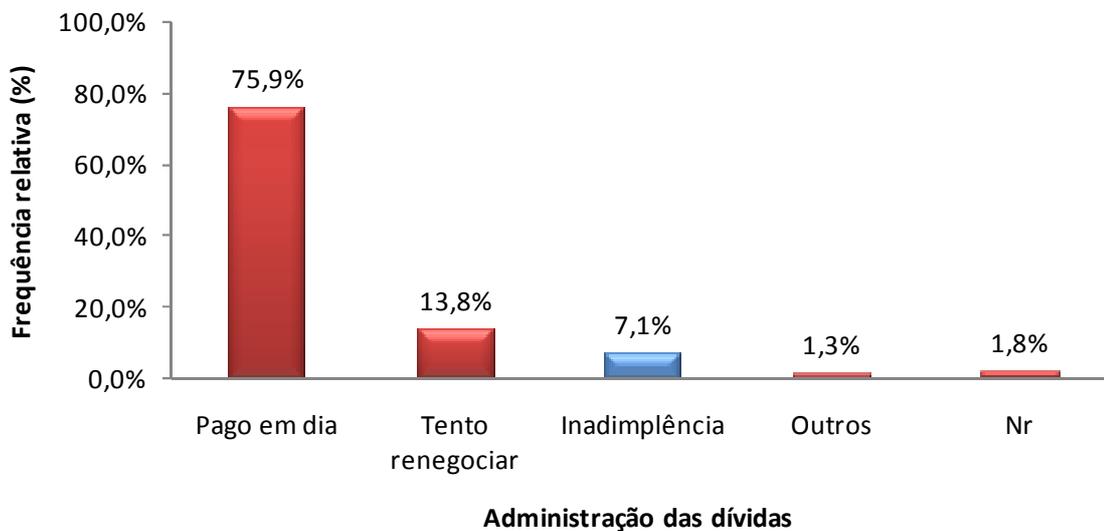
**Figura 14 – Frequência relativa do tipo de dívida do consumidor**  
 Fonte: FEACjr (2011)



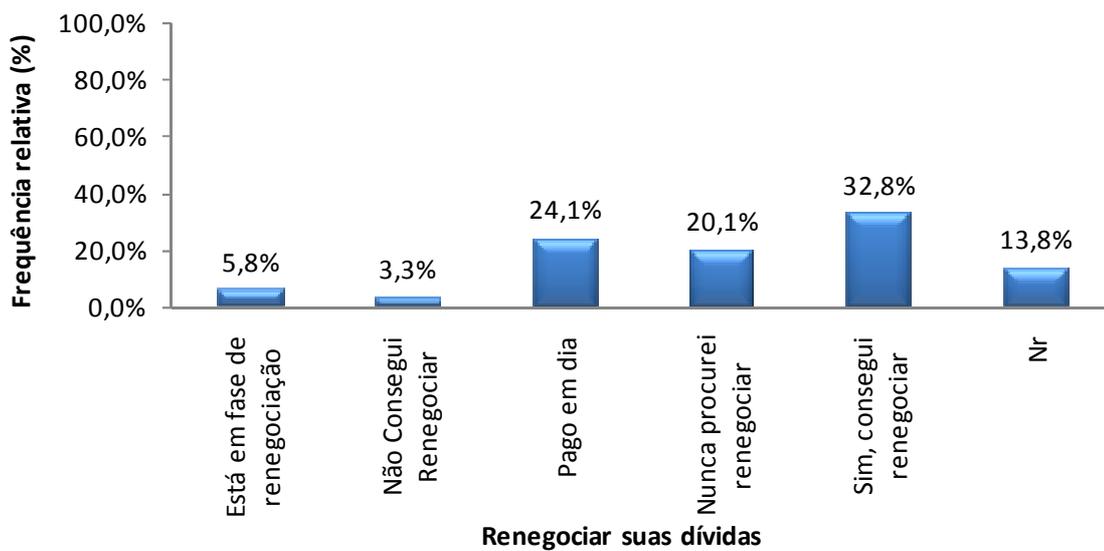
**Figura 15 – Frequência relativa do conhecimento do valor das dívidas**  
 Fonte: FEACjr (2011)



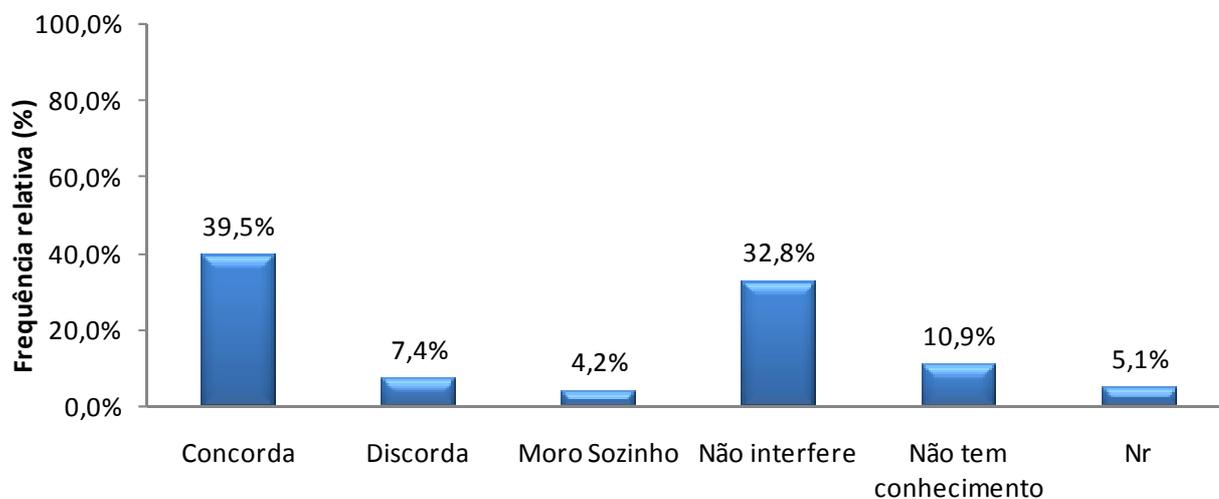
**Figura 16 – Frequência relativa do conhecimento da taxa de juros das dívidas**  
 Fonte: FEACjr (2011)



**Figura 17 – Frequência relativa da administração das dívidas**  
 Fonte: FEACjr (2011)



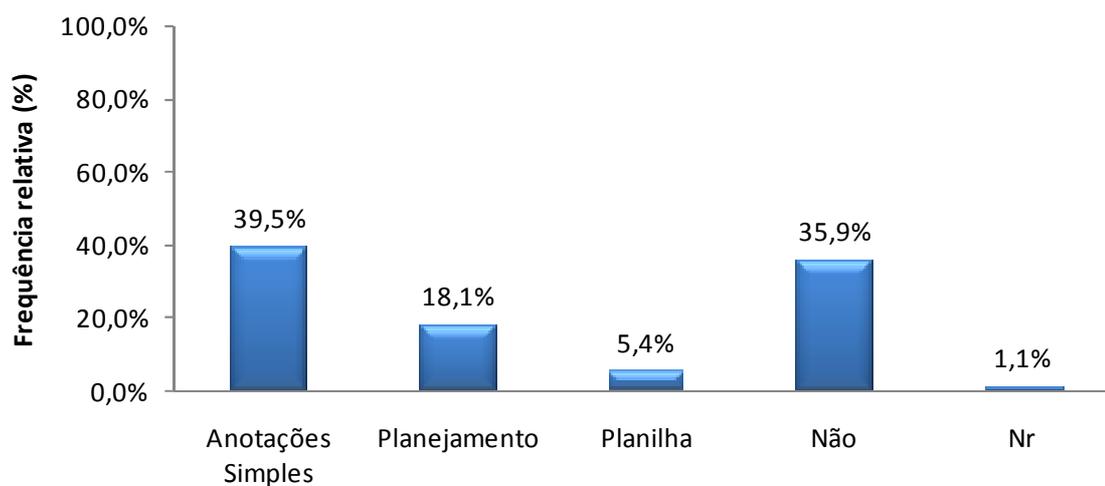
**Figura 18 – Frequência relativa da administração das dívidas**  
 Fonte: FEACjr (2011)



#### Família têm conhecimento das dívidas

Figura 19 – Frequência relativa do conhecimento da família quanto as dívidas

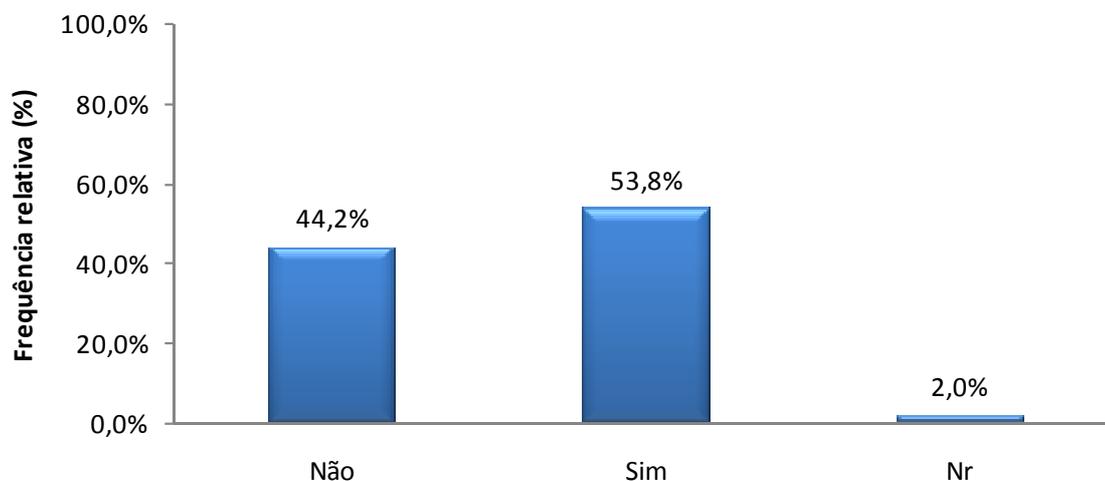
Fonte: FEACjr (2011)



#### Faz orçamento mensal

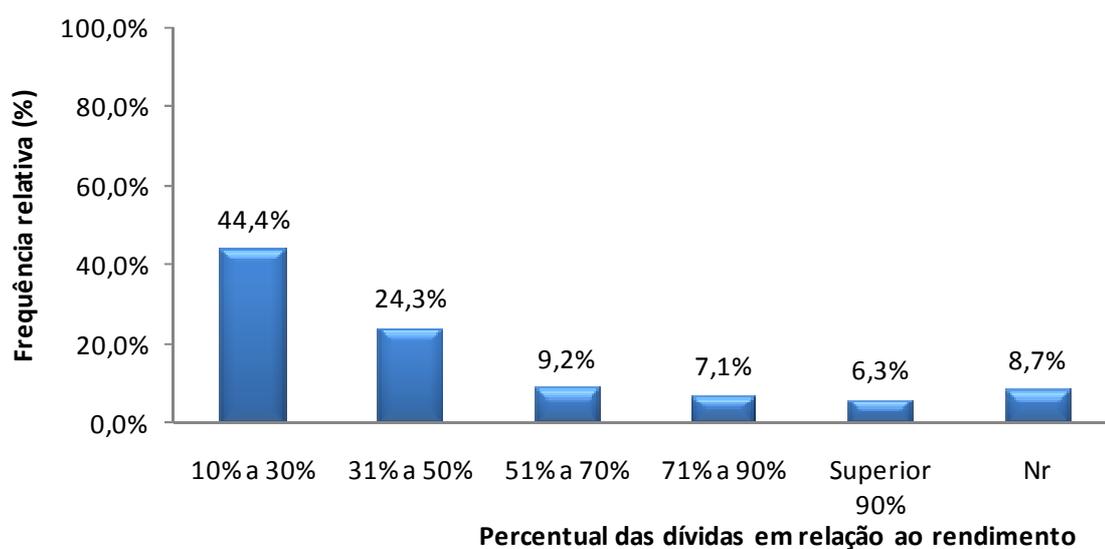
Figura 20 – Frequência relativa da realização de orçamento mensal

Fonte: FEACjr (2011)



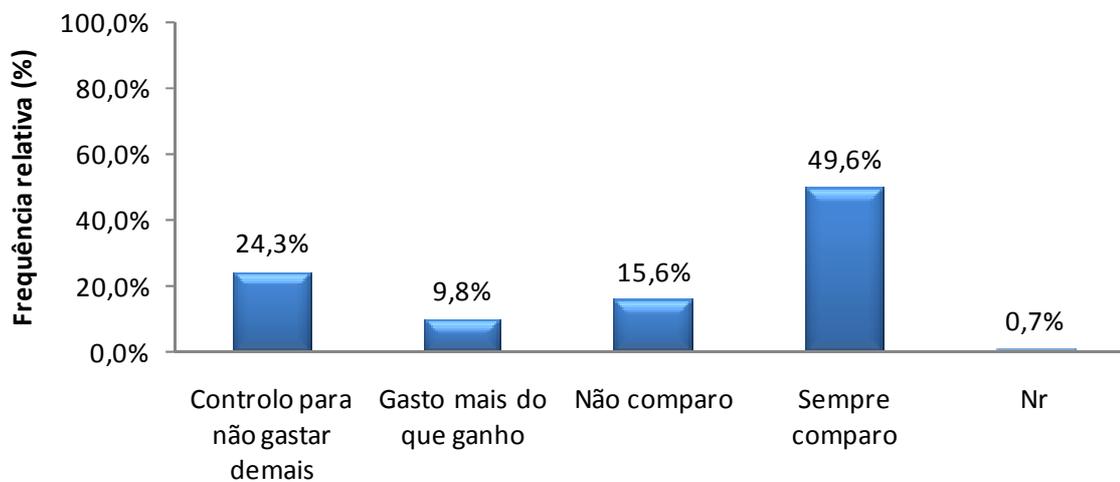
**Trabalha mais ou obtêm rendas extras para pagar as dívidas**

**Figura 21 – Frequência relativa da possibilidade de trabalhar mais ou obter renda extra para pagar as dívidas**  
 Fonte: FEACjr (2011)



**Percentual das dívidas em relação ao rendimento**

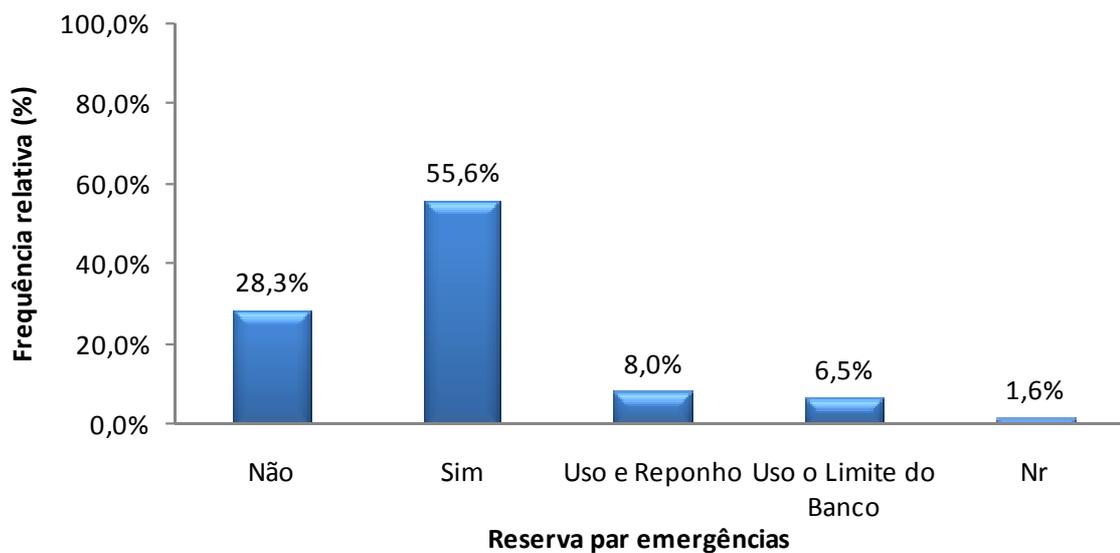
**Figura 22 – Frequência relativa ao percentual das dívidas em relação ao rendimento**  
 Fonte: FEACjr (2011)



#### Compara o que ganha com o que gasta

Figura 23 – Frequência relativa para o fato de comparar o que ganha com o que gasta

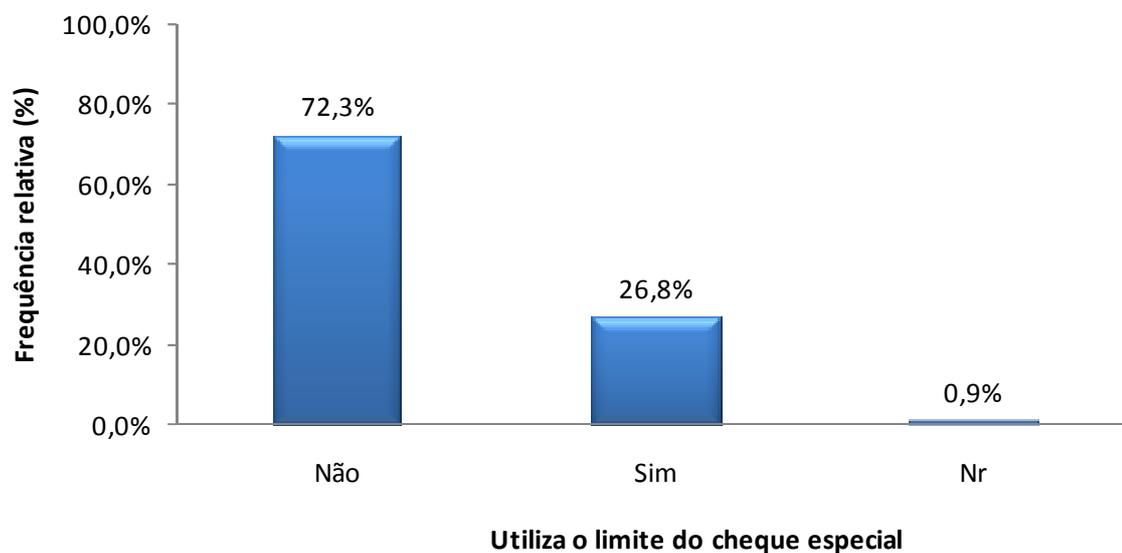
Fonte: FEACjr (2011)



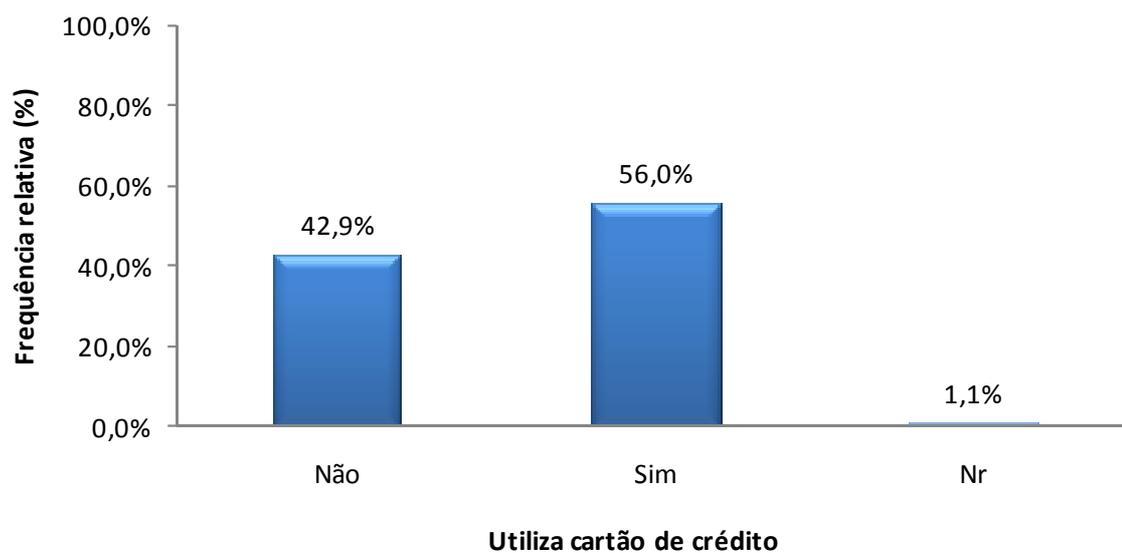
#### Reserva par emergências

Figura 24 – Frequência relativa ao fato de reservar parte da renda para emergências

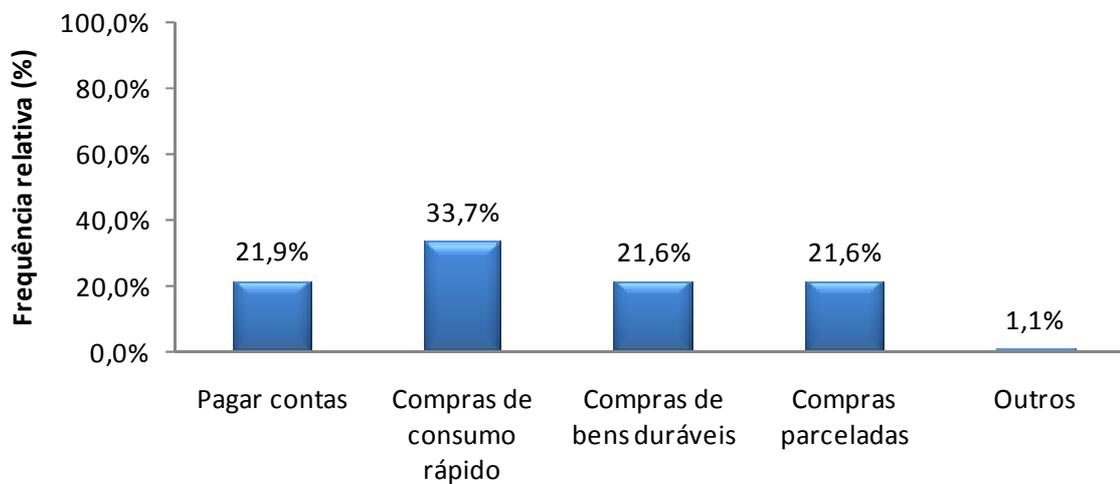
Fonte: FEACjr (2011)



**Figura 25 – Frequência relativa a utilização do limite do cheque especial**  
Fonte: FEACjr (2011)



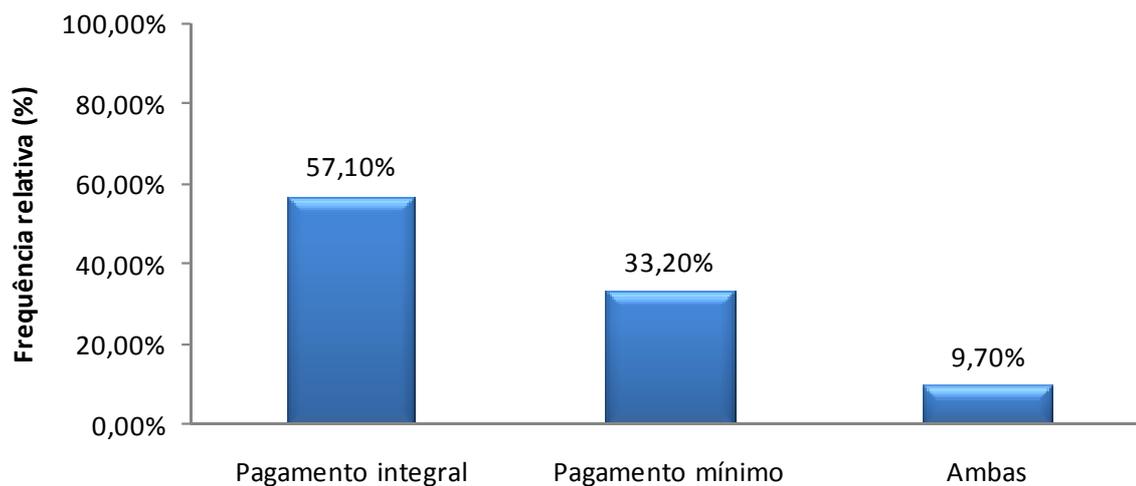
**Figura 26 – Frequência relativa a utilização do cartão de crédito**  
Fonte: FEACjr (2011)



#### Para que usa o cartão de crédito

Figura 27 – Frequência relativa ao objetivo do uso do cartão de crédito

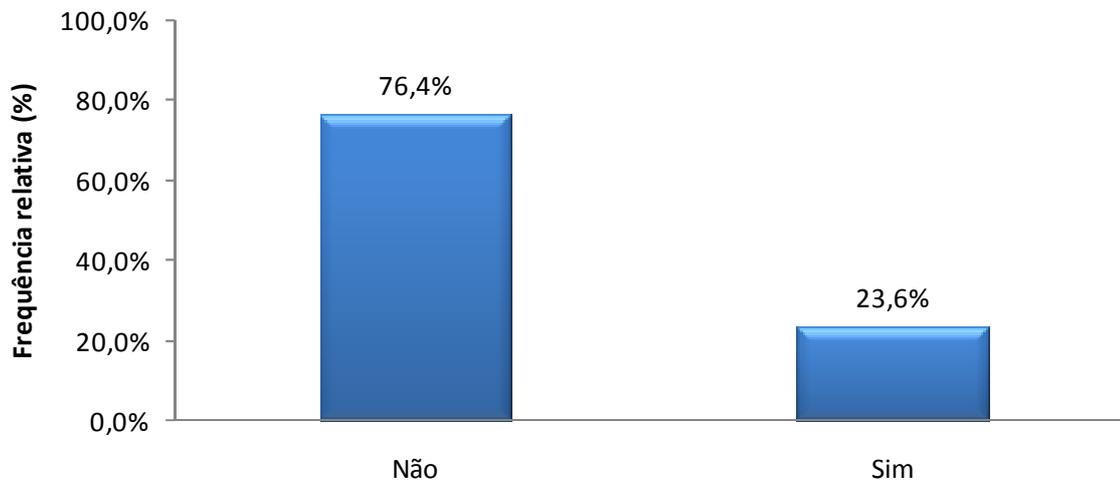
Fonte: FEACjr (2011)



#### Como paga a fatura do cartão

Figura 28 – Frequência relativa a forma de pagamento da fatura do cartão de crédito

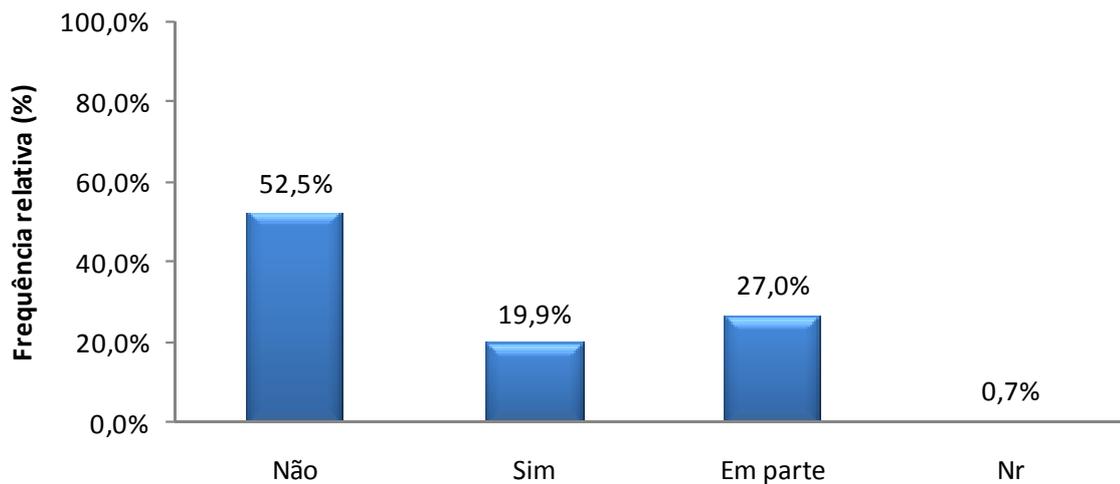
Fonte: FEACjr (2011)



#### Sabe quanto paga de taxa de juros do cartão de crédito

Figura 29 – Frequência relativa do conhecimento sobre a taxa de juros do cartão de crédito

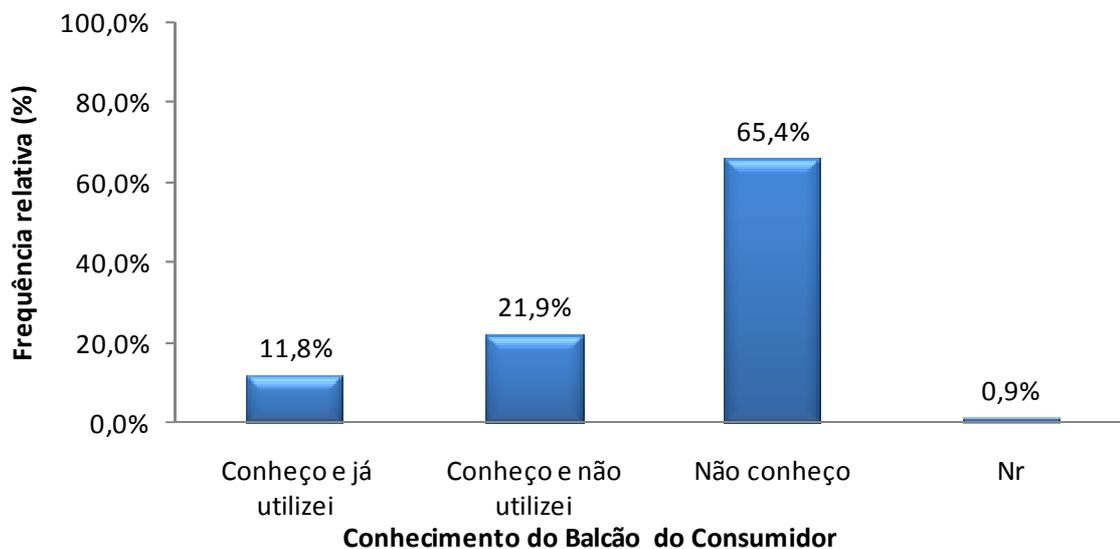
Fonte: FEACjr (2011)



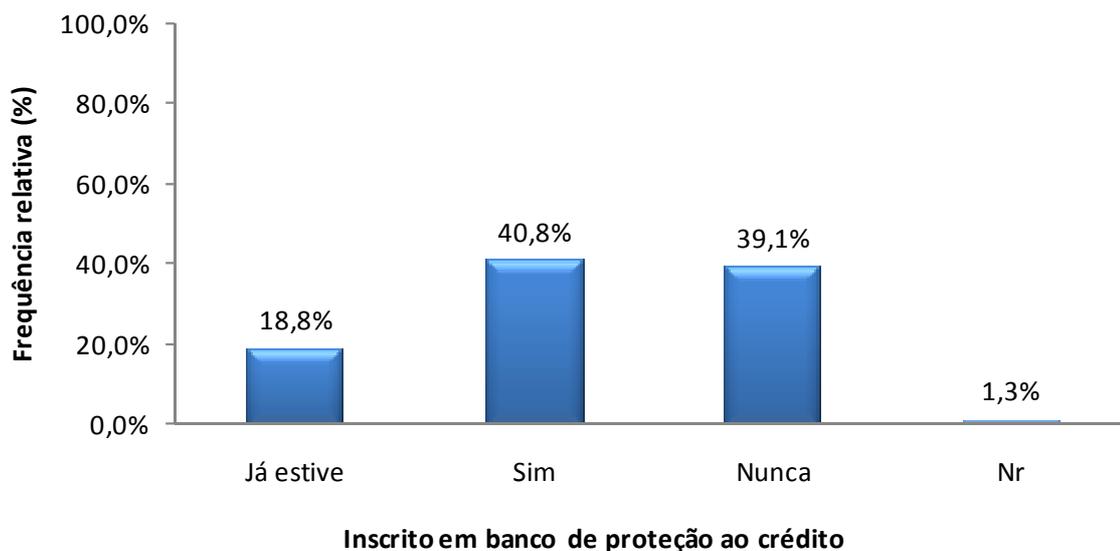
#### Conhecimento do código de defesa do consumidor

Figura 30 – Frequência relativa do conhecimento do código de defesa do consumidor de Passo Fundo

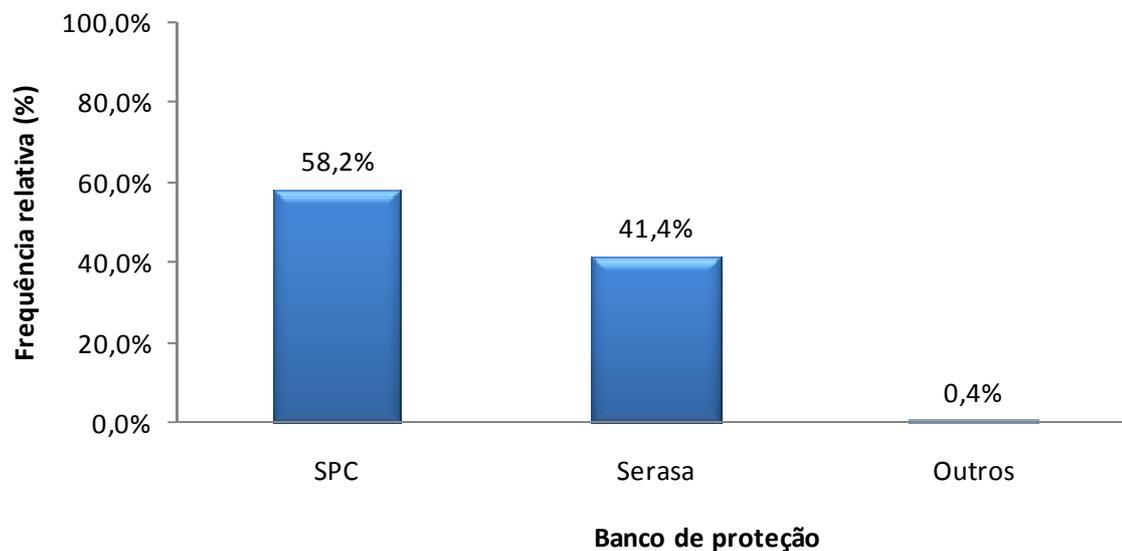
Fonte: FEACjr (2011)



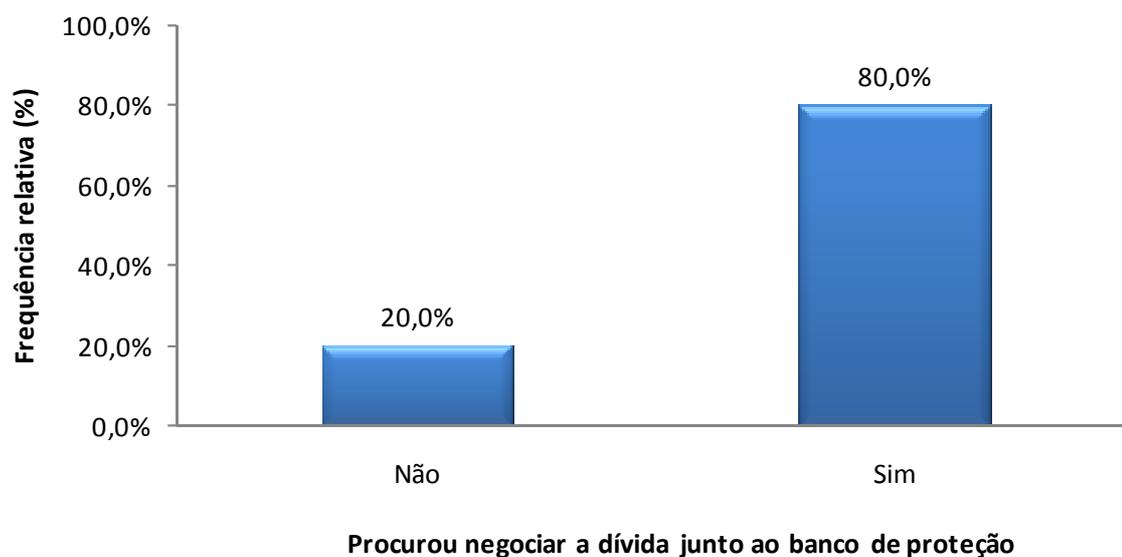
**Figura 31 – Frequência relativa do conhecimento do código do Balcão do Consumidor de Passo Fundo**  
 Fonte: FEACjr (2011)



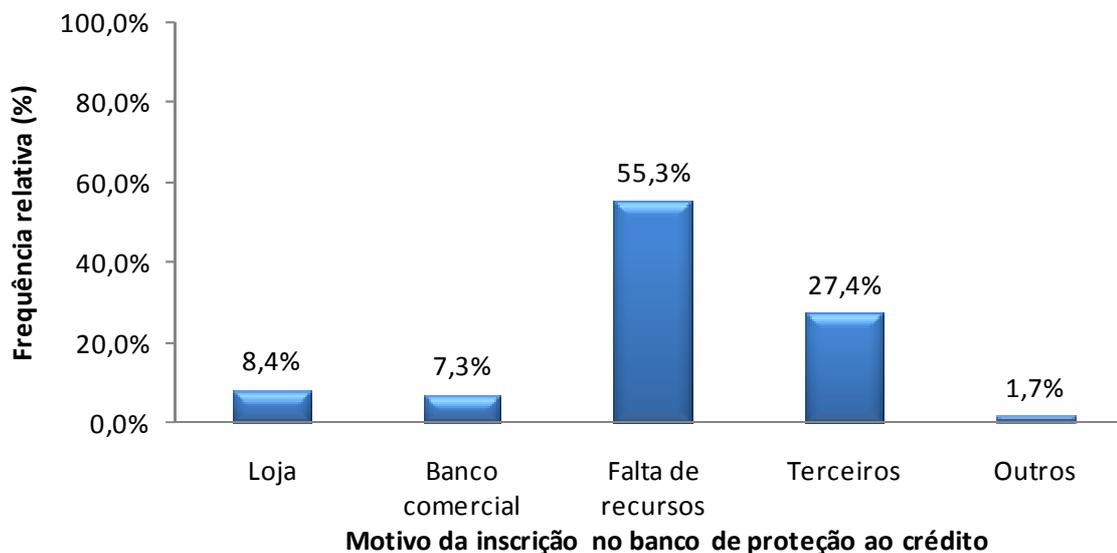
**Figura 32 – Frequência relativa do fato do consumidor estar inscrito em algum banco de proteção ao crédito**  
 Fonte: FEACjr (2011)



**Figura 33 – Frequência relativa do tipo de banco de proteção ao crédito**  
Fonte: FEACjr (2011)



**Figura 34 – Frequência relativa devido ao fato de procurar negociar dívidas junto ao banco de proteção**  
Fonte: FEACjr (2011)



**Figura 35 – Frequência relativa devido aos motivos da inscrição no banco de proteção ao crédito**  
**Fonte: FEACjr (2011)**

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente trabalho nos mostra e entra em detalhes de vários aspectos importantíssimos a respeito das causas e dimensões do endividamento das pessoas de Passo Fundo-RS. Entre esses motivos podemos destacar que os consumidores de Passo Fundo preferem realizar compras de forma parcelada com pagamentos feitos através de carnês e cartão de crédito, com objetivo de comprar bens duráveis. Realizam pesquisa de preço de loja em loja, onde 84,2% pedem desconto no momento de efetivar a compra, outros não pedem desconto por vergonha.

É importante ressaltar que 71,4% da população está pagando algum tipo de dívida, e 33% não sabe quanto está devendo, ou sabe apenas o valor das parcelas. Além disso, 47,3% não sabem qual a taxa de juros que está sendo cobrada em cima de suas contas, 75,9% pagam suas dívidas em dia, enquanto 7,1% não conseguem honrar com suas obrigações.

Constatou-se que 35,9% dos consumidores não têm controle sobre seus gastos e 13,2% deles possuem dívidas superiores a 70% do seu rendimento mensal.

Em relação ao cartão de crédito, ficou nítido que 76,4% dos entrevistados não sabem quanto estão pagando de juros na fatura, e que 33,2% só fazem o pagamento mínimo das parcelas. Isto tudo é muito preocupante, pois os consumidores não têm idéia de qual é a taxa de juros que está sendo cobrada em cima dos cartões de crédito, e conseqüentemente desconhecem o

tamanho da dívida que possuem. Quando eles têm conhecimento do valor total percebem que não possuem o dinheiro para arcar com as despesas.

Embora disponível em boa parte dos estabelecimentos comerciais de Passo Fundo, 52,5% dos consumidores desconhecem o código de defesa do consumidor e 65,4% não conhecem o balcão do consumidor. Verificou-se que 39,1% nunca estiveram cadastrados no sistema de proteção ao crédito, e dos que já estiveram, 58,2% foram, ou estão escritos no SPC. Isto devido a falta de recursos financeiros, ou por emprestar o nome para terceiros, não honrando os pagamentos, contudo a maioria ainda conseguiu renegociar suas dívidas.