



---

**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: Balcão do Consumidor**

**Responsabilidade: Jovens Talentos Empreendedores da FEAC/UPF**

**Supervisão: Prof. Julcemar Bruno Zilli, Dr.**

**PASSO FUNDO, 2013**

Equipe técnica da Empresa de Consultoria Júnior da FEAC/UPF

Dieme Luz Philippsen  
Douglas Vancini  
Jéssica Monteiro  
Josiane Silveira  
Lidiane Rossoni  
Paulo Juarez Miranda  
Rubiele Tartas  
William Romani

## LISTA DE TABELAS

---

Tabela 1 - Locais em que busca crédito. Ordenados de 1 a 5, sendo 1 o mais importante e 5 menos importante.....	22
Tabela 2 - Relação entre faixa etária e formas de pagamento parcelado .....	40
Tabela 3 - Relação entre faixa etária e formas de parcelamento das compras .....	42
Tabela 4-Relação entre faixa etária e se pede desconto quando vai comprar à vista? .....	44
Tabela 5 - Intenção de compra relacionada com o estado civil .....	46
Tabela 6-Qual tipo de dívida possui atualmente.....	51
Tabela 7 - Sobre seus rendimentos qual é o percentual que você possui em empréstimos e/ou carnês?.....	55
Tabela 8 - Relação entre estado civil e como você administra as suas dívidas? .....	56
Tabela 9 - Relação entre faixa etária e se o entrevistado já procurou uma forma de renegociação das dívidas? Conseguiu?.....	59
Tabela 10 - Relação entre estado civil e qual é a opinião deles?.....	63
Tabela 11 - Relação entre estado civil e se você reserva (guarda) parte dos seus ganhos mensais para emergência/imprevistos ou para realização de outras atividades? .....	67
Tabela 12 - Relação entre faixa etária e local onde prefere obter empréstimos .....	68
Tabela 13 - Relação entre sexo e local onde prefere obter empréstimos.....	68
Tabela 14 - Relação entre estado civil e local onde prefere obter empréstimos.....	69
Tabela 15 - Relação entre renda mensal e local onde prefere obter empréstimos.....	69
Tabela 16 - Relação entre idade e motivos por ter ou estar atrasado com o pagamento de alguma conta.....	109

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Faixa etário dos entrevistados.....	14
Figura 2 - O sexo dos entrevistados. ....	14
Figura 3 - O estado civil dos entrevistados .....	15
Figura 4 - A faixa salarial bruta em que se enquadram as famílias.....	15
Figura 5 - Como você costuma pagar suas compras.....	16
Figura 6 - Como você paga suas compras feitas á vista .....	16
Figura 7 - -Se for parcelado como você paga.....	17
Figura 8 - Você pede desconto quando vai comprar à vista?.....	17
Figura 9 - Quando você decide fazer uma compra.....	18
Figura 10 - Os entrevistados que acham vantajoso fazer compras parceladas sem juros. ....	19
Figura 11 - Você está pagando parceladamente alguma compra? .....	19
Figura 12 - Sobre seus rendimentos qual é o percentual que você possui em empréstimos e/ou carnês?.....	20
Figura 13 - Você tem alguma dívida atrasada a mais de 3 meses?.....	20
Figura 14 - Você já procurou uma forma de renegociação das dívidas? Conseguiu? .....	21
Figura 15 - Sua família tem conhecimento de suas dívidas?.....	21
Figura 16 - Qual é a opinião deles?.....	22
Figura 17 - Você utiliza o limite do cheque especial? .....	23
Figura 18 - Você utiliza crédito consignado?.....	23
Figura 19 - Você utiliza cartão de crédito?.....	24
Figura 20 - Quantidade de entrevistados que tem cartão de crédito e quantos usam.....	24
Figura 21 - Você paga integralmente a fatura do cartão de crédito ou apenas faz o pagamento mínimo? .....	25
Figura 22 - Você sabe quanto o cartão de crédito cobra de juros?.....	25
Figura 23 - Possui empréstimos de bancos? .....	26
Figura 24 - Têm parcelas atrasadas? .....	26
Figura 25 - Possui empréstimos de Financeiras? .....	27
Figura 26 - Têm parcelas atrasadas? .....	27
Figura 27 - Você costuma pesquisar taxas de juros e condições de financiamento antes de fechar negócio? .....	28
Figura 28 - Qual é o planejamento que você faz para rendimentos extras (13º, bonificação, comissão, div. de lucros, prêmios, etc.)?.....	28
Figura 29 - Você tem conhecimento do Código de Defesa do Consumidor de Passo Fundo? [Não/Sim].....	29
Figura 30 - Você sabia que no caso de cobrança indevida o valor deve ser devolvido em dobro?.....	29
Figura 31 - Você sabia que no caso de compras feitas pela internet ou telefone o prazo de arrependimento é de 7 dias?.....	30
Figura 32 - Quando surge um problema com suas compras você reclama com quem. ....	31
Figura 33 - Quando você reclama de produtos ou serviços, sua reclamação é atendida. ....	31
Figura 34 - Você sabia que quando o fornecedor oferta um produto ou serviço, na rádio, televisão, ou jornal, o preço anunciado deve ser cumprido.....	32
Figura 35 - Você conhece o trabalho do Balcão do Consumidor de Passo Fundo .....	32
Figura 36 - Você já esta inscrito em algum órgão de proteção ao crédito, ou já esteve, em SPC ou Serasa.....	33
Figura 37 - Sim, já esteve em algum órgão de proteção ao crédito.....	33
Figura 38 - Os inscritos em Banco de Proteção ao crédito que já procuraram renegociar a dívida. ....	34

Figura 39 – Qual o motivo pelo qual você foi inscrito em algum Banco de proteção ao crédito. ....	34
Figura 40 – Motivos por ter ou estar atrasado com algum pagamento.....	35
Figura 41 – Relação entre faixa etária e como você costuma pagar suas compras? .....	35
Figura 42 – Relação entre sexo e formas de pagamento das dívidas .....	36
Figura 43 – Relação entre estado civil e como você costuma pagar suas compras.....	36
Figura 44 – Relação entre renda e como você costuma pagar suas dívidas.....	37
Figura 45 - Relação entre faixa etária e formas de pagamento a vista .....	38
Figura 46 - Relação entre sexo e formas de pagamento vista.....	38
Figura 47 - Relação entre estado civil e se for à vista, você paga suas compras. ....	39
Figura 48 – Relação entre renda e como são pagas as compras á vista. ....	39
Figura 49 – Relação entre sexo e formas de pagamento a prazo .....	41
Figura 50 – Relação entre estado civil e se for parcelado, você paga suas compras.....	41
Figura 51 - Relação entre renda e como são pagas as contas parceladas. ....	42
Figura 52 – Relação entre sexo e pesquisa de preços antes de comprar.....	43
Figura 53 – Relação entre renda e se você pesquisa preços antes de comprar.....	43
Figura 54 - Relação entre sexo e se pede desconto quando compra à vista.....	44
Figura 55 – Relação entre renda e você pede desconto quando compra á vista. ....	45
Figura 56 - Relação entre faixa etária e como você decide fazer uma compra .....	45
Figura 57 – Relação entre sexo e decisão de compra.....	46
Figura 58 - Relação entre faixa etária e se acha vantajoso fazer compras em parcelas sem juros? .....	47
Figura 59 – Relação entre sexo e se acha vantajoso fazer compras parceladas sem juros .....	47
Figura 60 – Relação entre estado civil e se acha vantajoso fazer compras em parcelas sem juros .....	48
Figura 61 – Relação entre faixa de renda e se o entrevistado acha vantajoso fazer compras em parcelas sem juros?.....	48
Figura 62 - Relação entre faixa etária e se o entrevistado está pagando parceladamente alguma compra? .....	49
Figura 63 – Relação entre sexo e se está pagando parceladamente alguma compra .....	49
Figura 64 - Relação entre estado civil e se você está pagando parceladamente alguma compra.....	50
Figura 65 - Relação entre renda e a quantidade de entrevistados que esta pagando parceladamente alguma compra. ....	50
Figura 66 – Relação entre sexo e o tipo de dívidas que possui.....	51
Figura 67 – Relação entre sexo e se sabe o valor da dívida.....	52
Figura 68 – Relação entre estado civil e se você sabe o valor total da dívida.....	52
Figura 69–Relação entre faixa etária e se o entrevistado sabe quanto está pagando de taxa de juros por essa dívida? .....	53
Figura 70 – Relação entre sexo e se sabe quanto está pagando de taxa de juros por essa dívida .....	53
Figura 71 – Relação entre estado civil e se você sabe quanto está pagando de taxa de juros por essa dívida .....	54
Figura 72 – Relação entre sexo e percentual que possui em empréstimos e carnês .....	54
Figura 73 - Relação entre renda e sobre os rendimentos totais, qual o percentual comprometido com empréstimos.....	55
Figura 74 – Relação entre sexo e como você administra suas dívidas .....	56
Figura 75 - Relação entre faixa etária e se o entrevistado tem alguma dívida atrasada há mais de 3 meses? .....	57
Figura 76 – Relação entre sexo e se possui dívida atrasada há mais de três meses .....	57
Figura 77 – relação entre estado civil Você tem alguma dívida atrasada a mais de 3 meses.....	58
Figura 78 - Relação entre renda e os entrevistado que tem dívidas atrasadas a mais de 3 meses. ....	58

Figura 79 – Relação entre sexo e se já procurou uma forma de renegociação de dívidas e se conseguiu .....	59
Figura 80 - Você já procurou uma forma de renegociação das dívidas? Conseguiu .....	60
Figura 81 - Relação entre renda e o numero de entrevistados que já procuraram alguma forma de renegociação de dívidas.....	60
Figura 82 - Relação entre faixa etária e se a família tem conhecimento de suas dívidas? .....	61
Figura 83 – Relação entre sexo e se a família tem conhecimento de suas dívidas .....	61
Figura 84 - Relação entre estado civil e sua família tem conhecimento de suas dívidas.....	62
Figura 85 - Relação entre faixa etária e a opinião da família.....	62
Figura 86 – Relação entre sexo e a opinião dos familiares.....	63
Figura 87 - Relação entre renda e qual a opinião dos membros da família sobre as dívidas do entrevistado.....	64
Figura 88 - Relação entre faixa etária e se o entrevistado tem trabalhado mais ou procurado obter rendimentos extras para conseguir pagar as dívidas.....	64
Figura 89 – Relação entre sexo e se tem trabalhado mais para conseguir ganhos extras para suas dívidas .....	65
Figura 90 – Relação entre estado civil e se você tem trabalhado mais ou procurado obter rendimentos extras para conseguir pagar as dívidas.....	65
Figura 91 - Relação entre renda e se as pessoas estão trabalhando mais, buscando rendimentos extras para pagar suas contas. ....	66
Figura 92 – Relação entre sexo e se reserva parte dos seus ganhos mensais para emergência/imprevistos ou para a realização de outras atividades .....	66
Figura 93 - Relação entre renda e a quantidade de entrevistados que conseguem ou não reservar parte de seus rendimentos .....	67
Figura 94 - Relação entre faixa etária e se o entrevistado utiliza o limite do cheque especial .....	70
Figura 95 – Relação entre sexo e se utiliza o limite do cheque especial .....	70
Figura 96 - Você utiliza o limite do cheque especial .....	71
Figura 97 - Relação entre renda e a media de entrevistado que usa o limite o cheque especial.....	71
Figura 98 - Relação entre faixa etária e se o entrevistado utiliza crédito consignado.....	72
Figura 99 – Relação entre sexo e se utiliza crédito consignado .....	72
Figura 100 – Relação entre sexo e a situação de quem utiliza crédito consignado.....	73
Figura 101 - Relação entre faixa etária e se o entrevistado utiliza cartão de crédito? E quantos cartões possuem.....	73
Figura 102 – Relação entre sexo e se utiliza cartão de crédito .....	74
Figura 103- Relação entre estado civil e se você utiliza cartão de crédito? E quantos cartões possuem .....	74
Figura 104- Relação entre renda e uso de cartão de crédito.....	75
Figura 105 – Relação entre sexo e para que usa o cartão de crédito .....	76
Figura 106 – Relação entre estado civil e para que você usa o cartão de crédito .....	76
Figura 107 - Relação entre faixa etária e se o entrevistado paga integralmente a fatura do cartão de crédito ou apenas faz o pagamento mínimo.....	77
Figura 108 – Relação entre sexo e se paga integralmente a fatura do cartão de crédito ou apenas faz o pagamento mínimo.....	77
Figura 109 – Relação entre estado civil e se você paga integralmente a fatura do cartão de crédito ou apenas faz o pagamento mínimo .....	78
Figura 110 - Relação entre faixa etária e se o entrevistado sabe quanto o cartão de crédito cobra de juros?.....	78
Figura 111 – Relação entre sexo e se sabe quanto o cartão de crédito cobra de juros.....	79

Figura 112 – Relação entre estado civil e se você sabe quanto o cartão de crédito cobra de juros .....	79
Figura 113 – Relação entre renda e a quantidade de entrevistados que sabem quanto o cartão crédito cobra de juros.....	80
Figura 114 – Relação entre renda e qual o percentual de juro cobrado pelo cartão, segundo respostas dos entrevistados.....	80
Figura 115 – Relação entre sexo e se possui empréstimos em banco com parcelas atrasadas .....	81
Figura 116 - Relação entre estado civil e se têm parcelas atrasadas com bancos .....	81
Figura 117 – Relação entre renda e quantos entrevistado possuem parcelas em atraso. ....	82
Figura 118 - Relação entre faixa etária e se o entrevistado possui empréstimos de Financeiras.....	82
Figura 119 – Relação entre sexo e se o entrevistado possui empréstimos de Financeiras? .....	83
Figura 120 - Relação entre estado civil e se possui empréstimos de Financeiras.....	83
Figura 121 - Relação entre renda e os que possuem empréstimos em financeiras.....	84
Figura 122 - Relação entre faixa etária e se o entrevistado possui empréstimos com terceiros .....	84
Figura 123 – Relação entre sexo e se possui empréstimos com terceiros.....	85
Figura 124 - Relação entre estado civil e se possui empréstimos com terceiros.....	85
Figura 125 – Relação entre renda e os que possuem empréstimos com terceiros. ....	86
Figura 126 – Relação entre sexo e se costuma pesquisar taxas de juros e condições de financiamento antes de fechar negócios.....	86
Figura 127 – Relação entre estado civil e se você costuma pesquisar taxas de juros e condições de financiamento antes de fechar negócio .....	87
Figura 128 – Relação entre estado civil e qual é o planejamento que você faz para rendimentos extras (13º, bonificação, comissão, div. de lucros, prêmios, etc.).....	87
Figura 129 - Relação entre faixa etária e se o entrevistado tem conhecimento do código de defesa do consumidor de Passo Fundo? .....	88
Figura 130 – Relação entre sexo se tem conhecimento e se já leu o Código de Defesa do Consumidor de Passo Fundo.....	88
Figura 131 – Relação entre renda e quantos entrevistado tem conhecimento ou já leram o Código de Defesa do Consumidor de Passo Fundo.....	89
Figura 132 - Relação entre faixa etária e se o entrevistado sabia que no caso de cobrança indevida, o valor deve ser devolvido em dobro?.....	89
Figura 133 – Relação entre sexo e se sabia que no caso de cobrança indevida o valor deve ser devolvido em dobro.....	90
Figura 134 – Relação entre renda e a quantidade de entrevistados que sabem que no caso de cobrança indevida o valor deve ser devolvido em dobro. ....	90
Figura 135 - Relação entre faixa etária e se o entrevistado sabia que no caso de compras feitas pela internet ou telefone, o prazo de arrependimento é de 7 dias? .....	91
Figura 136 – Relação entre sexo e se sabia que no caso de compras feitas pela internet ou telefone o prazo de arrependimento é de 7 dias.....	91
Figura 137 – Relação entre renda e a quantidade de entrevistados que sabe que as compras feitas pela internet ou telefone possuem prazo de arrependimento de 7 dias.....	92
Figura 138 – Relação entre sexo e quando surge algum problema com suas compras, pra quem reclama.....	93
Figura 139 – Relação entre estado civil e quando surge algum problema com suas compras, você reclama para quem? .....	93
Figura 140 - Relação entre renda e pra quem você reclama quando há algum problema em suas compras. ....	94
Figura 141 - Relação entre faixa etária e se o entrevistado reclama de produtos ou serviços, sua reclamação é atendida? .....	94

Figura 142 – Relação entre sexo e se quando reclama de produtos ou serviços, sua reclamação é atendida.....	95
Figura 143 – Relação entre estado civil e quando você reclama de produtos ou serviços, sua reclamação é atendida.....	95
Figura 144 – Relação entre renda e quando você reclama de produtos ou serviços sua reclamação é atendida.....	96
Figura 145 - Relação entre faixa etária e se o entrevistado sabia que na compra de bens duráveis a garantia estabelecida pelo CDC é de 1 ano?.....	96
Figura 146 – Relação entre sexo e se sabia que na compra de produtos duráveis o prazo legal de garantia estabelecida pelo CDC é de um ano.....	97
Figura 147 – Relação entre renda e você sabia que na compra de produtos duráveis o prazo de garantia estabelecido pelo CDC é de um ano.....	97
Figura 148 - Relação entre faixa etária e se o entrevistado sabia que quando o fornecedor oferece um produto no rádio, jornal, ou televisão, o mesmo deve ser cumprido?.....	98
Figura 149 – Relação entre sexo e se sabia que quando o fornecedor oferta um produto na rádio, jornal e televisão o mesmo precisa ser cumprido.....	98
Figura 150 – Relação entre estado civil e se o entrevistado sabia que quando o fornecedor oferta um produto na rádio, jornal e televisão o mesmo precisa ser cumprido?.....	99
Figura 151 - Relação entre renda e você sabia que quando o fornecedor oferta um produto na rádio, jornal e televisão o mesmo precisa ser cumprido.....	99
Figura 152 - Relação entre faixa etária e se o entrevistado conhece o trabalho do Balcão do consumidor de Passo Fundo?.....	100
Figura 153 – Relação entre sexo e se conhece o trabalho do Balcão do Consumidor de Passo Fundo.....	101
Figura 154 – Relação entre estado civil e se o entrevistado conhece o trabalho do Balcão do Consumidor de Passo Fundo?.....	101
Figura 155 – Relação entre renda e você conhece o trabalho do balcão do consumidor de Passo Fundo.....	102
Figura 156 - Relação entre faixa etária e se o entrevistado está ou esteve inscrito em algum banco de proteção ao crédito - SPC ou Serasa?.....	102
Figura 157 – Relação entre sexo e se está ou já esteve inscrito em algum banco de proteção ao crédito – SPC ou Serasa.....	103
Figura 158 - Você está ou já esteve inscrito em algum banco de proteção ao crédito - SPC ou Serasa?.....	103
Figura 159 – Relação entre renda e você esta ou já esteve inscrito em algum órgão de proteção ao crédito, SPC ou Serasa.....	104
Figura 160 - Relação entre faixa etária e qual banco de crédito o entrevistado está/esteve inscrito?.....	104
Figura 161 – Relação entre sexo e no caso de estar ou ter sido inscrito em órgão de proteção ao crédito, qual banco de proteção ao crédito.....	105
Figura 162 – Relação entre renda e os entrevistados que estão inscritos nos órgãos de proteção ao crédito, quais são.....	105
Figura 163 - Relação entre faixa etária e se o entrevistado que esteve inscrito, já procurou renegociar?.....	106
Figura 164 – Relação entre sexo e caso esteja inscrito em um banco de proteção ao crédito, se já procurou renegociar a dívida.....	106
Figura 165 – Relação entre renda e os que estão ou estão inscritos nos órgãos de proteção ao crédito, que já procuraram renegociação de dívida.....	107

Figura 166 - Relação entre faixa etária e o motivo por ter sido inscrito em algum banco de proteção ao crédito?.....	108
Figura 167 - Relação entre sexo e o motivo por ter sido inscrito em algum banco de proteção ao crédito.....	108
Figura 168 - Relação entre renda e qual o motivo para você ter sido inscrito em algum banco de proteção ao crédito. ....	109
Figura 169 - Relação entre sexo e motivos por ter ou estar atrasado com o pagamento de alguma conta.....	110
Figura 170 - Motivos por ter ou estar atrasado com o pagamento de alguma conta .....	111
Figura 171 - Relação entre renda e motivos por ter ou estar atrasado com o pagamento de alguma conta.....	111

## 1 RESUMO EXECUTIVO

---

---

O aumento da renda real da população brasileira tem gerado uma melhoria significativa nas condições de vida da sociedade. Além do aumento da renda observou-se a utilização de uma política monetária que aumentou o acesso ao crédito e uma política fiscal de redução ou isenção dos impostos em algumas linhas de produtos. As estratégias têm mantido a economia brasileira aquecida e parcialmente, “blindada” dos efeitos das crises internacionais que tem afetado a economia nos últimos anos.

Entretanto, a facilidade de acesso ao crédito está levando alguns consumidores a acumularem dívidas que ultrapassam a renda mensal da família e, com isso, tornam-se inadimplentes. Assim, a pesquisa buscou identificar as dimensão e causas do endividamento dos consumidores de Passo Fundo/RS por meio de pesquisa qualitativo-quantitativa de formato descritiva.

A metodologia utilizada baseava-se em um instrumento de coleta de dados primários junto aos consumidores maiores de idade residentes na cidade de Passo Fundo/RS. Para ocorrer o equilíbrio na coleta dos dados dividiu-se a cidade em 4 (quatro) quadrantes, além do centro.

A amostragem usada no processo foi sistemática, onde se entrevistava um indivíduo e esperava-se 3 indivíduos passarem pelo entrevistador e indagava-se a quarta pessoa, seguindo até a obtenção da amostra total. O processo de amostragem realizado dessa forma torna-se estatisticamente aceito e passível de inferência estatística sobre o comportamento da população residente no município de Passo Fundo.

O tamanho da amostra levou em consideração um erro estatístico de 5% e, com isso, chegou-se a uma amostragem de 423 indivíduos escolhidos pelo processo de amostragem sistemática. O perfil da amostra foi representativo dos moradores de Passo Fundo, visto que teve abrangência para todas as faixas etárias, sexo, estado civil e renda familiar bruta mensal.

Os resultados apontam que apenas 36% dos consumidores conseguem efetivar suas compras a vista pagando em dinheiro ou utilizando o cartão de débito. O cheque praticamente não aparece como uma forma de pagamento a vista. As compras parceladas são realizadas por 64% da população de Passo Fundo, sendo pagas com carnê ou cartão de crédito.

Os meios de comunicação apresentam diariamente à população informações sobre produtos, formas de pagamentos e taxas de juros. Os consumidores absorvem esses dados e, por vezes, usam as informações na realização das compras. Nesse sentido, observou-se que mais de 21% da população compra sem ter a intenção de comprar e destes 9% compram sem mesmo analisar o orçamento familiar para saber se conseguem pagar as parcelas.

Os dados demonstram que 69% da população estão pagando atualmente algum tipo de dívida, sendo que mais de 21% das famílias estão comprometendo mais de 70% da sua renda bruta familiar mensal. Os resultados são significativos, pois sobra pouca renda para efetivar todas as demais despesas de uma família e, com isso, a chance de se tornar um indivíduo inadimplente aumenta consideravelmente.

O índice de inadimplência é gerado pelo percentual de pessoas que estão com suas dívidas atrasadas há mais de 3 meses. Nesse sentido, os resultados demonstram que 13% da população de Passo Fundo estão inadimplentes. A facilidade de obtenção de crédito pode ser um dos fatores relacionados ao elevado percentual de inadimplência, pois grande parte da população procura obter crédito junto aos bancos e familiares, seguido pelo cartão de crédito. A propósito, o cartão de crédito está presente em mais de 56% das famílias de Passo Fundo, sendo que 45% dessas possuem mais 1 cartão de crédito. Nota-se a evolução crescente da utilização, principalmente, pelos jovens dessa forma de pagamento que é conveniente, mas extremamente prejudicial às finanças das famílias que não realizam planejamento, principalmente, para aquelas que pagam o valor mínimo da fatura (20%) e/ou não sabe quanto estão pagando de taxa de juros na fatura (77%). Enquanto a utilização do cartão de crédito aumenta, nota-se que o uso do limite do cheque especial cada vez mais está saindo do dia-a-dia da população de Passo Fundo.

Quanto ao conhecimento sobre o balcão do consumidor observou-se que 58% dos consumidores não conhecem o Código de Defesa do Consumidor (CDC) e aqueles que conhecem apenas 17% já leram partes do CDC. Os resultados são corroborados com o fato de que 62% não tem conhecimento sobre o benefício do valor dobrado em caso de cobrança indevida; 63% não sabem sobre os 7 dias de arrependimento nas compras online. Além disso, 59% da população de Passo Fundo não conhece o Balcão do Consumidor.

Os dados demonstram que 46% dos indivíduos estão ou estiveram inscritos no Sistema de Proteção de Crédito (SPC) ou Serasa por falta de recursos financeiros (56%) ou por terem emprestado o nome a terceiros (30%).

## 2 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. Utilizou-se a análise descritiva, de abordagem quantitativa (onde se aferiu as dimensão e causas do endividamento dos consumidores de Passo Fundo/RS).

Além do objetivo geral podem ser destacados os objetivos específicos da pesquisa que norteiam o relatório final baseado em 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.

### 2.1 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 (423 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 18 anos que estiveram no centro e nas principais praças da cidade de Passo Fundo/RS entre os dias 13 de novembro e 19 de novembro de 2013.

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 3 habitantes (que passavam pelo pesquisador), na sequência o 4º 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.

### 3 RESULTADOS E DISCUSSÃO

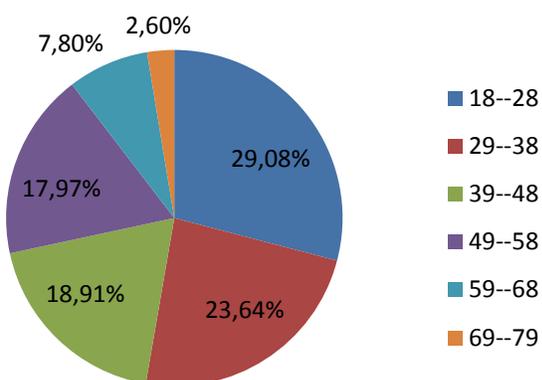
---

#### 3.1 ANÁLISE DA FASE DESCRITIVA

##### 3.1.1 Análise da estatística descritiva dos dados

A análise descritiva é utilizada para verificar o comportamento dos consumidores com relação às diferentes variáveis analisadas no instrumento de coleta de dados.

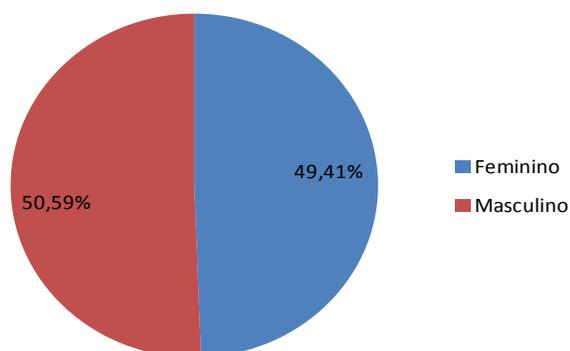
A análise da faixa etária dos entrevistados demonstra que a mais de 29% dos mesmos possui entre 18 e 28 anos, seguido de 29 a 38 anos e 39 a 48 anos (Figura 1). Assim, demonstra-se que a amostra apresenta relevância por se tratar de uma coleta controlada e balanceada entre as diferentes faixas etárias.



**Figura 1 - Faixa etária dos entrevistados**

Fonte: Feacjr (2013)

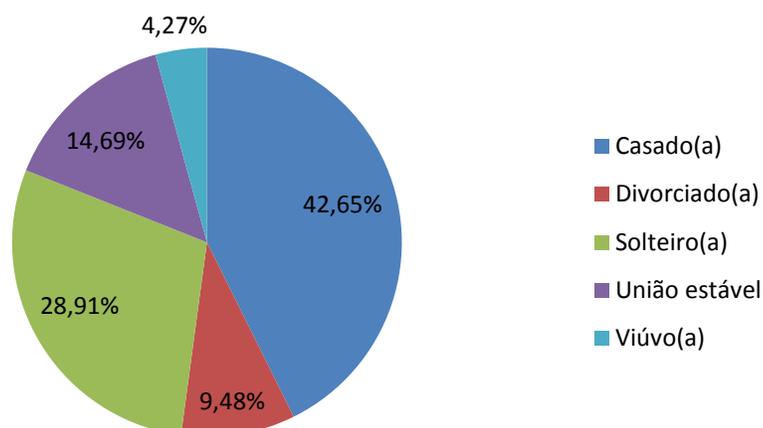
Observa-se na coleta dos dados que o sexo dos entrevistados apresentou mínima diferença entre eles, sendo que cerca de 51% foram do público masculino e o restante, 49,41%, do feminino (Figura 2).



**Figura 2 - O sexo dos entrevistados.**

Fonte: Feacjr (2013)

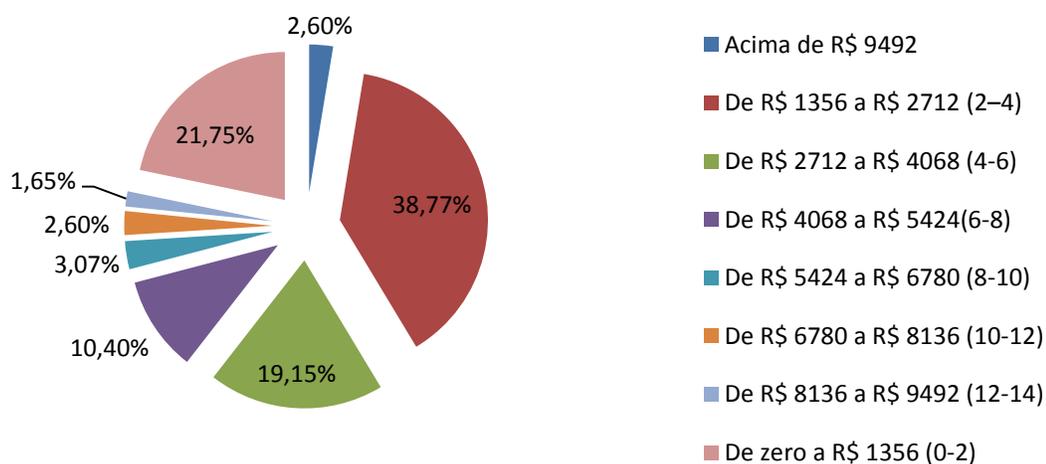
Ao analisar o estado civil dos entrevistados destacam-se os casados que possuem uma representatividade de 42,65% dos entrevistados que somados aos de união estável resulta em cerca de 57% das pessoas entrevistadas convivendo como cônjuges. Além disso, vale destacar que 28,91% dos entrevistados se consideram solteiros (Figura 3).



**Figura 3 – O estado civil dos entrevistados**

Fonte: Feacjr (2013)

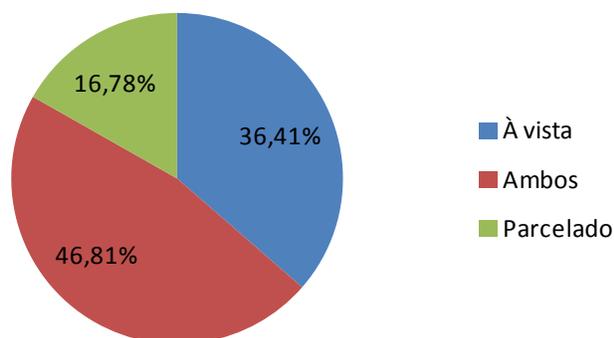
Visualiza-se na Figura 4 a faixa de renda salarial bruta familiar dos entrevistados nos quais se destacam 38,77% tem renda de R\$ 1.356,00 a R\$ 2.712,00 e também cerca de 21,75% tem renda familiar bruta entre 0 e R\$ 1356,00. Evidenciando assim que pela amostragem mais da metade do público entrevistados são pertencentes às classes C, D e E. Esses dados são coerentes com a realidade regional e brasileira onde a maior parte da população está inserida nessas classes sociais.



**Figura 4 - A faixa salarial bruta em que se enquadram as famílias.**

Fonte: Feacjr (2013)

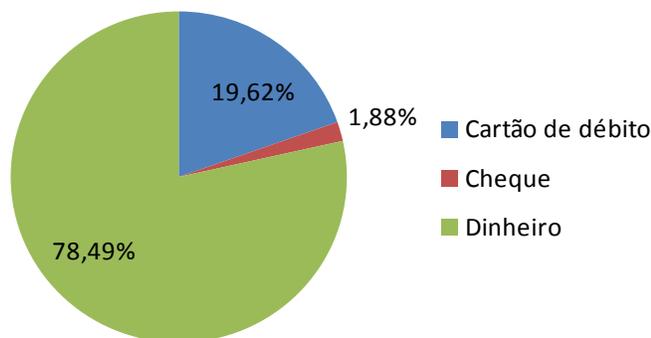
Mostra-se na análise da Figura 5 como os entrevistados costumam pagar suas compras e destaca-se que a grande maioria (46,81%) costuma pagar tanto avista quanto parcelado e somente 36,41% pagam a vista e 16,78% parcelado. Dessa forma, pode-se analisar que mais de 60% dos entrevistados usam o parcelamento como uma forma de efetivação das suas compras.



**Figura 5 – Como você costuma pagar suas compras.**

Fonte: Feacjr (2013)

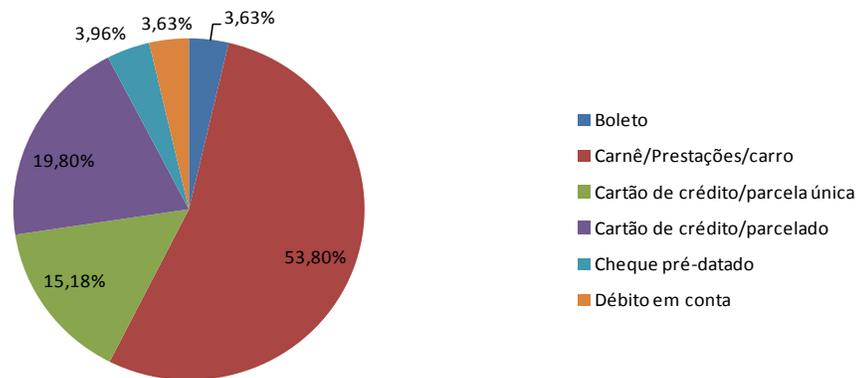
Observa-se que nas compras com pagamentos efetuados á vista cerca de 78,49% dos entrevistados pagam em dinheiro e 19,62% em cartão de debito (Figura 6). Evidencia-se, com isso, que uma grande parte da população ainda prefere a utilização do dinheiro na hora das compras. Entretanto, a compra com cartão de débito vem apresentando crescimento representativo nos últimos anos e cada vez mais o consumidor substituirá o papel moeda pelo dinheiro de “plástico”.



**Figura 6 - Como você paga suas compras feitas á vista**

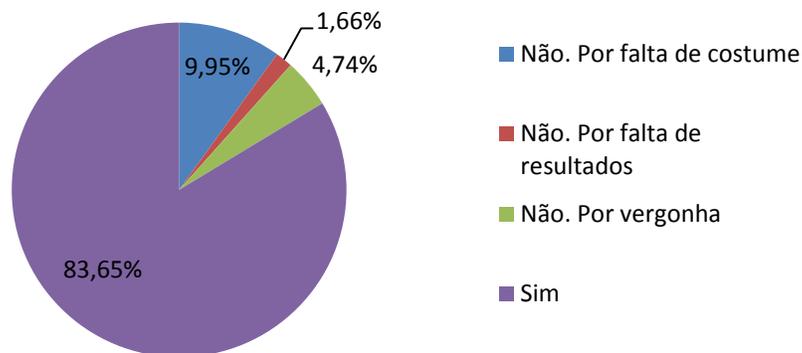
Fonte: Feacjr (2013)

A Figura 7 mostra que se o pagamento for parcelado os entrevistados costumam pagar no carnê em 53,8% e cerca de 35% utilizam o cartão de crédito em compras parceladas. Sendo assim, evidencia-se que um bom atrativo para esses consumidores seria os lojistas ofertarem crediário próprio, mas com a crescente perspectiva de que o cartão de crédito tem apresentado excelentes resultados para o consumidor que faz o planejamento das suas compras e consegue pagar corretamente sua fatura do cartão.



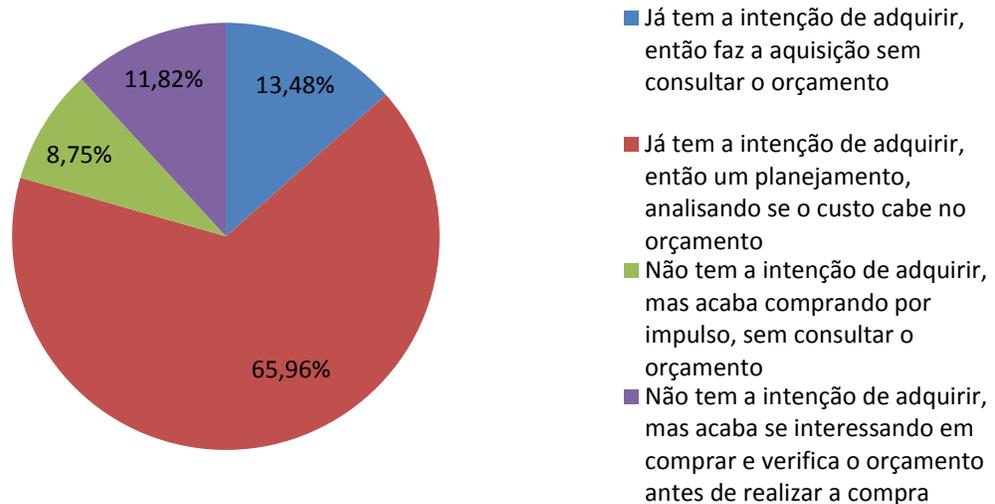
**Figura 7 - -Se for parcelado como você paga.**  
Fonte: Feacjr (2013)

Observa-se que quando as compras são realizadas á vista cerca de 84% dos entrevistados pedem desconto e apenas 9,95% não pedem por falta de costume (Figura 8). Evidencia-se também que grande parte dos entrevistados que pedem desconto afirmam que é inútil, pois não recebem desconto visto que a justificativa é que o preço da etiqueta já esta incluído desconto.



**Figura 8 - Você pede desconto quando vai comprar à vista?**  
Fonte: Feacjr (2013)

Constata-se que quando decide fazer uma compra cerca de 66% dos entrevistados já tem a intenção de adquirir, então faz um planejamento, analisando se o custo cabe no orçamento; 13,48% tem a intenção de adquirir, porém não consulta o orçamento e 11,82% não tem intenção, mas consulta o orçamento antes de efetivar a compra (Figura 9). Há indícios que hoje em dia os consumidores estão preocupados com o cumprimento de suas obrigações, pois estão consultando mais seu orçamento antes de comprar.

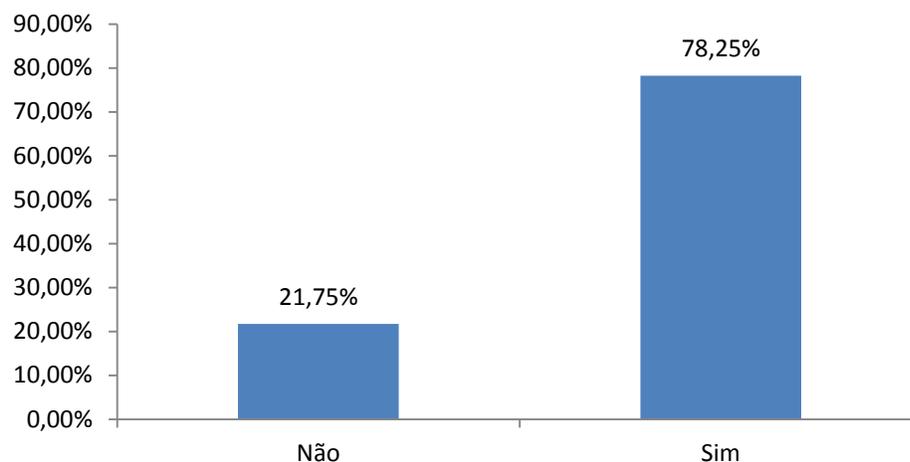


**Figura 9 - Quando você decide fazer uma compra**

Fonte: Feacjr (2013)

Vale lembrar que o planejamento das compras realizadas pelo consumidor irá proporcionar um controle financeiro muito mais aguçado e, com isso, diminuirá as chances de se tornar inadimplente. Além disso, as compras realizadas dessa forma tornam-se mais racionais e, com isso, o risco de inadimplência também se reduz significativamente com essa estratégia.

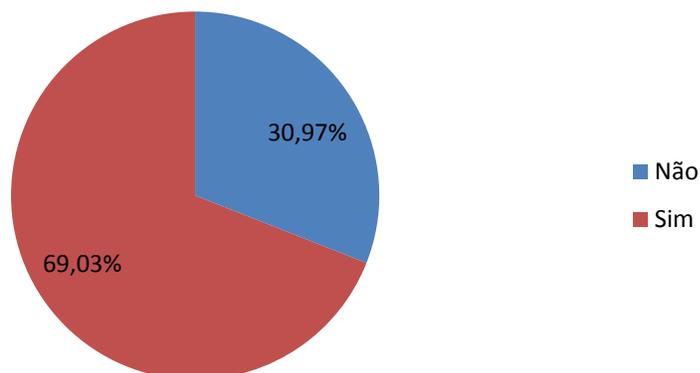
Associado a questão do risco de inadimplência está o fato das compras parceladas serem realizadas “sem juros”. A Figura 10 apresenta o resultado do questionamento sobre a vantagem de realizar as compras sem juros nas parcelas. Nela observa-se que mais de 78% consideram vantajoso o pagamento de compras parcelas sem juros. O resultado demonstra claramente que a população não está ciente de que as compras parcelas apresentam juros embutidos e que indiretamente paga-se juros.



**Figura 10 – Os entrevistados que acham vantajoso fazer compras parceladas sem juros.**  
Fonte: Feacjr (2013)

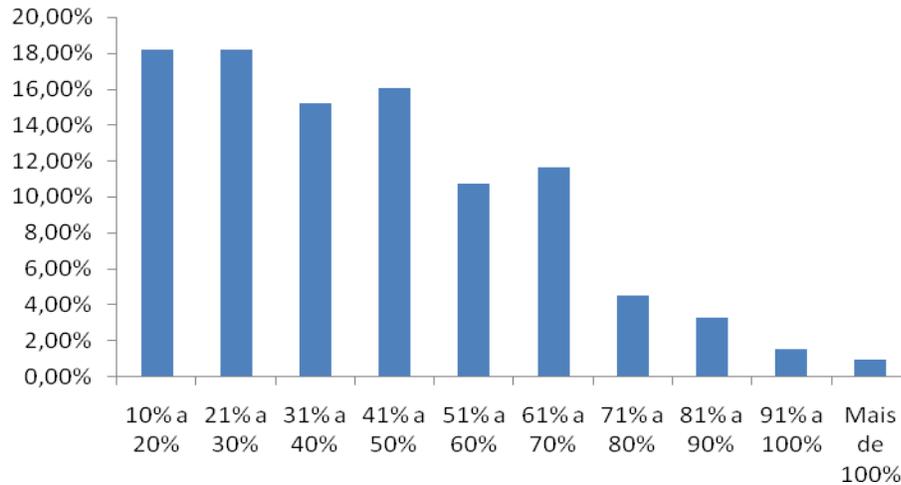
Analisando se os entrevistados estão pagando parceladamente alguma compra mostra que 69,03% estão pagando alguma compra parcela. Entretanto, somente 39,97% não possuem dívidas parceladas (Figura 11).

Com isso, nota-se que a quase 70% da população de Passo Fundo apresenta algum tipo de dívida e está comprometendo determinada parcela da sua renda todo o mês para quitar a dívida. Nesse momento, observa-se que fica muito fácil o consumidor ficar endividado, pois caso não tenha um bom controle financeiro ou ocorrer algum problema financeiro acarretará em possíveis atrasos no pagamento das suas dívidas.



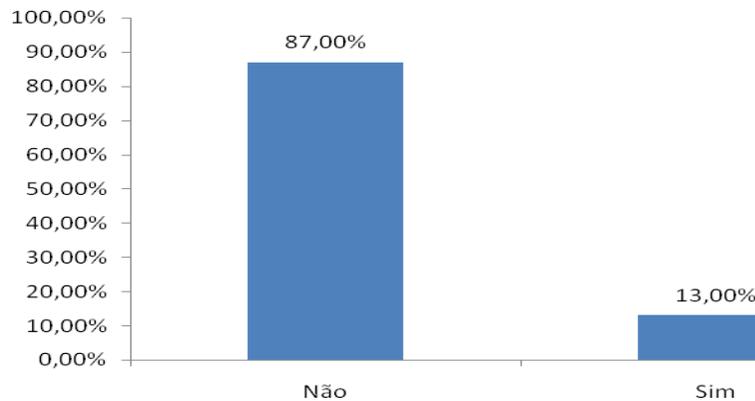
**Figura 11 - Você está pagando parceladamente alguma compra?**  
Fonte: Feacjr (2013)

Observa-se que cerca de 21% da população de Passo Fundo está comprometendo mais do que 70% da renda mensal obtida pela família e, com isso, que os dados demonstram o risco de endividamento desses consumidores (Vide Figura 12).



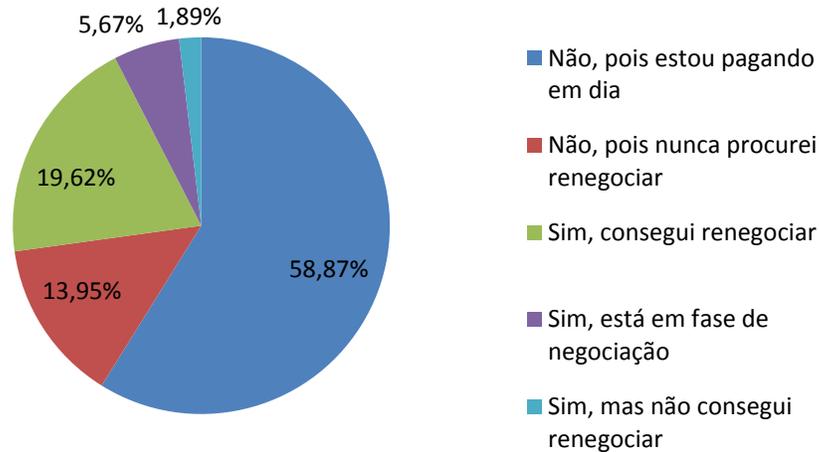
**Figura 12 - Sobre seus rendimentos qual é o percentual que você possui em empréstimos e/ou carnês?**  
Fonte: Feacjr (2013)

Observa-se que relacionado às dívidas de mais de 3 meses – o que se configura o **índice de inadimplência** - cerca de 13% dos entrevistados alegaram possuir dívidas com mais de 3 meses de atraso. Assim, verifica-se que o índice de inadimplência está relativamente elevado e, com isso, cada vez mais o consumidor vai precisar negociá-las para poder efetivar compras futuras futuramente, visto que poderá ser incluído no banco de proteção ao crédito se não regularizar suas dívidas.



**Figura 13 - Você tem alguma dívida atrasada a mais de 3 meses?**  
Fonte: Feacjr (2013)

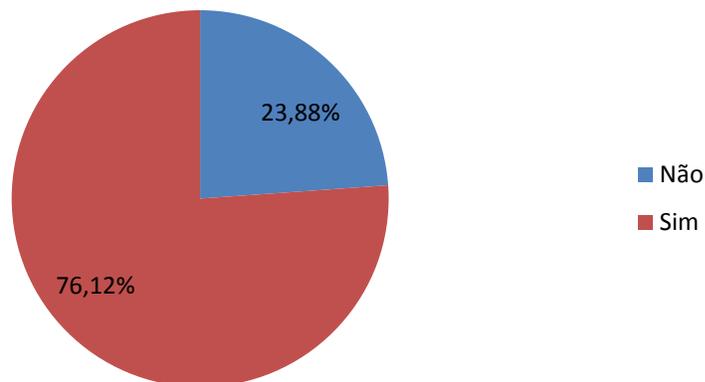
Observa-se que relacionado a procura de alguma forma de renegociação das dívidas 58,87% não procuram, pois estão pagando em dia e, 19,62% procuraram e conseguiram renegociar, 13,95% não buscaram renegociar apesar de ter dívidas atrasadas.



**Figura 14 - Você já procurou uma forma de renegociação das dívidas? Conseguiu?**

Fonte: Feacjr (2013)

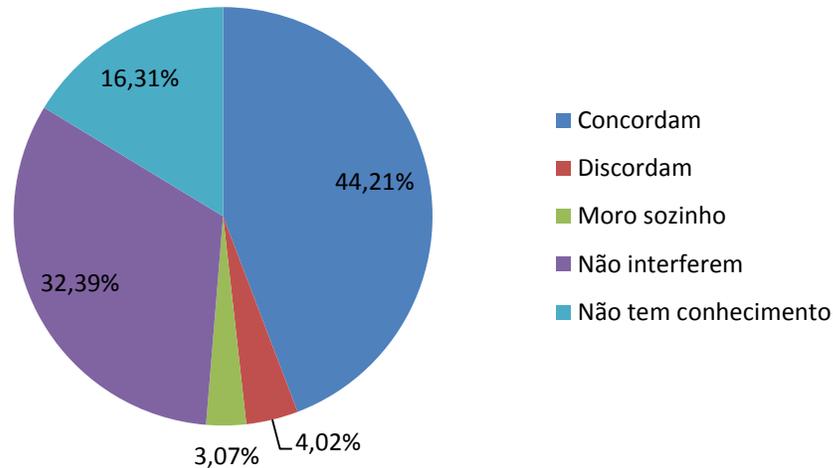
Mostra-se que relacionado se a família tem conhecimento de suas dívidas cerca de 76,12% dos entrevistados dizem que a família sabe das dívidas e apenas 23,88% não tem conhecimento (Figura 15). O resultado demonstra um número elevado de pessoas que escondem as dívidas dos familiares. Esse comportamento pode estar associado a compras por impulso sem o devido planejamento familiar.



**Figura 15 - Sua família tem conhecimento de suas dívidas?**

Fonte: Feacjr (2013)

Observa-se na Figura 16 a opinião dos familiares relacionados as dívidas dos entrevistados. Nela nota-se que 44,21% dos familiares concordam com as mesmas, 32,39% não interfere e apenas 16,31% não tem conhecimento. Pode ser que os familiares estão mais participativos se tratando do quesito financeiro familiar podendo assim expressar sua opinião. O comportamento pode ser o primeiro passo para evitar a inadimplência futura.



**Figura 16 - Qual é a opinião deles?**  
Fonte: Feacjr (2013) 10

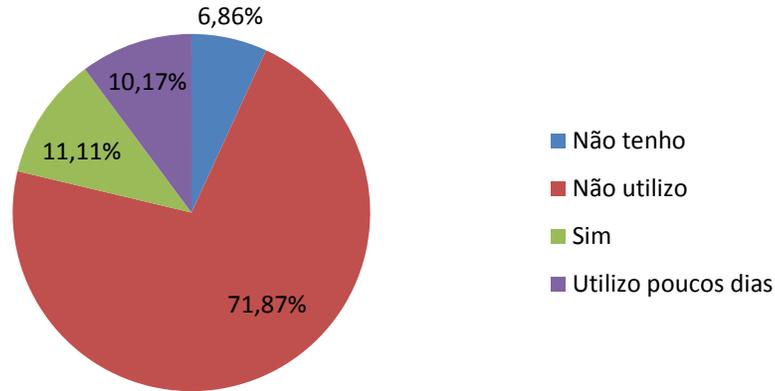
Os locais de obtenção de crédito mostra que a grande maioria dos consumidores prefere procurar crédito junto às instituições bancárias (46%) seguido pelos familiares (41,5%). Um dado importante está relacionado ao fato de que poucas pessoas procuram financeiras para obter crédito, pois possivelmente sabem que o valor das taxas de juros é elevado e encarem muito o empréstimo (Tabela 1).

**Tabela 1 - Locais em que busca crédito. Ordenados de 1 a 5, sendo 1 o mais importante e 5 menos importante.**

Índices	Locais de crédito				
	Bancos	Cartões de crédito	Lojas	Financeira	Família
<b>1</b>	46,0%	9,1%	4,6%	2,9%	41,5%
<b>2</b>	35,0%	22,7%	12,1%	12,0%	17,9%
<b>3</b>	10,3%	37,2%	21,9%	18,6%	10,8%
<b>4</b>	4,5%	17,2%	38,8%	29,1%	8,7%
<b>5</b>	4,3%	13,8%	22,6%	37,4%	21,0%
<b>Total Geral</b>	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fonte: Feacjr (2013)

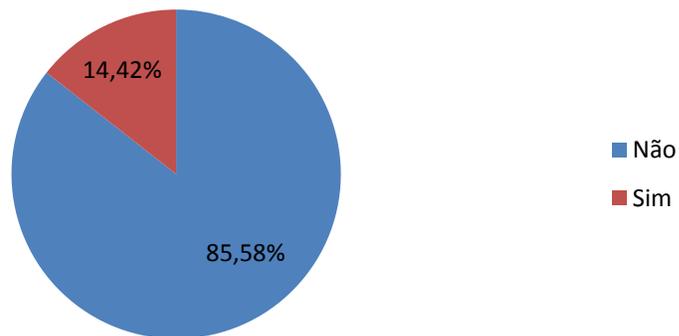
Observa-se que no quesito limite de cheque especial cerca de 71,87% dos entrevistados não utiliza, 11,11% sim e 10,17% sim, mas poucos dias, conforme Figura 17. Nota-se que grande parte do público entrevistado prefere não utilizar o limite do cheque especial evitando assim um pagamento de juros elevados.



**Figura 17 - Você utiliza o limite do cheque especial?**

Fonte: Feacjr (2013)

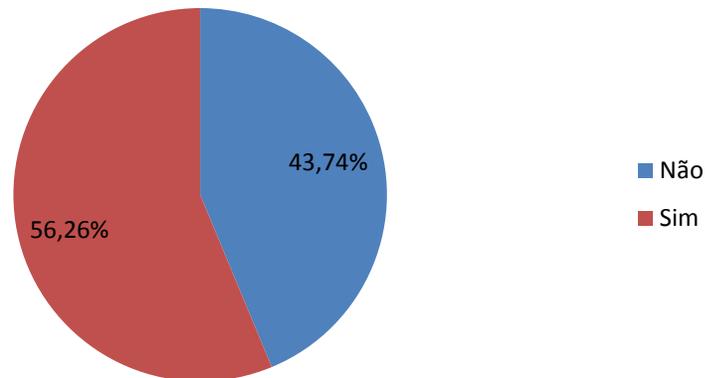
Observa-se que relacionado a crédito consignado cerca de 85,58% dos entrevistados não utiliza esse meio de crédito e 14,42% afirmam que utiliza, conforme mostra Figura 18. A grande maioria dos empréstimos nesse formato está relacionada aos aposentados e pensionistas, visto a facilidade de obtenção.



**Figura 18 - Você utiliza crédito consignado?**

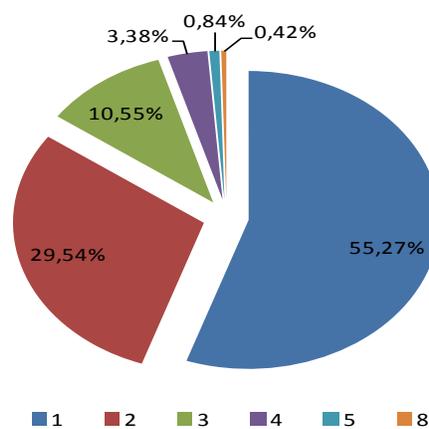
Fonte: Feacjr (2013)

Evidencia-se que no quesito utilização de cartão de crédito cerca de 56,26% dos entrevistados dizem que utilizam e 43,74% não utilizam conforme mostra Figura 19. Uma das possíveis justificativas pode estar relacionada com o receio de algum tipo de cobrança indevida ou até mesmo por falta de conhecimento de algum público específico.



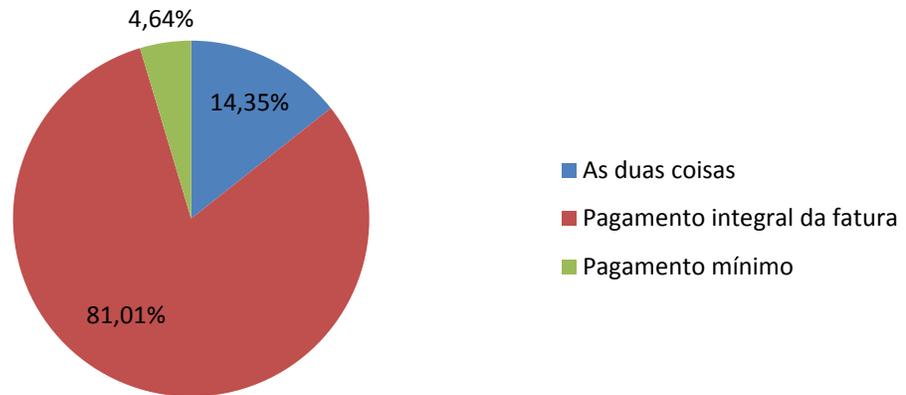
**Figura 19 - Você utiliza cartão de crédito?**  
Fonte: Feacjr (2013)

Observa-se que dentre os entrevistados que usa o cartão, qual é o número de cartões que possuem onde cerca de 55,27% possuem ao menos 1 cartão, 29,54% possuem 2 cartões e 10,55% possuem 3 cartões conforme Figura 20. A facilidade de obtenção de cartões de crédito pode levar a inadimplência de muitas famílias. Prova disso, que cerca de 15% das famílias de Passo Fundo possuem mais de 3 cartões de crédito.



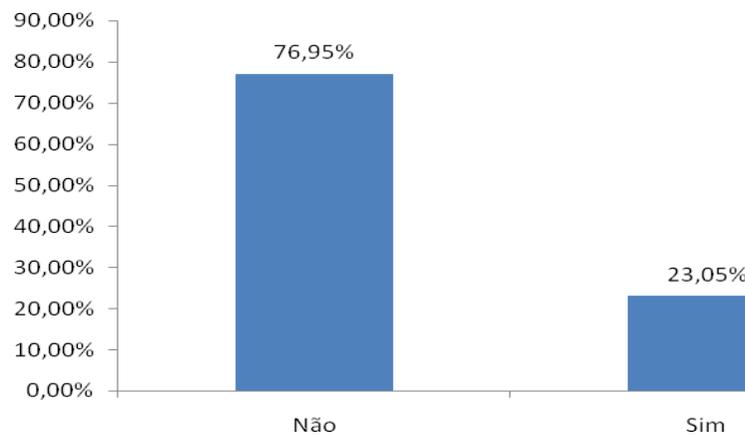
**Figura 20 – Quantidade de entrevistados que tem cartão de crédito e quantos usam.**  
Fonte: Feacjr (2013)

Observa-se que cerca de 20% da população paga o valor mínimo ou às vezes paga o valor mínimo da fatura do cartão de crédito. Vale lembrar que a taxa de juros cobrada pelas administradoras de cartão de crédito são abusivas e quando o consumidor paga apenas o mínimo estará pagando juros elevados e, com isso, aumento a chance de se tornar inadimplente (Vide Figura 21).



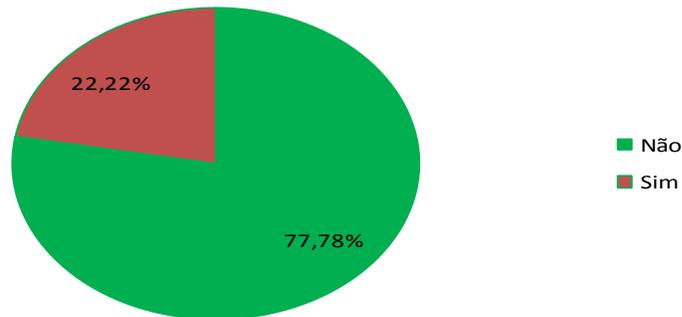
**Figura 21 - Você paga integralmente a fatura do cartão de crédito ou apenas faz o pagamento mínimo?**  
Fonte: Feacjr (2013)

A análise sobre os juros do cartão de crédito a incrível maioria de 76,95% dos entrevistados não sabem quanto o seu cartão cobra de taxa de juros e somente 23,05% sabem dessa informação conforme Figura 22. Pode ser que a falta de conhecimento ou a falta de interesse em saber possa causar um problema posterior.



**Figura 22 - Você sabe quanto o cartão de crédito cobra de juros?**  
Fonte: Feacjr (2013)

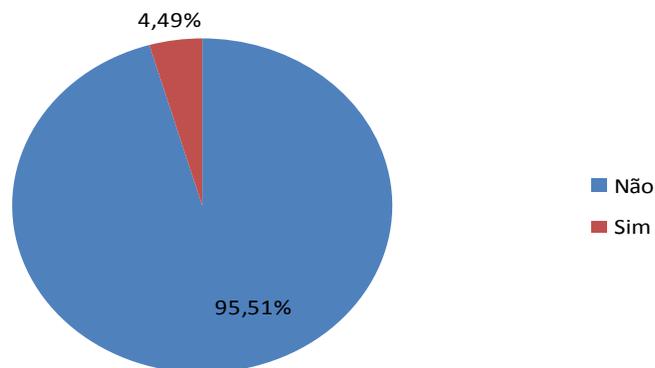
Observa-se que relacionados a empréstimos bancários cerca de 77,78% dos entrevistados dizem não possuir nenhum tipo de empréstimo e apenas 22,22% afirmarem que possuem conforme mostra Figura 23.



**Figura 23 - Possui empréstimos de bancos?**

Fonte: Feacjr (2013)

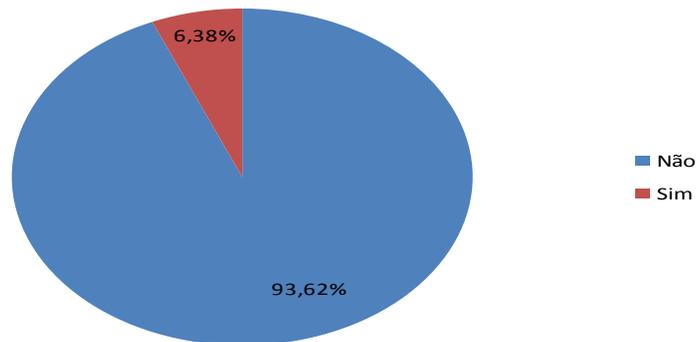
A análise das parcelas atrasadas em bancos apresenta que a grande maioria dos entrevistados, 95,51%, tem mantido em dia suas obrigações com bancos, conforme Figura 25, apenas 4,49% possuem parcelas atrasadas em bancos. Apesar dos números parecerem favoráveis aos bons pagadores, deve-se considerar que apenas 22,22% dos entrevistados (Figura 24) possuem empréstimos em bancos, sob essa nova perspectiva os números parecem mais significativos, contudo, a maior parte continua sendo de bons pagadores, pode-se atribuir esse percentual a maior complexidade de obter empréstimos junto a bancos e maior eficácia a recuperação de crédito do que demais instituições financeiras.



**Figura 24 - Têm parcelas atrasadas?**

Fonte: Feacjr (2013)

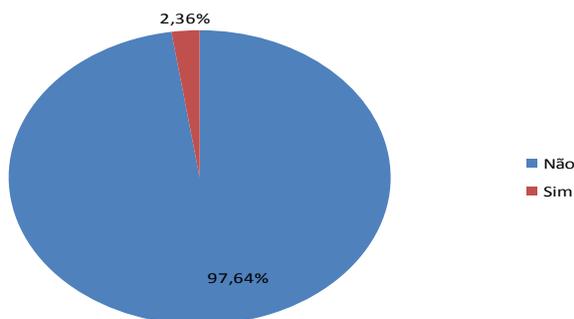
Ao analisar a incidência de pessoas que possuem empréstimos em financeiras, observa-se que a maior parte dos entrevistados, 93,62%, não possuem atualmente empréstimos nessas instituições, conforme Figura 25. Assim, relacionando com os dados acima (Figura 24) observa-se uma diferença significativa entre os percentuais que responderam positivamente, acredita-se que um fator para essa preferência por empréstimos bancários pode ser a confiabilidade e suposta transparência vendidas por essas instituições.



**Figura 25 - Possui empréstimos de Financeiras?**

Fonte: Feacjr (2013)

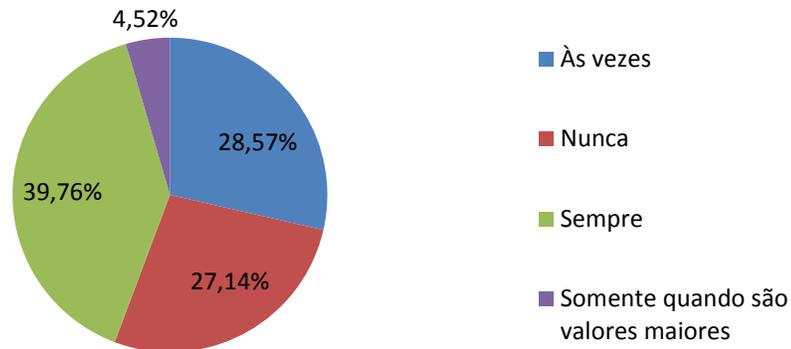
Observa-se na Figura 26, que a 97,64% dos entrevistados não mantêm parcelas atrasadas em financeiras, porém, ao relacionar esse índice à Figura acima (Figura 25) visualiza-se que o percentual de quem possui empréstimos em financeiras é de apenas 6,38% e mesmo assim existem 2,36% dos entrevistados com parcelas atrasadas em financeiras. Atribui-se esse índice a menor eficácia dos mecanismos de cobrança e também a possível elevação dos juros cobrados o que poderia influir o não pagamento.



**Figura 26 - Têm parcelas atrasadas?**

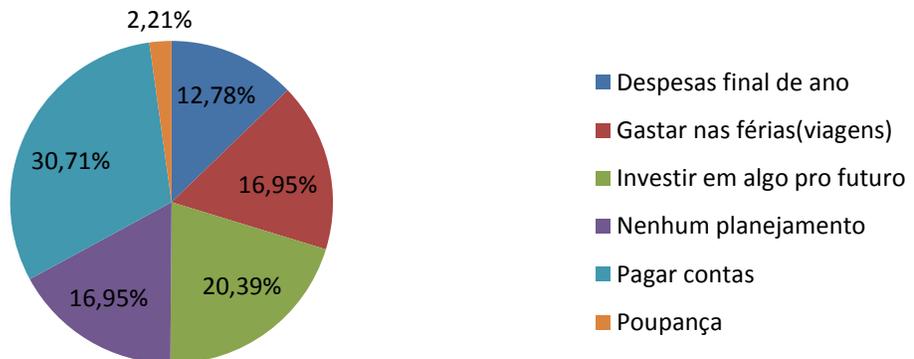
Fonte: Feacjr (2013)

Questionou-se aos entrevistados se eles costumam pesquisar taxas de juros e condições de financiamento antes de fechar negócio, a grande maioria, 39,76% dos entrevistados respondeu positivamente, seguido de quem às vezes pesquisa e de quem nunca pesquisa, conforme Figura 27. Apesar da maioria dos consumidores alegarem que realizam pesquisas, os 27,14% de quem nunca pesquisa taxas de juros chama atenção para uma possível causa de endividamento.



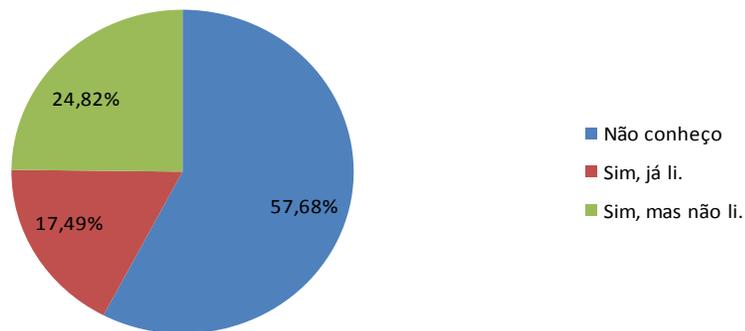
**Figura 27 - Você costuma pesquisar taxas de juros e condições de financiamento antes de fechar negócio?**  
Fonte: Feacjr (2013)

Ao analisar a Figura 28, foi possível descobrir que em caso de rendimentos extras, a maioria dos entrevistados costuma pagar suas contas (atrasadas ou adiantadas), estes representam 30,71% do total, seguidos de quem usa esse valor para investir no futuro e/ou gastos emergenciais, de quem gasta nas férias (viagens) e de quem não faz nenhum planejamento. Apesar da maior parte dos entrevistados preferirem quitar dívidas, o percentual de quem poupa é pouco significativo, o que sugere que o possível endividamento não é geral.



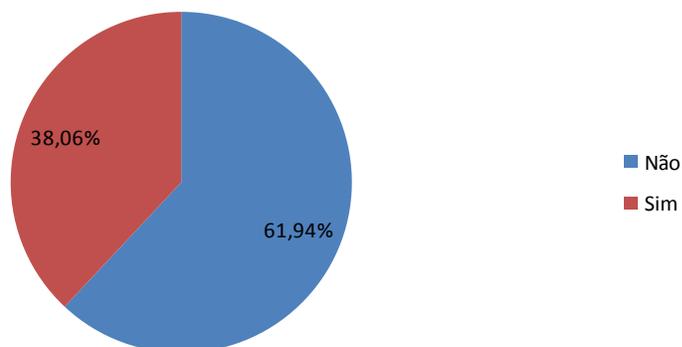
**Figura 28 - Qual é o planejamento que você faz para rendimentos extras (13°, bonificação, comissão, div. de lucros, prêmios, etc.)?**  
Fonte: Feacjr (2013)

Com a análise da Figura 29, nota-se que mais da metade dos entrevistados, 57,68%, não conhecem o Código de Defesa do Consumidor de Passo Fundo, seguido de quem conhece, mas nunca o leu, e de apenas 17,49% que já o leram. Com a grande incidência de quem não conhece e de quem não leu o mesmo é possível identificar outra possível causa ao endividamento, ou seja, a ignorância dos consumidores quanto aos seus direitos podem levá-los a comprar sendo ludibriados, frustrando suas expectativas e podendo vir a se tornar maus pagadores, gerando assim o endividamento.



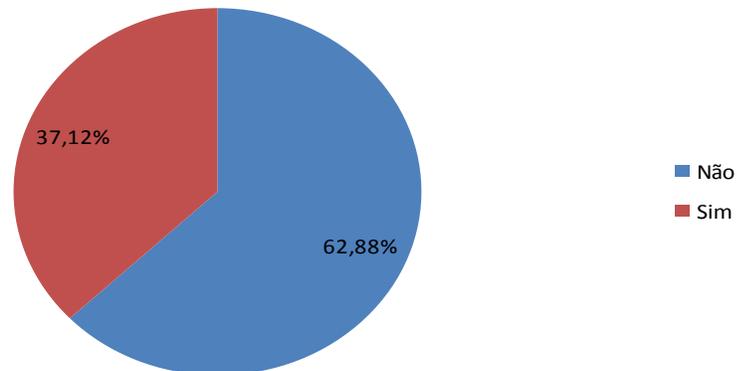
**Figura 29 - Você tem conhecimento do Código de Defesa do Consumidor de Passo Fundo? [Não/ Sim]**  
Fonte: Feacjr (2013)

Ao perguntar aos entrevistados se eles tinham conhecimento de que em caso de cobrança indevida o valor deve ser devolvido em dobro, conforme a Figura 30, o grande percentual de 61,94% admitiu não saber dessa informação. Portanto, esse dado é confirmado considerando os índices de quem conhece seus direitos de consumidor.



**Figura 30 - Você sabia que no caso de cobrança indevida o valor deve ser devolvido em dobro?**  
Fonte: Feacjr (2013)

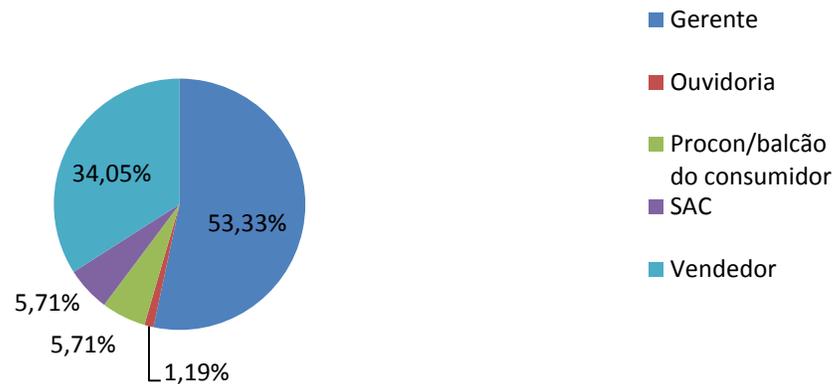
Ao analisar a Figura 31, visualizou-se novamente que mais da metade dos entrevistados (62,88%) não sabiam que em caso de compras feitas via telefone ou internet há um prazo de arrependimento de sete dias, o resultado não surpreende, visto as informações das Figuras anteriores. Contudo, é possível justificar esses percentuais, pois muitos dos entrevistados podem não ter por costume a compra de produtos via telefone ou internet.



**Figura 31 - Você sabia que no caso de compras feitas pela internet ou telefone o prazo de arrependimento é de 7 dias?**

Fonte: Feacjr (2013)

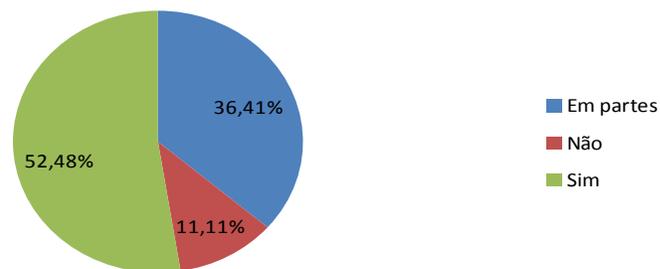
Seguindo, questionou-se à amostragem, pra quem reclamam quando surge um problema com suas compras, a Figura 32 nos revela que 53,33% das pessoas costumam reclamar primeiramente com o vendedor, seguido do gerente, SAC e demais opções de reclamação. É possível que os consumidores se sintam mais seguros ao reclamar com a pessoa que lhe vendeu o produto ou direto com o gerente por esses conhecerem tanto o produto quanto o procedimento necessário para resolução do problema, pode ser que considerem demais formas de reclamação menos eficazes.



**Figura 32 – Quando surge um problema com suas compras você reclama com quem.**

Fonte: Feacjr (2013)

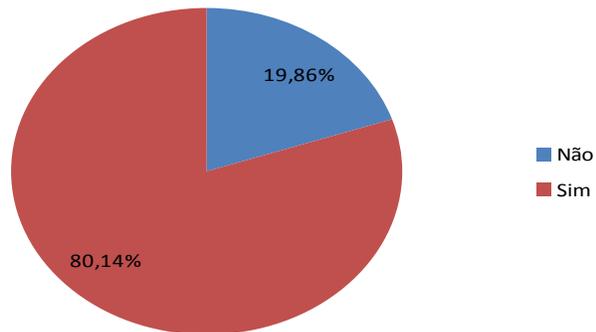
Analisando a Figura 33, percebe-se uma grande satisfação dos consumidores no que se refere à resolução de suas reclamações de produtos ou serviços, pois, 52,48% dos entrevistados responderam que quando reclamam, normalmente são atendimentos, seguido de quem tem suas reclamações atendidas em partes, e de quem não tem sido atendido em suas reclamações, há indícios de que a maior parte da população tem reclamado à pessoa/lugar certo.



**Figura 33 – Quando você reclama de produtos ou serviços, sua reclamação é atendida.**

Fonte: Feacjr (2013)

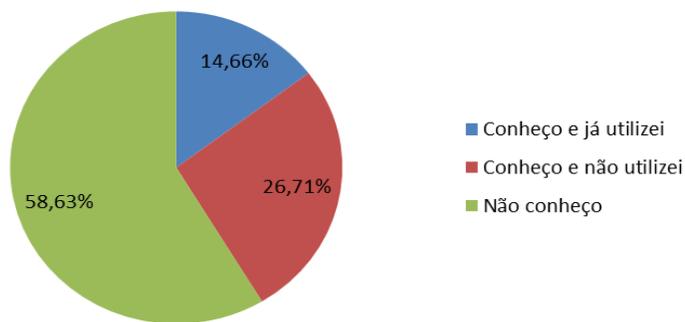
Com a análise da Figura 34, verificou-se que 80,14% das pessoas sabem que quando o fornecedor oferta um produto na mídia, seja rádio, televisão ou jornal, o mesmo tem obrigação de cumprir. Contudo, observa-se um percentual significativo de pessoas que ainda não sabiam desse direito e que por isso, possivelmente, não o façam valer, podendo ser facilmente enganado, lesado ou iludido.



**Figura 34 - Você sabia que quando o fornecedor oferta um produto ou serviço, na rádio, televisão, ou jornal, o preço anunciado deve ser cumprido.**

Fonte: Feacjr (2013)

Com a análise da Figura 35 foi possível identificar que 58,63% dos passofundenses não conhecem o trabalho do Balcão do Consumidor, seguido de quem conhece e não utilizou seus serviços e de quem conhece e já utilizou. Contudo, o número de pessoas que conhecem o Balcão do Consumidor, independente de ter usado ou não, mesmo somados é menor, representando apenas 41,37%, pode ser que o fato dos entrevistados não ter precisado utilizar esses serviços justifique o resultado.

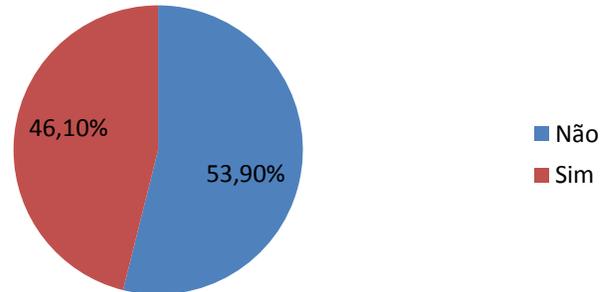


**Figura 35 – Você conhece o trabalho do Balcão do Consumidor de Passo Fundo**

Fonte: Feacjr (2013)

Analisando a Figura 36, constatou-se que a grande maioria dos entrevistados, 46,10%, está inscritos em algum banco de proteção ao crédito, SPC ou SERASA, 41,61% nunca estiveram inscritos, seguidos de 12,29% das pessoas que já estiveram inscritos, mas atualmente não estão. Os percentuais chamam atenção, pois quase metade da amostragem apresenta restrição em seus

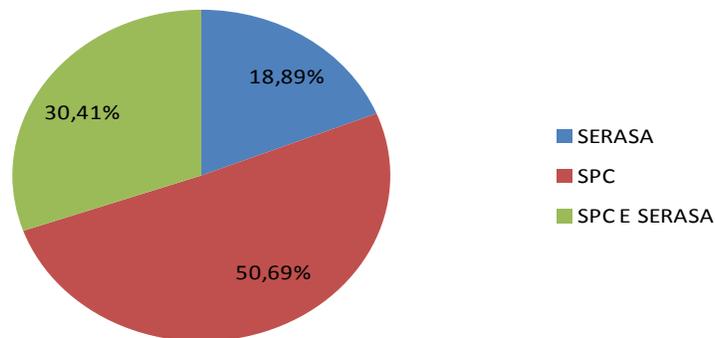
nomes. Já apresentamos nas Figuras anteriores indícios de falta de informação por parte dos consumidores o que pode, começar a justificar esse resultado.



**Figura 36 – Você já está inscrito em algum órgão de proteção ao crédito, ou já esteve, em SPC ou Serasa.**

Fonte: Feacjr (2013)

A seguir, na Figura 37, visualiza-se qual o banco de proteção ao crédito que foi incluso o entrevistado que está ou já esteve inscrito, 50,69% foram inclusos no SPC, seguidos de quem esteve no SPC e Serasa e de que está ou já esteve apenas na Serasa. Sabendo que a diferença básica entre os bancos é que a Serasa foi criada pelas instituições financeiras, ou seja, os bancos, e o SPC são patrocinados pelas associações comerciais, logo se pode concluir que a maior parte das dívidas das pessoas é no comércio.

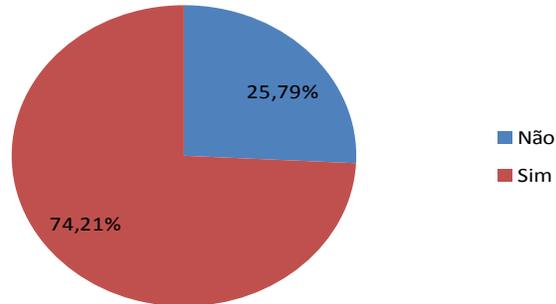


**Figura 37 – Sim, já esteve em algum órgão de proteção ao crédito.**

Fonte: Feacjr (2013)

Na Figura 38, é possível identificar qual o percentual de pessoas inscritas em algo Banco de Proteção ao crédito já procuraram renegociar a dívida, com ou sem sucesso, dessas, 74,21% já tentaram renegociar e apenas 25,79% não tentou. Contudo, imagina-se que há intenção de

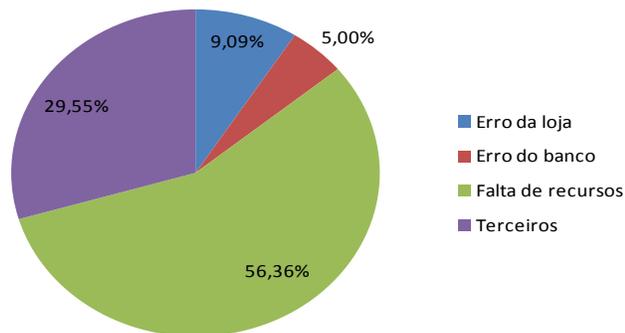
pagamento da maior parte dos devedores, apenas pouco mais de um quarto deles não buscou uma forma de quitar suas dívidas.



**Figura 38 - Os inscritos em Banco de Proteção ao crédito que já procuraram renegociar a dívida.**

Fonte: Feacjr (2013)

Conforme a Figura 39, o motivo mais citado pelo qual os entrevistados tenham sido incluídos em algum banco de proteção ao crédito foi por falta de recursos representando 56,36%, seguido de quem foi incluído devido a terceiros, erro na loja e por último por erro do banco. A grande maioria admitiu que deixou de pagar suas dívidas por imprevistos, porém destaca-se um percentual significativo de 29,55% de entrevistados que provavelmente emprestaram seu nome e seu crédito a parentes ou amigos, que deixaram de pagar, é possível relacionar a esse fato, também a falta de informação identificada nas Figuras anteriores.

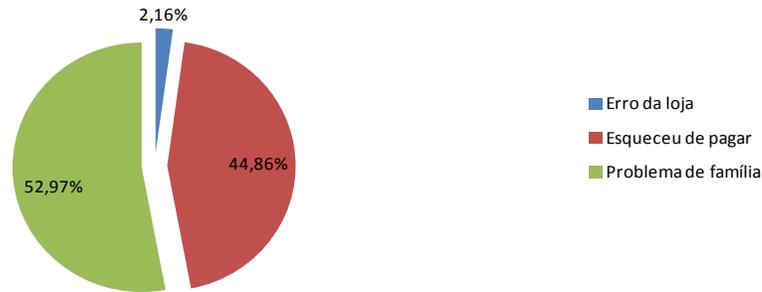


**Figura 39 – Qual o motivo pelo qual você foi inscrito em algum Banco de proteção ao crédito.**

Fonte: Feacjr (2013)

Independente de ter sido incluído em Banco de Proteção ao crédito, questionou-se as pessoas qual seria o motivo por terem atrasado pagamento de alguma compra (Figura 40),

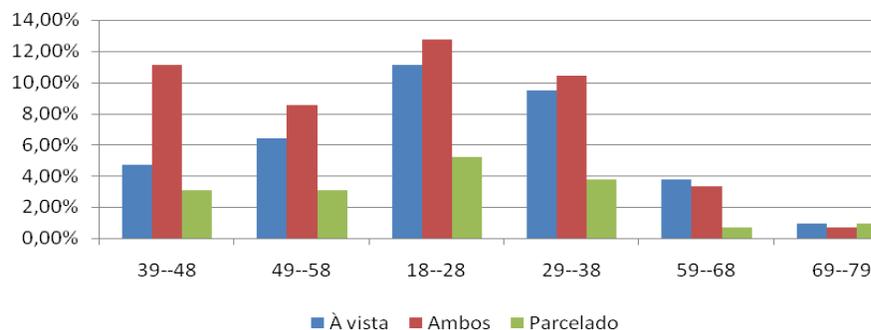
52,97% alegou que atrasou ou atrasaria apenas por problemas de família, seguido de quem se esqueceu de pagar, e uma pequena parte por erro da loja.



**Figura 40 – Motivos por ter ou estar atrasado com algum pagamento.**  
Fonte: Feacjr (2013)

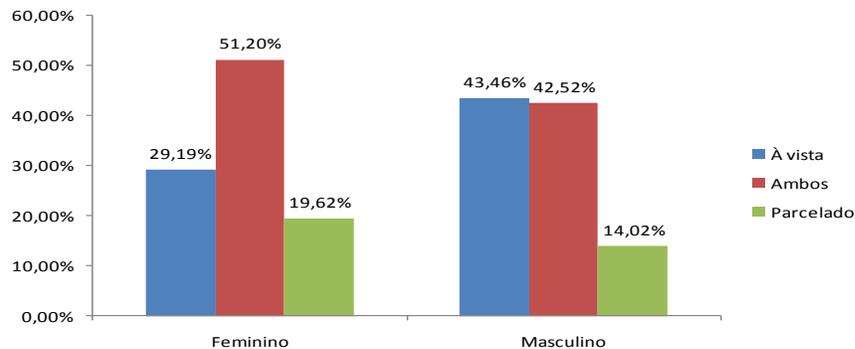
### 3.1.2 CRUZAMENTOS

Na análise da relação entre faixa etária e como os entrevistados costumam pagar suas compras (Figura 41), é possível verificar que os jovens com idades entre 18 e 28 anos apresentam os maiores percentuais, tanto por comprarem mais das duas formas (à vista e parcelado) quanto por comprarem mais à vista e também mais parcelado do que as outras idades. Chama-se atenção a faixa etária de 59 a 68 anos que apresentam o menor percentual de compras parceladas. Assim, verifica-se a variedade entre idades e formas de pagamento.



**Figura 41 – Relação entre faixa etária e como você costuma pagar suas compras?**  
Fonte: Feacjr (2013)

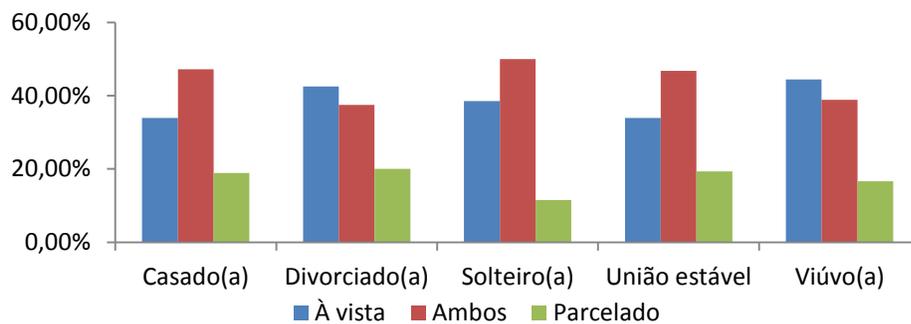
Analisando a relação entre sexo dos entrevistados e a forma de pagamento preferida, conforme Figura 42, constata-se que as mulheres têm maior incidência de compras das duas formas (à vista e parcelado) somando 51,20% delas, os homens em sua maioria, preferem comprar à vista, 43,46% deles, seguido de 42,52% que costumam comprar das duas formas. A Figura sugere que ambos os sexos preferem comprar à vista a parcelado, porém as mulheres são mais propensas a parcelamentos que os homens.



**Figura 42 – Relação entre sexo e formas de pagamento das dívidas**

Fonte: Feacjr (2013)

Relacionando o estado civil com a forma que costuma pagar suas compras (Figura 43), verifica-se que solteiros apresentam maior incidência de compras das duas formas (à vista e parcelado) entre os demais, viúvos e divorciados preferem comprar à vista aos demais. Então, independente do estado civil, todos utilizam as 3 formas de pagamento com índices semelhantes entre os estados civis.

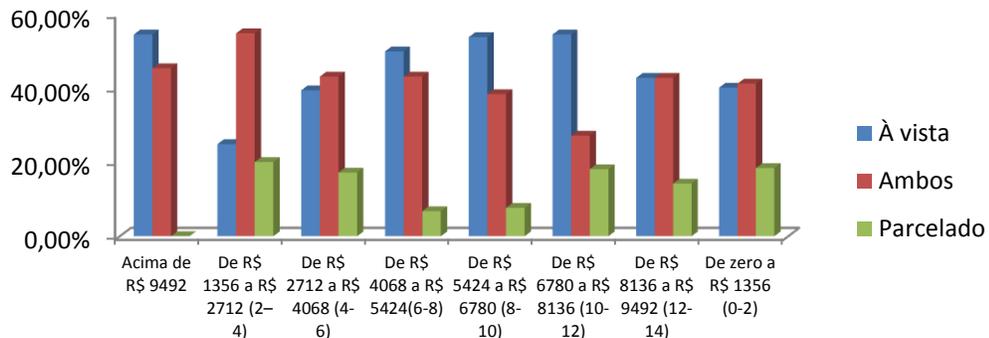


**Figura 43 – Relação entre estado civil e como você costuma pagar suas compras**

Fonte: Feacjr (2013)

Ao relacionar a renda dos entrevistados com a preferência por forma de pagamento, observa-se que a maioria que tem renda familiar de dois a quatro salários mínimo costumam

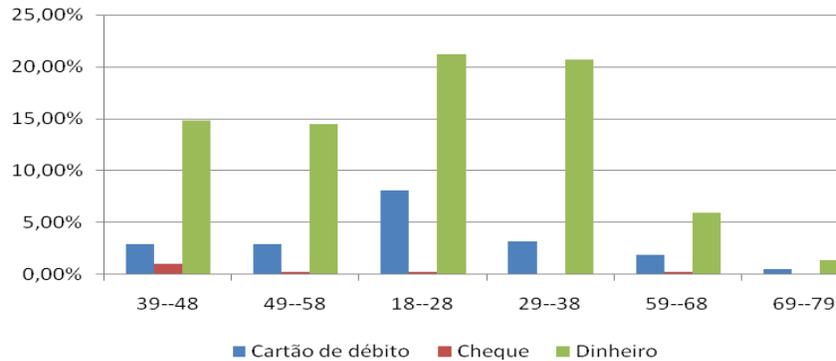
pagar das duas formas (à vista e parcelado), os entrevistados que possuem renda acima de R\$ 9.492,00 (mais de quatorze salários mínimos) costumam pagar suas compras à vista e quem recebe até dois salários mínimos apresenta o segundo maior índice entre as faixas salariais que costuma comprar parceladamente, sendo abaixo apenas de quem recebe entre dois e quatro salários mínimos. Quem possui renda maior prefere comprar à vista, mas compra das duas formas, pode-se imaginar que isso ocorra por estratégias de negociação (Figura 44).



**Figura 44 – Relação entre renda e como você costuma pagar suas dívidas.**

Fonte: Feacjr (2013)

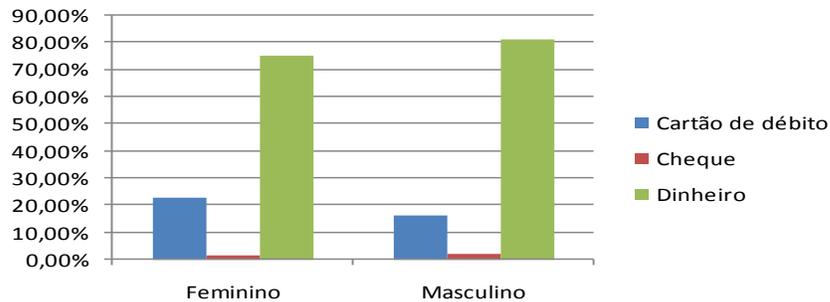
Relacionou-se na Figura 45, a faixa etária e a forma de pagamento quando se compra à vista, identificou-se que os jovens de 18 a 29 anos preferem pagar em dinheiro quando compram à vista, os mesmos apresentam também o maior índice entre os demais por preferir cartão de débito, e os entrevistados com idade entre 39 e 48 anos também preferem pagar em dinheiro, porém é o maior índice entre os demais por utilizar cheque, visualiza-se também que as idades entre 69 a 79 anos apresentam o menor índice entre os demais de quem utiliza o cartão de débito, esse fato, pode ser atribuído a cultura disseminada entre as faixas etária, onde o pagamento com cheque pode ser considerado ultrapassado entre os jovens e pagamento com cartão de débito inseguro pelos idosos.



**Figura 45 - Relação entre faixa etária e formas de pagamento a vista**

Fonte: Feacjr (2013)

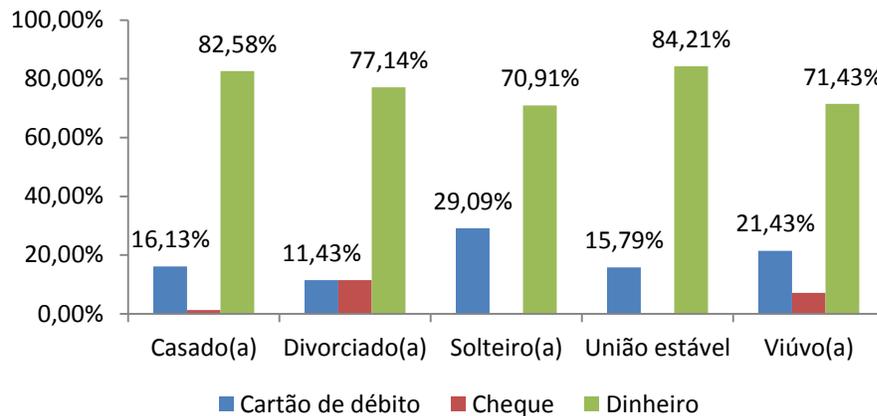
A seguir, na Figura 46, observa-se que ambos os sexos preferem pagar com dinheiro suas compras à vista, seguido de cartão de débito e cheque. Os homens pagam mais com dinheiro e com cheque que as mulheres, as mulheres por sua vez, compram mais com cartão de débito que os homens, pode-se atribuir esses dados a questões psicológicas que norteiam ambos os sexos, como impressão de ter maior controle pagando em dinheiro e o inverso com cartão de débito.



**Figura 46 - Relação entre sexo e formas de pagamento a vista.**

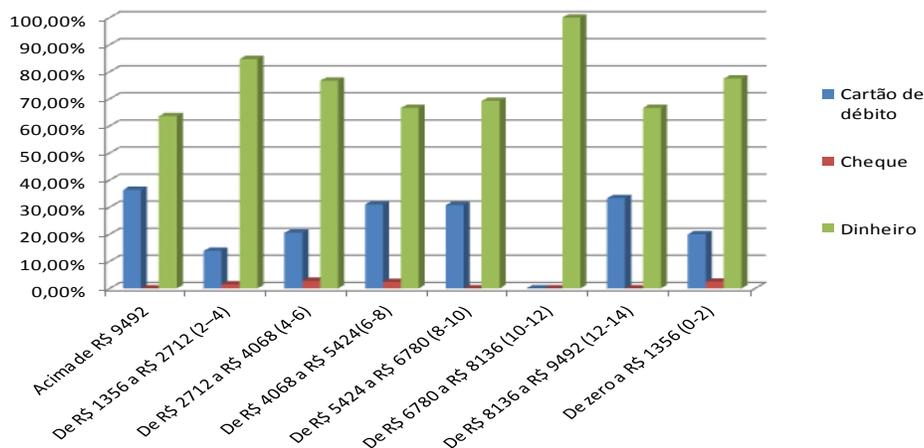
Fonte: Feacjr (2013)

Analisando a relação entre estado civil e como paga quando compra à vista (Figura 47), verificou-se que todos os estados civis costumam pagar com dinheiro, seguido de cartão de débito e cheque, nota-se maior uso de cartão de débito entre os solteiros, percentual igual entre cartão de débito e cheque entre os divorciados os quais apresentam o maior índice de quem utiliza cheque, seguido dos viúvos.



**Figura 47 - Relação entre estado civil e se for à vista, você paga suas compras.**  
Fonte: Feacjr (2013)

Na Figura 48, analisa-se a relação entre renda e preferência de pagamento de compras à vista, todas as faixas salariais, de R\$ 0,00 a mais de R\$ 9.492,00 preferem pagar com dinheiro as demais formas, sendo que quem recebe entre R\$ 6.780,00 e R\$ 8.136,00 pagam mais com dinheiro (e pagam somente com dinheiro) que demais faixas e quem têm renda superior a R\$ 9.492,00 utilizam mais o cartão de débito que demais faixas de renda.



**Figura 48 – Relação entre renda e como são pagas as compras à vista.**  
Fonte: Feacjr (2013)

Na tabela 2, observa-se a relação entre faixa etária e formas de pagamento parcelado, a maior parte dos entrevistados, 45,45%, com idade entre 18 e 28 anos prefere pagar com boleto suas compras parceladas seguindo de carnês sendo que são quem mais utiliza essas duas formas de pagamento entre as demais idades. A faixa etária entre 29 a 38 anos prefere programar débito

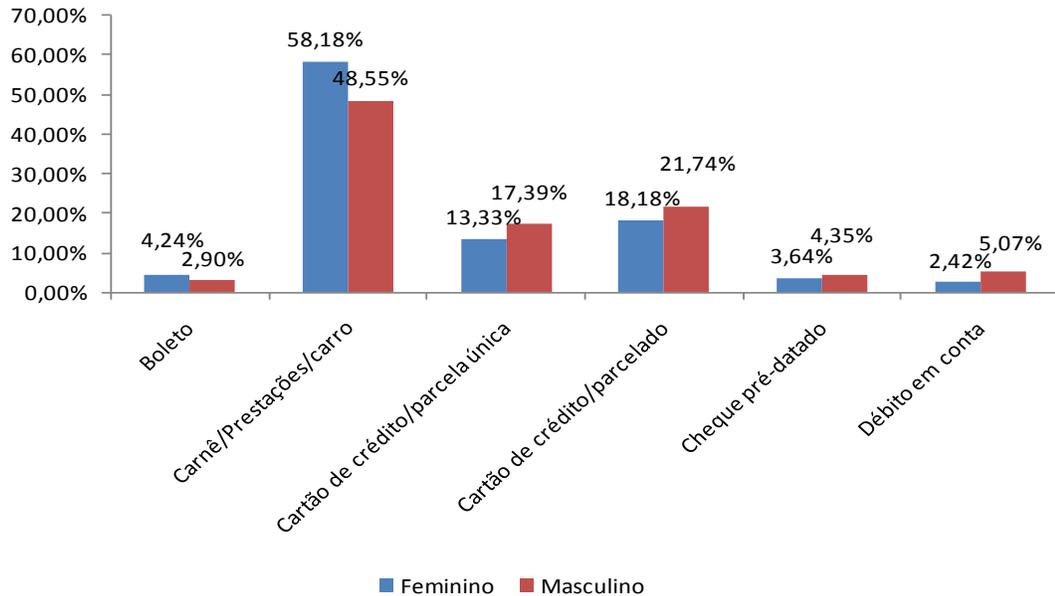
em conta, seguido de cartão de crédito/parcela única, o qual apresenta o maior índice entre as demais idades. Os idosos apresentam preferência por cheque, podendo caber aqui uma explicação de cultura/atualidade/praticidade.

**Tabela 2 - Relação entre faixa etária e formas de pagamento parcelado**

Formas de pagamento	Faixa etária					
	18--28	29--38	39--48	49--58	59--68	69--79
<b>Boleto</b>	45,45%	9,09%	27,27%	18,18%	0,00%	0,00%
<b>Carnê/Prestações/carro</b>	25,77%	21,47%	21,47%	20,86%	7,98%	2,45%
<b>Cartão de crédito/parcela única</b>	24,44%	26,67%	17,78%	17,78%	6,67%	6,67%
<b>Cartão de crédito/parcelado</b>	39,34%	19,67%	24,59%	9,84%	6,56%	0,00%
<b>Cheque pré-datado</b>	25,00%	25,00%	25,00%	16,67%	0,00%	8,33%
<b>Débito em conta</b>	18,18%	27,27%	36,36%	9,09%	9,09%	0,00%
<b>Total Geral</b>	28,71%	21,78%	22,44%	17,49%	6,93%	2,64%

Fonte: Feacjr (2013)

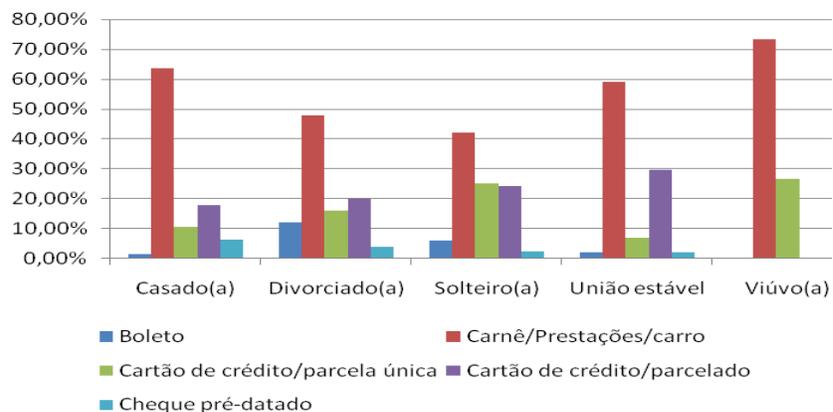
Analisando a relação entre sexo e forma de pagamento parcelado (Figura 49) visualiza-se que carnês/prestações/carro é a opção preferida entre homens e mulheres, com incidência maior dessa opção entre as mulheres (58,18%), seguido de cartões de crédito/parcelado e cartão de crédito/parcela única para ambos os sexos, porém com incidência maior entre os homens, imagina-se que as mulheres se importam menos em obter crédito em diferentes lugares, quando os homens preferem a praticidade de usar cartões, somando assim todas as parcelas/dívidas em um único lugar.



**Figura 49 – Relação entre sexo e formas de pagamento a prazo**

Fonte: Feacjr (2013)

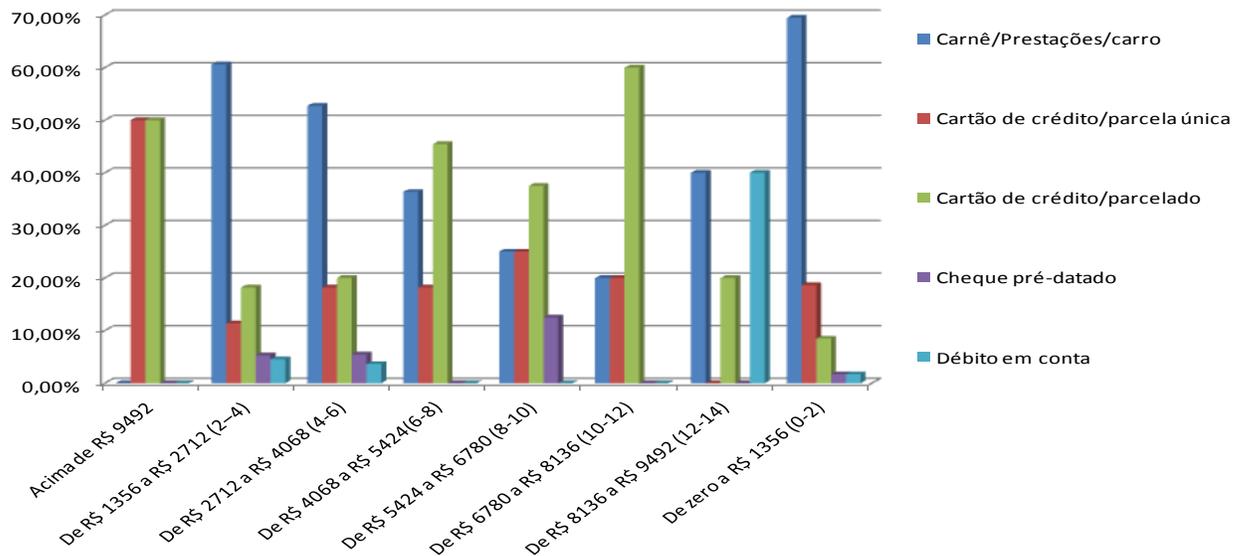
Analisando a relação entre estado civil e a forma de pagamento parcelado preferido (Figura 50), vê-se que todas as classes costumam comprar mais com carnês/Prestações/carro, porém as pessoas viúvas apresentam o maior índice de carnês/Prestações/carro e também de cartão de crédito/parcela única entre os demais, os solteiros como segunda opção intercala entre cartão de crédito/parcela única e cartão de crédito/parcelado e os casados e divorciados como segunda opção, apresentam índices semelhantes entre cartão crédito/parcela única, cartão de crédito/parcelado e demais opções.



**Figura 50 – Relação entre estado civil e se for parcelado, você paga suas compras.**

Fonte: Feacjr (2013)

Ao analisar a renda dos entrevistados e como pagam suas compras parceladas, conforme Figura 51, nota-se que pessoas com renda menor (de 0 a 2 salários mínimos) preferem utilizar carnê/prestações/carro e apresenta o maior índice entre os demais e os entrevistados que possuem renda superior a R\$ 9.492,00 intercalam sua preferência entre cartões de crédito/parcela única e cartão de crédito/parcelado. Pode-se atribuir esse resultado a cultura entre as classes e/ou diferença de crédito disponível.



**Figura 51 - Relação entre renda e como são pagas as contas parceladas.**  
Fonte: Feacjr (2013)

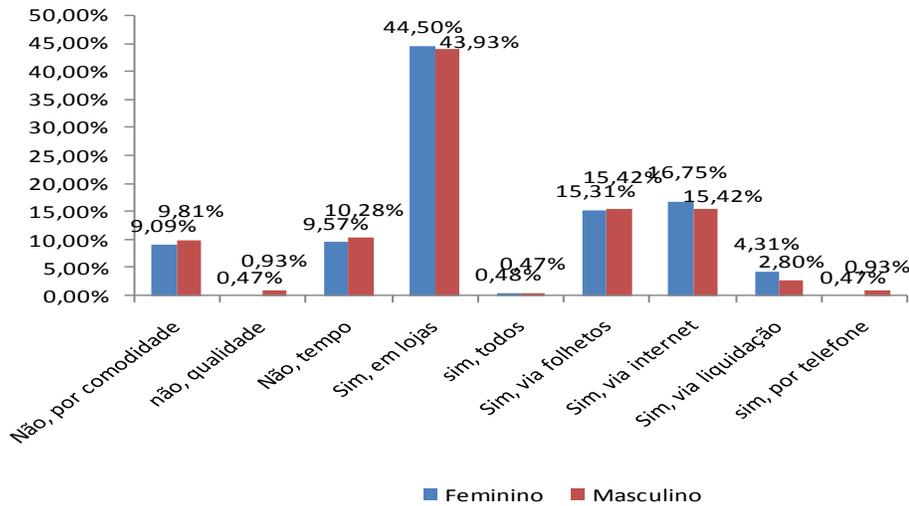
O principal destaque da tabela 3 está relacionado com a faixa etária entre 39 e 48 anos que preferem parcelar suas compras por meio do débito em conta. Esse resultado pode estar associado à comodidade que o débito em conta gera para os consumidores e, com isso, é preterido nessa faixa etária.

**Tabela 3 – Relação entre faixa etária e formas de parcelamento das compras**

Formas/Faixa Etária	Faixa Etária					
	18--28	29--38	39--48	49--58	59--68	69--79
<b>Boleto</b>	45,5%	9,1%	27,3%	18,2%	0,0%	0,0%
<b>Carnê/Prestações/carro</b>	25,8%	21,5%	21,5%	20,9%	8,0%	2,5%
<b>Cartão de crédito/parcela única</b>	24,4%	26,7%	17,8%	17,8%	6,7%	6,7%
<b>Cartão de crédito/parcelado</b>	39,3%	19,7%	24,6%	9,8%	6,6%	0,0%
<b>Cheque pré-datado</b>	25,0%	25,0%	25,0%	16,7%	0,0%	8,3%
<b>Débito em conta</b>	18,2%	27,3%	36,4%	9,1%	9,1%	0,0%
<b>Total Geral</b>	28,7%	21,8%	22,4%	17,5%	6,9%	2,6%

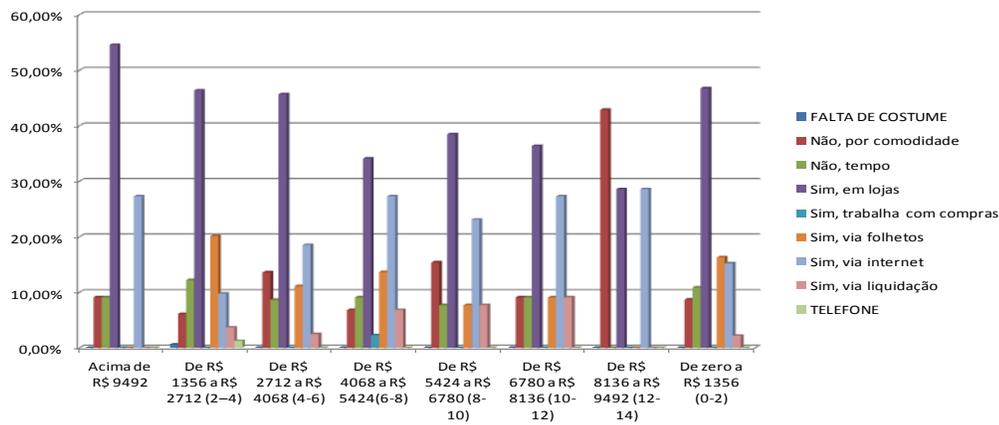
Fonte: Feacjr (2013)

A análise da relação entre sexo e pesquisa de preços antes de comprar demonstra que sexo feminino pesquisa 44,50% e o masculino 43,93% e ambos pesquisam em lojas (Figura 52). Visualiza-se que o sexo feminino se preocupa mais com o preço antes de comprar, assim demonstrando que o sexo masculino não tem paciência para pesquisar.



**Figura 52 – Relação entre sexo e pesquisa de preços antes de comprar.**  
Fonte: Feacjr (2013)

A análise da relação entre renda e se você pesquisa preços antes de comprar demonstra que famílias com renda acima de R\$ 9492,00, pesquisam em lojas (55%) e famílias que tem renda de zero a R\$ 1356,00 por mês também pesquisa em loja (47%) (Figura 53). Imagina-se que família com poder aquisitivo maior pesquisa mais antes de comprar pode ser que tenham mais dinheiro disponível para comprar.



**Figura 53 – Relação entre renda e se você pesquisa preços antes de comprar.**

Fonte: Feacjr (2013)

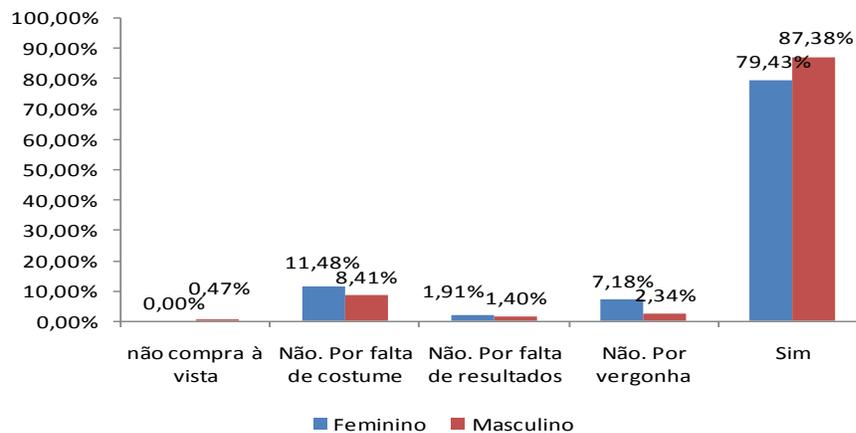
A análise da relação entre faixa etária e se pede desconto quando vai comprar à vista demonstra que 57,1% entre 49 e 58 anos não pedem desconto por falta de resultado e 35,0% entre 18-28 anos por vergonha e na mesma faixa etária 29,2% pedem desconto (Tabela 4). Conclui-se que os jovens se preocupam mais em pedir desconto e tem mais persistência, nota-se que pessoas com idade mais avançada não tem costume ou por falta de resultado não pedem desconto.

**Tabela 4–Relação entre faixa etária e se pede desconto quando vai comprar à vista?**

Desconto?	Faixa etária					
	18--28	29--38	39--48	49--58	59--68	69--79
<b>Não. Por falta de costume</b>	23,8%	23,8%	21,4%	14,3%	11,9%	4,8%
<b>Não. Por falta de resultados</b>	28,6%	0,0%	14,3%	57,1%	0,0%	0,0%
<b>Não. Por vergonha</b>	35,0%	30,0%	25,0%	10,0%	0,0%	0,0%
<b>Sim</b>	29,2%	23,8%	18,4%	18,1%	7,9%	2,5%
<b>Total Geral</b>	28,9%	23,7%	19,0%	18,0%	7,8%	2,6%

Fonte: Feacjr (2013)

A análise da relação entre sexo e se pede desconto quando compra à vista demonstra que 79,43% do sexo feminino e 87,38% do sexo masculino pede desconto (Figura 54). Conclui-se que o sexo masculino paga mais à vista e com isso consegue desconto.

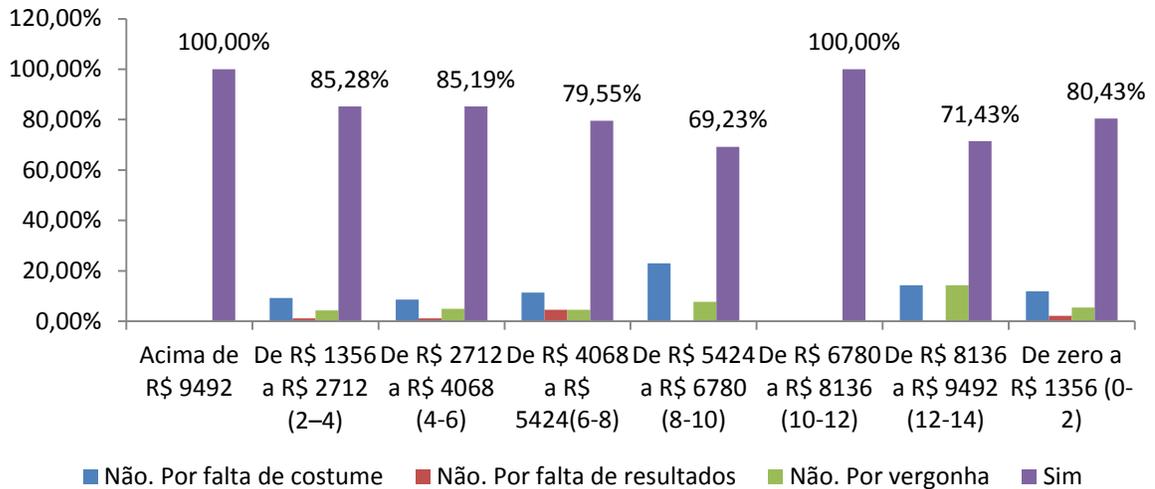


**Figura 54 - Relação entre sexo e se pede desconto quando compra à vista**

Fonte: Feacjr (2013)

A análise da relação entre renda e se você pede desconto quando compra à vista demonstra que 100% de quem ganha acima de R\$ 9492 e 100% de quem ganha R\$ 6780 a R\$

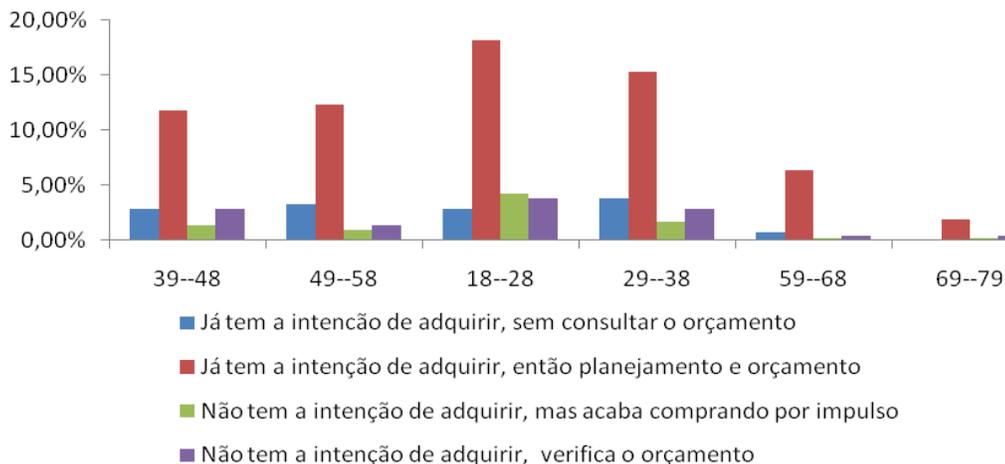
8136 pedem desconto (Figura 55). Há indícios que famílias com renda significativa e com poder aquisitivo pedem mais desconto.



**Figura 55 – Relação entre renda e você pede desconto quando compra á vista.**

Fonte: Feacjr (2013)

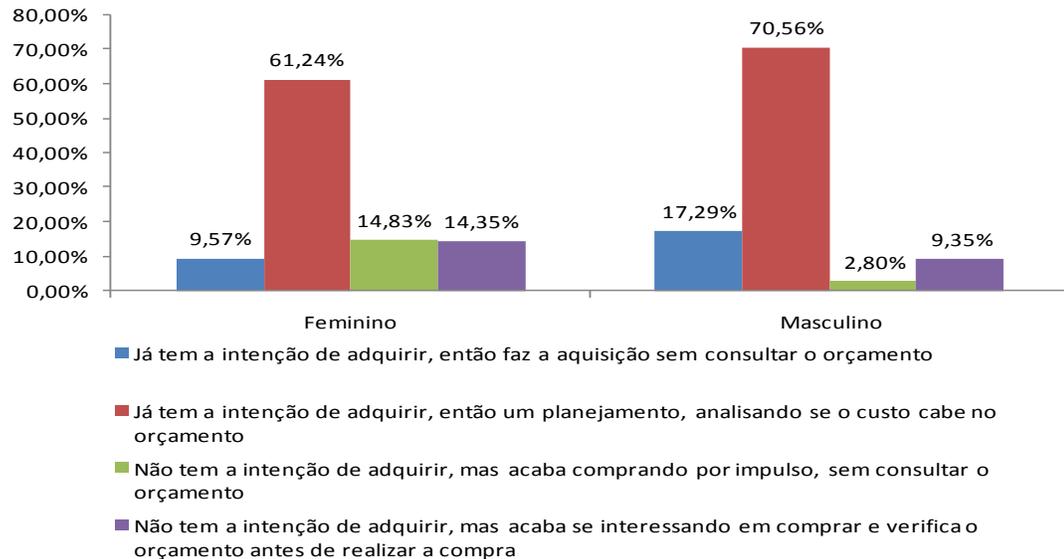
A análise da relação entre faixa etária e como você decide fazer uma compra demonstra que 18,00% com idade entre 18 a 28 anos e 14,00% com idade de 29 a 38 anos já tem intenção de adquirir, então planejamento e se cabe no orçamento (Figura 56). Visualiza-se que os jovens estão pesquisando cada vez mais antes de comprar e parando de comprar por impulso.



**Figura 56 - Relação entre faixa etária e como você decide fazer uma compra**

Fonte: Feacjr (2013)

A análise da relação entre sexo e decisão de compra demonstra que 61,24% do sexo feminino e 70,56% do sexo masculino já tem a intenção de adquirir, então um planejamento, analisando se o custo cabe no orçamento (Figura 57). Conclui-se o sexo masculino consegue se equilibrar mais na hora de comprar verificando seu orçamento.



**Figura 57 – Relação entre sexo e decisão de compra**

Fonte: Feacjr (2013)

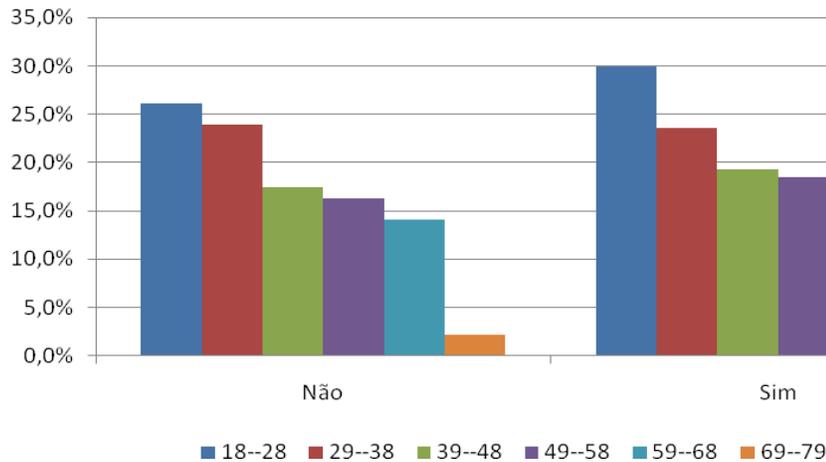
A análise da intenção de compra relacionada com o estado civil demonstra que 77,50% dos divorciado e 66,39% dos solteiros já tem a intenção de adquirir, faz planejamento e orçamento (Tabela 5). Pode ser que pessoas que já tiveram família sabem se controlar mais antes de comprar, verificando seu orçamento.

**Tabela 5 – Intenção de compra relacionada com o estado civil**

Estado civil	Já tem intenção de adquirir, compra sem consultar o orçamento.	Já tem a intenção de adquirir, faz planejamento e orçamento.	Não tem a intenção de adquirir, comprando por impulso, sem consultar o orçamento.	Não tem a intenção de adquirir, comprando e orçamento.
Casado(a)	14,36%	66,30%	7,73%	11,60%
Divorciado(a)	10,00%	77,50%	7,50%	5,00%
Solteiro(a)	13,93%	66,39%	8,20%	11,48%
União estável	14,52%	58,06%	14,52%	12,90%
Viúvo(a)	5,56%	61,11%	5,56%	27,78%
Total Geral	13,48%	65,96%	8,75%	11,82%

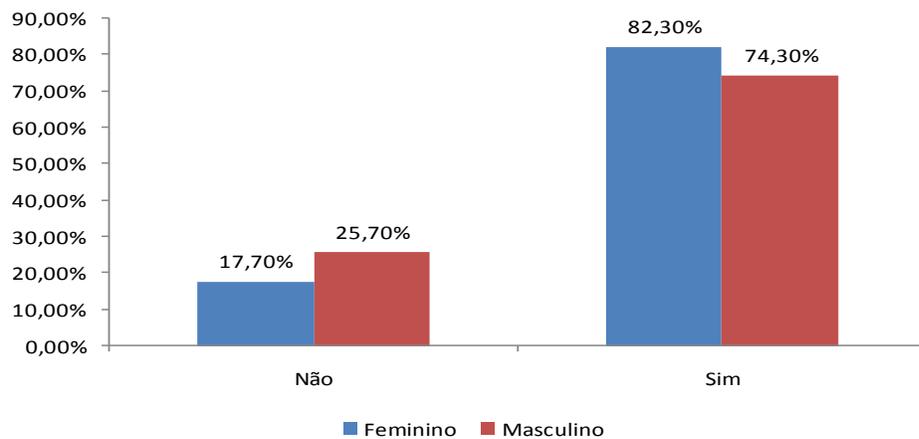
Fonte: Feacjr (2013)

A análise da relação entre faixa etária e se acha vantajoso fazer compras em parcelas sem juros demonstra que 30% entre 18 a 28 anos acha vantajoso e 24% entre 29 a 38 anos não acha vantajoso fazer compras (Figura 58). Pode ser que pessoas com mais idade acham que o juro esteja embutido na parcela assim não achando vantagem em comprar parcelado.



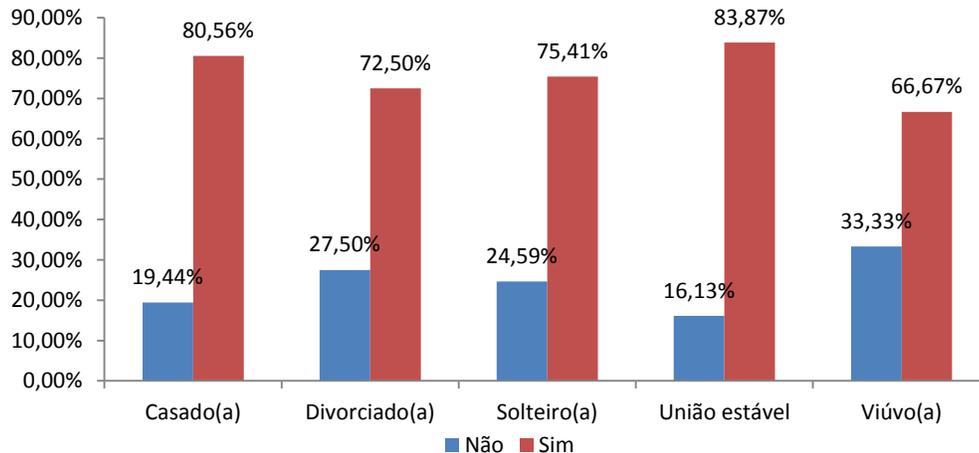
**Figura 58 - Relação entre faixa etária e se acha vantajoso fazer compras em parcelas sem juros?**  
Fonte: Feacjr (2013)

A análise da relação entre sexo e se acha vantajoso fazer compras parceladas sem juros demonstra que 82,30% do sexo feminino e 74,30% do sexo masculino acha vantajoso (Figura 59). Conclui-se que possivelmente, o sexo feminino gosta de compras parceladas sem ter a real noção da taxa de juros que está embutida nas parcelas.



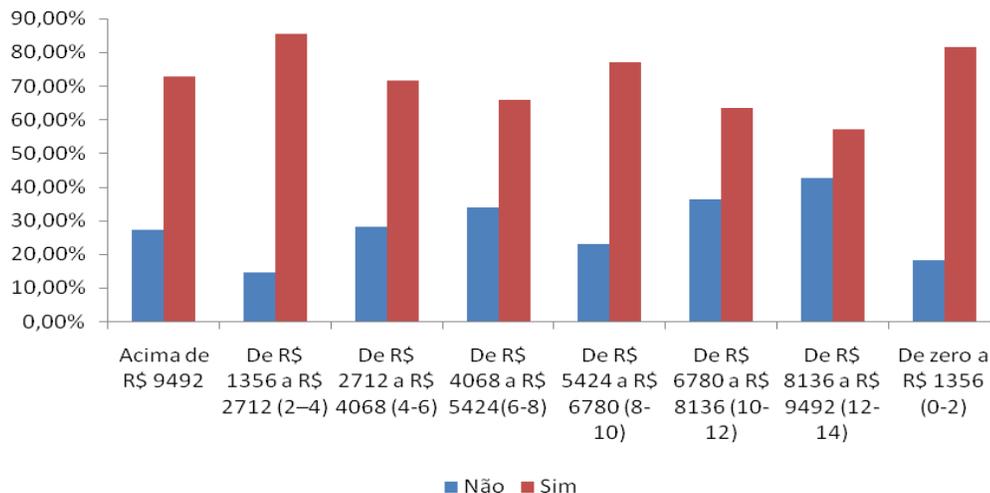
**Figura 59 – Relação entre sexo e se acha vantajoso fazer compras parceladas sem juros**  
Fonte: Feacjr (2013)

A análise da relação entre estado civil e se acha vantajoso fazer compras em parcelas sem juros demonstra que independente do estado civil todos alegaram ser vantajosas as compras sem juros.

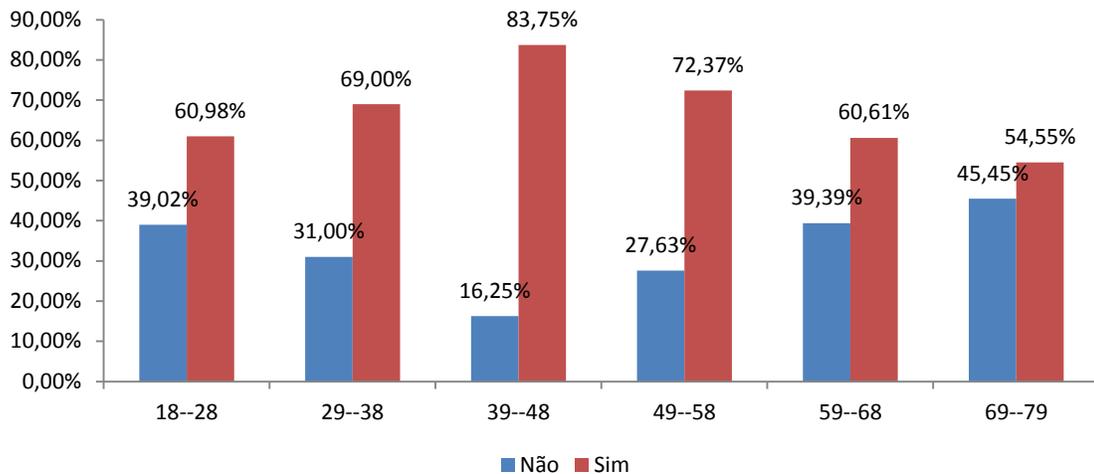


**Figura 60 – Relação entre estado civil e se acha vantajoso fazer compras em parcelas sem juros**  
Fonte: Feacjr (2013)

A análise da relação entre faixa de renda e se o entrevistado acha vantajoso fazer compras em parcelas sem juros demonstra que 87,00% que tem a renda de 2 a 4 salários acham vantajoso e 43,00% que tem a renda de 12 a 14 salários não acha (Figura 61). Visualiza-se que quem tem a renda familiar menor faz mais compras parceladas, talvez seja por que tem pouco dinheiro disponível e a facilidade de fazer compras parceladas sem juros.

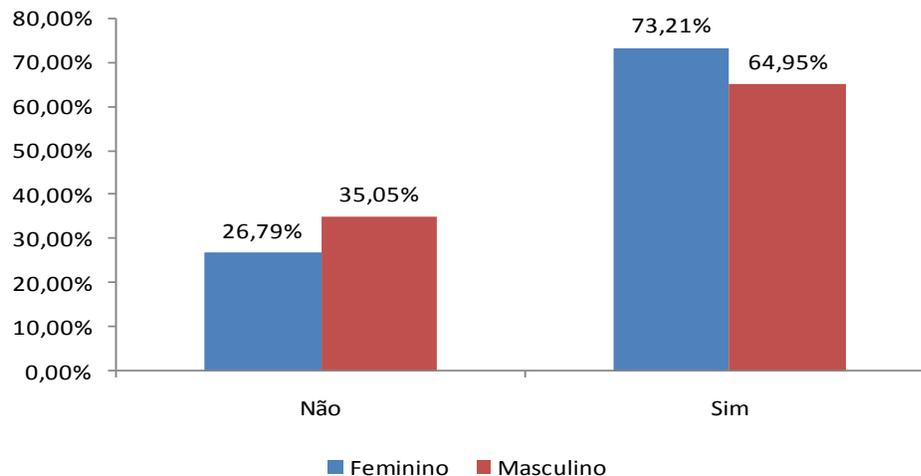


**Figura 61 – Relação entre faixa de renda e se o entrevistado acha vantajoso fazer compras em parcelas sem juros?**  
Fonte: Feacjr (2013)

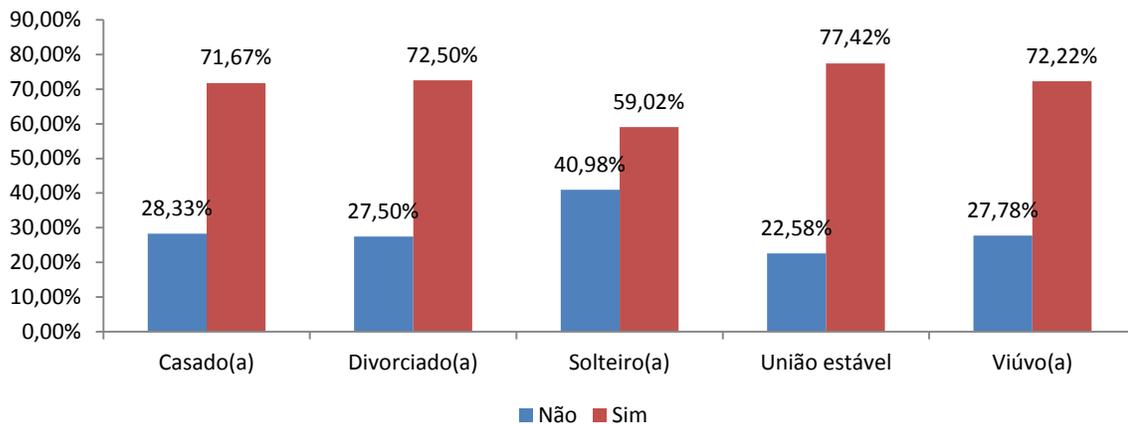


**Figura 62 - Relação entre faixa etária e se o entrevistado está pagando parceladamente alguma compra?**  
Fonte: Feacjr (2013)

A análise da relação entre sexo e se está pagando parceladamente alguma compra demonstra que 73,21% do sexo feminino e 64,95% do sexo masculino tem prestações para pagar (Figura 63). Há indícios que mulher gosta mais de comprar parceladamente talvez pela facilidade e o impulso de comprar.

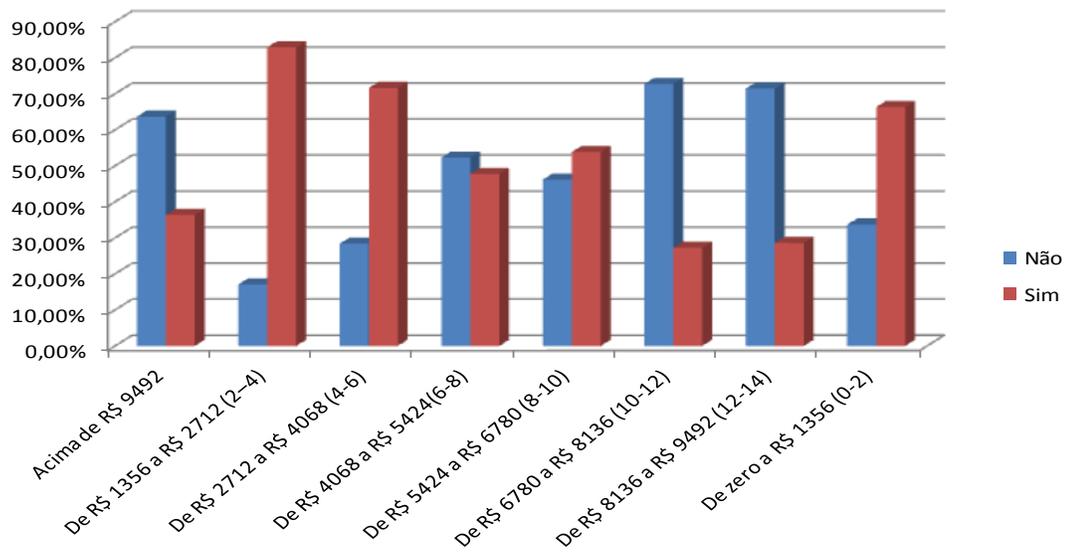


**Figura 63 – Relação entre sexo e se está pagando parceladamente alguma compra**  
Fonte: Feacjr (2013)



**Figura 64 - Relação entre estado civil e se você está pagando parceladamente alguma compra**  
Fonte: Feacjr (2013)

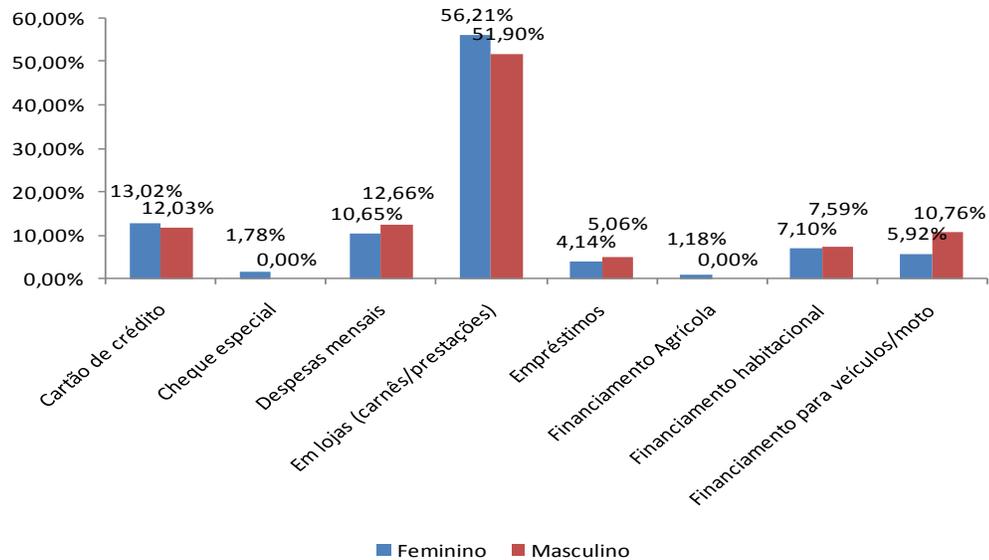
A análise da relação entre renda e a quantidade de entrevistados que está pagando parceladamente alguma compra 80% que tem a renda entre 2 a 4 salários está pagando e 70% que tem a renda entre 10 a 12 salários não tem parcelas para pagar (Figura 65). Conclui-se que as famílias que tem a renda maior compram mais à vista.



**Figura 65 - Relação entre renda e a quantidade de entrevistados que esta pagando parceladamente alguma compra.**  
Fonte: Feacjr (2013)

A análise da relação entre sexo e o tipo de dívidas que possui demonstra que 56,21% do sexo feminino e 51,90% do sexo masculino pagam prestações em lojas (Figura 66). Visualiza-se

que o sexo feminino tem mais dívidas em lojas que o sexo masculino talvez seja por que a mulher gosta de comprar as tendências da moda.



**Figura 66 – Relação entre sexo e o tipo de dívidas que possui**

Fonte: Feacjr (2013)

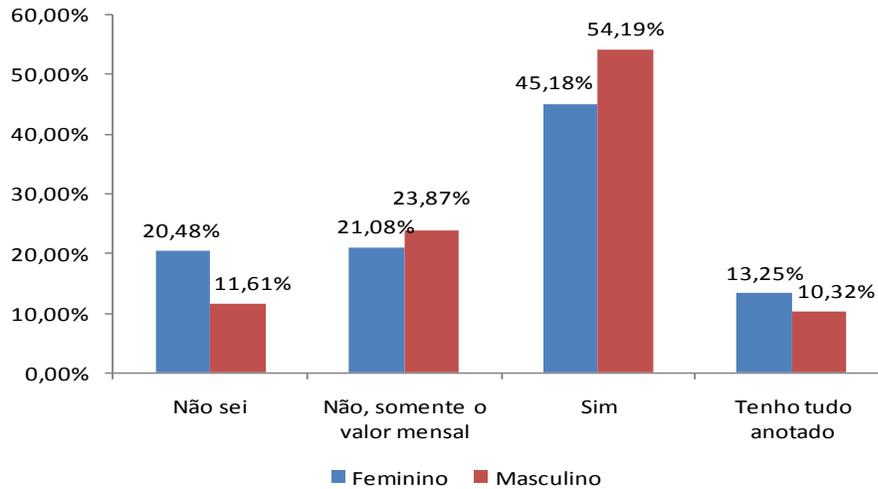
A análise do tipo de dívida que possui atualmente demonstra 60% dos viúvos e 55,77% da união estável ambos possuem dívida em lojas (Tabela 6). Conclui-se que os viúvos possuem dívidas em lojas talvez seja pelo motivo de sustentar a casa sozinho se sobre carregando nas compras.

**Tabela 6–Qual tipo de dívida possui atualmente**

Estado civil/dívidas	Cartão de crédito	Cheque especial	Despesas mensais	Em lojas (carnês/prestações)	Empréstimos Financiamento
Casado(a)	7,91%	0,72%	9,35%	58,27%	23,75%
Divorciado(a)	9,38%	0,00%	6,25%	50,00%	34,38%
Solteiro(a)	22,47%	1,12%	17,98%	47,19%	11,24%
União estável	13,46%	0,00%	9,62%	55,77%	21,15%
Viúvo(a)	0,00%	6,67%	13,33%	60,00%	20%
<b>Total Geral</b>	<b>12,54%</b>	<b>0,92%</b>	<b>11,62%</b>	<b>54,13%</b>	<b>20,08%</b>

Fonte: Feacjr (2013)

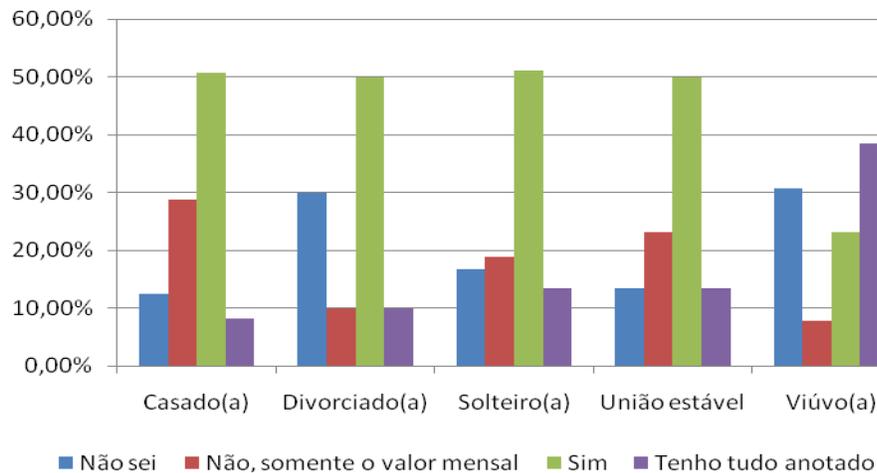
A análise da relação entre sexo e se sabe o valor da dívida demonstra que 54,19% do sexo masculino e 45,18% do sexo feminino sabem o valor da dívida (Figura 67). Visualiza-se que o sexo masculino é mais controlado com suas dívidas.



**Figura 67 – Relação entre sexo e se sabe o valor da dívida**

Fonte: Feacjr (2013)

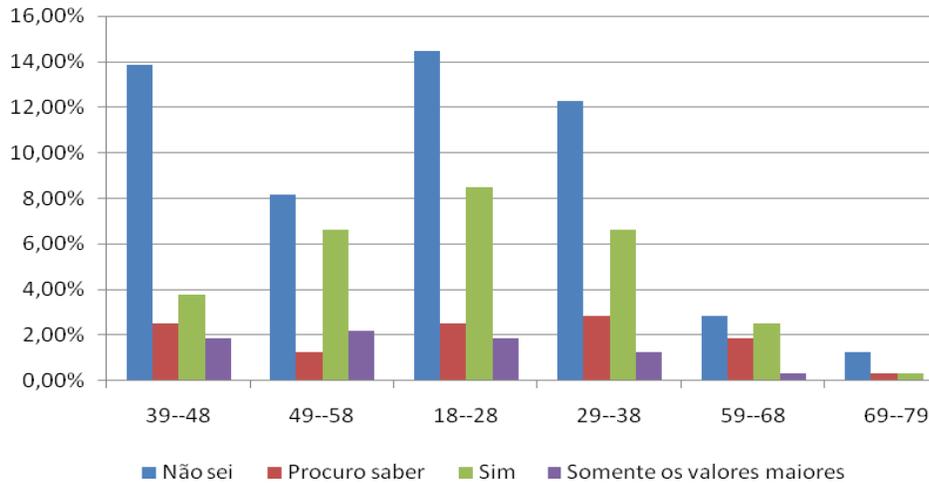
A análise da relação entre estado civil e se você sabe o valor total da dívida demonstra que 50% dos casados sabem e 39% dos viúvos tem tudo anotado (Figura 68). Conclui que os casados têm consciências das suas dívidas.



**Figura 68 – Relação entre estado civil e se você sabe o valor total da dívida**

Fonte: Feacjr (2013)

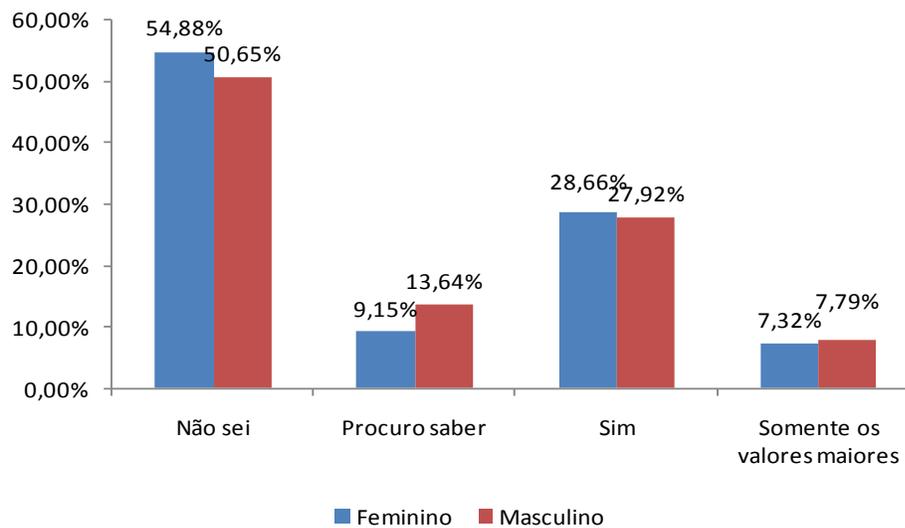
A análise da relação entre faixa etária e se o entrevistado sabe quanto está pagando de taxa de juros por essa dívida demonstra que 8% com idade entre 18 a 28 anos sabem e 14% com idade entre 39 a 48 não sabem (Figura 69). Visualiza-se que os jovens tem se preocupado pouco com a taxa de juros que estão pagando nas suas dívidas.



**Figura 69**–Relação entre faixa etária e se o entrevistado sabe quanto está pagando de taxa de juros por essa dívida?

Fonte: Feacjr (2013)

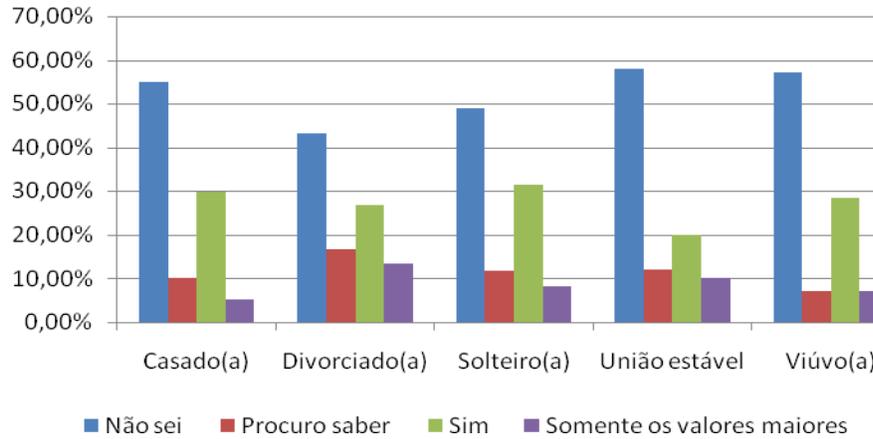
A análise da relação entre sexo e se sabe quanto está pagando de taxa de juros por essa dívida demonstra que 54,88% do sexo feminino e 50,65% do sexo masculino não sabem (Figura 70). Visualiza-se que o sexo masculino tem mais consciência das taxas de juros.



**Figura 70** – Relação entre sexo e se sabe quanto está pagando de taxa de juros por essa dívida

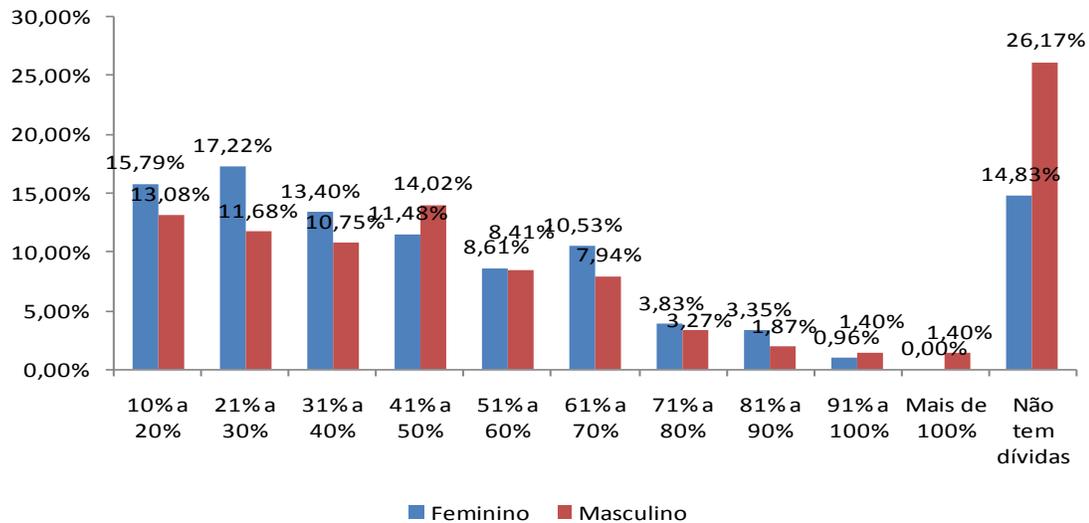
Fonte: Feacjr (2013)

A análise da relação entre estado civil e se você sabe quanto está pagando de taxa de juros por essa dívida demonstra que 59% dos viúvos e 53% dos casados não sabem (Figura 71). Conclui-se que os casados estão mais atentos as taxas de juros.



**Figura 71 – Relação entre estado civil e se você sabe quanto está pagando de taxa de juros por essa dívida**  
 Fonte: Feacjr (2013)

A análise da relação entre sexo e percentual que possui em empréstimos e carnês demonstra que 26,17% do sexo masculino não têm dívidas e 17,22% do sexo feminino possui de 21% a30% empréstimos e carnês (Figura 72). Conclui-se que o sexo masculino tem mais controle nas dívidas.



**Figura 72 – Relação entre sexo e percentual que possui em empréstimos e carnês**  
 Fonte: Feacjr (2013)

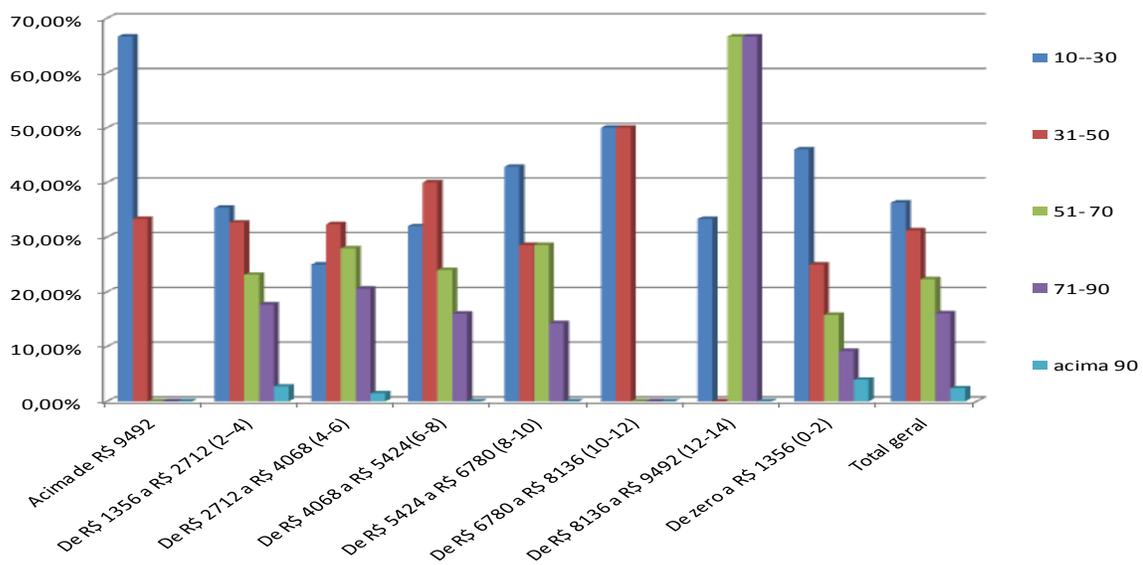
A análise sobre seus rendimentos qual é o percentual que você possui em empréstimos e/ou carnês demonstra que os divorciados empenham entre 31% e 50% da renda com pagamento de dívidas. Esse resultado pode estar associado ao fato dos divorciados pagarem pensão e, com isso, faz com que a renda comprometida aumenta significativamente (Tabela 7).

**Tabela 7 - Sobre seus rendimentos qual é o percentual que você possui em empréstimos e/ou carnês?**

Rótulos de Linha	10% a 30%	31% a 50%	51% a 70%	71% a 90%	91% a 100%
Casado(a)	28,18%	24,31%	20,44%	7,73%	1,10%
Divorciado(a)	27,50%	32,50%	20,00%	2,50%	2,50%
Solteiro(a)	31,15%	19,67%	9,84%	4,92%	2,46%
União estável	30,65%	29,03%	20,97%	6,45%	3,23%
Viúvo(a)	16,67%	33,33%	27,78%	5,56%	0,00%
<b>Total Geral</b>	<b>28,84%</b>	<b>24,82%</b>	<b>17,73%</b>	<b>6,15%</b>	<b>1,89%</b>

Fonte: Feacjr (2013)

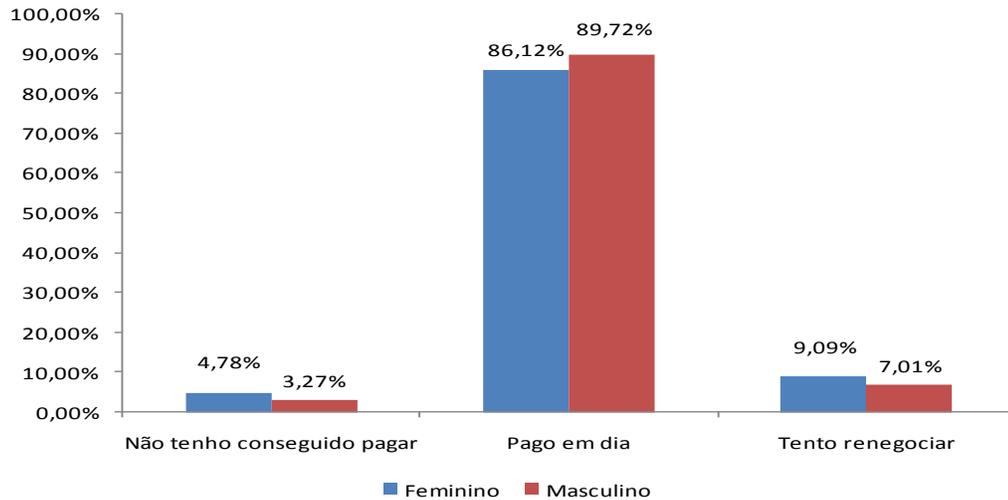
A análise da relação entre renda e sobre os rendimentos totais, qual o percentual comprometido com empréstimos demonstra 68% que com renda acima de 9492 tem 10 a 30% comprometido e com 68% com renda de 12 a 14 salários tem 51 a 70% comprometido (Figura 73). Com o resultado observa-se que a faixa de renda entre R\$ 8000,00 e 9000,00 possui um dos maiores níveis de comprometimento da renda sendo explicado, possivelmente, pelo pagamento de financiamentos de imóveis.



**Figura 73 - Relação entre renda e sobre os rendimentos totais, qual o percentual comprometido com empréstimos.**

Fonte: Feacjr (2013)

A análise da relação entre sexo e como você administra suas dívidas demonstra que 89,72% do sexo masculino e 86,12% do sexo feminino paga em dia (Figura 74). Observa-se que a mulher está sentindo mais os efeitos da inadimplência, pois apresenta os piores resultados com relação à administração de suas dívidas.



**Figura 74 – Relação entre sexo e como você administra suas dívidas**

Fonte: Feacjr (2013)

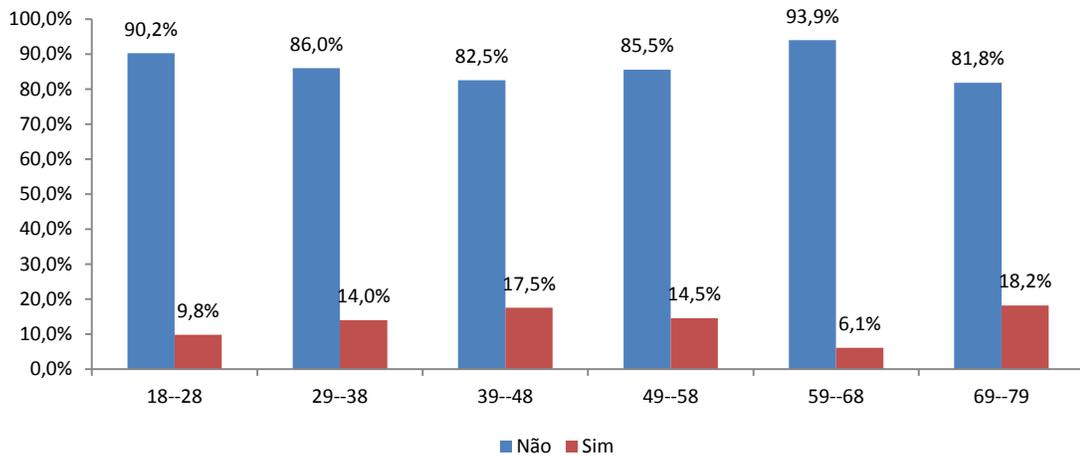
A análise da relação entre estado civil e como você administra as suas dívidas demonstra que 90,98% dos solteiros e 85,08% dos casados pagam em dia (Tabela 8). Visualiza-se que os solteiros têm menos responsabilidade e poucas dívidas por isso que consegue administrar com facilidade.

**Tabela 8 - Relação entre estado civil e como você administra as suas dívidas?**

Rótulos de Linha	Não tenho conseguido pagar	Pago em dia	Tento renegociar	Total Geral
<b>Casado(a)</b>	4,42%	85,08%	10,50%	100,00%
<b>Divorciado(a)</b>	10,00%	87,50%	2,50%	100,00%
<b>Solteiro(a)</b>	3,28%	90,98%	5,74%	100,00%
<b>União estável</b>	4,84%	88,71%	6,45%	100,00%
<b>Viúvo(a)</b>	5,56%	77,78%	16,67%	100,00%
<b>Total Geral</b>	4,74%	87,23%	8,04%	100,00%

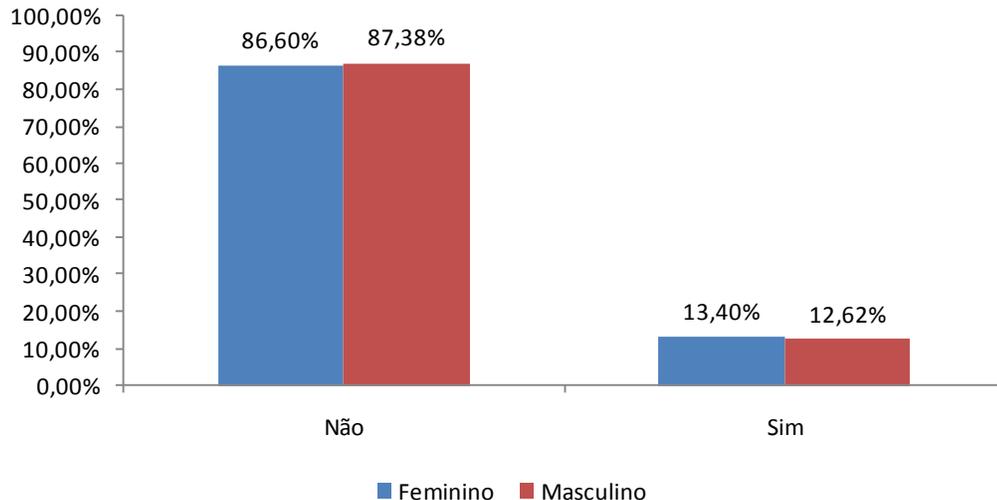
Fonte: Feacjr (2013)

A análise da relação entre faixa etária e se o entrevistado tem alguma dívida atrasada há mais de 3 meses demonstra que 90% entre 18 a 28 anos e 86% entre 29 a 38 anos não tem dívidas atrasadas (Figura 75). As dívidas atrasadas estão mais contundentes na faixa de 39 a 48 anos e entre 69 e 79 anos. O índice de inadimplência demonstra que os consumidores mais experientes apresentam o maior grau de endividamento.



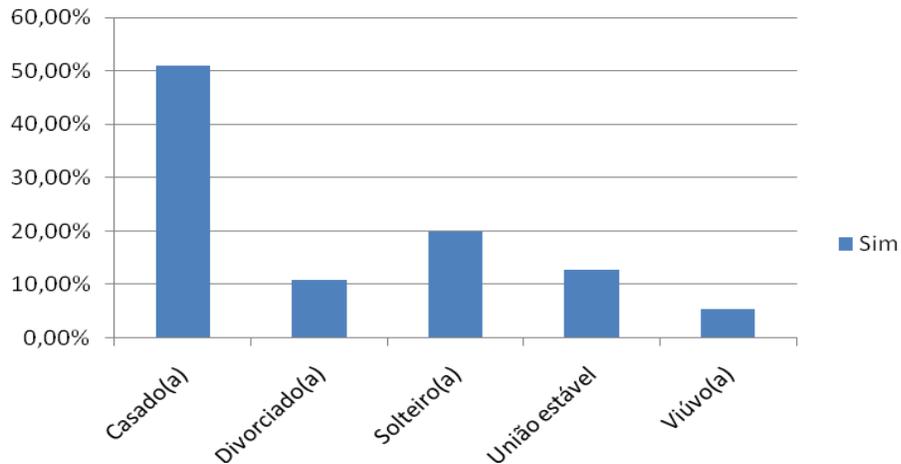
**Figura 75 - Relação entre faixa etária e se o entrevistado tem alguma dívida atrasada há mais de 3 meses?**  
Fonte: Feacjr (2013)

A análise da relação entre sexo e se possui dívida atrasada há mais de três meses demonstra que 86,60% do sexo feminino e 87,38% do sexo masculino não tem (Figura 76). Conclui-se o sexo masculino está em dia com suas contas.



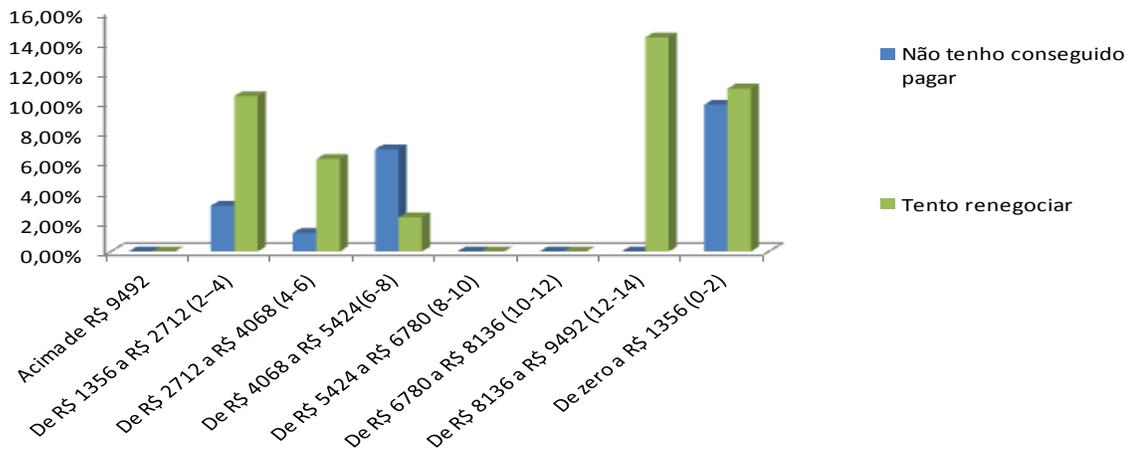
**Figura 76 - Relação entre sexo e se possui dívida atrasada há mais de três meses**  
Fonte: Feacjr (2013)

A análise da relação entre estado civil e se você tem alguma dívida atrasada a mais de 3 meses demonstra 50% dos casados e 20% dos solteiros ambos possuem dívidas atrasadas (Figura 77). Conclui-se que os casados têm mais responsabilidades e talvez por isso não estejam conseguindo pagar suas dívidas.



**Figura 77 – relação entre estado civil Você tem alguma dívida atrasada a mais de 3 meses**  
Fonte: Feacjr (2013)

A análise da relação entre renda e os entrevistado que tem dívidas atrasadas a mais de 3 meses demonstra que 14% com renda entre 12 a 14 salários tenta renegociar e 10% com renda entre 0 a 2 salários não tem conseguido pagar (Figura 78). Conclui-se que renda de 0 a 2 salários está endividada.



**Figura 78 - Relação entre renda e os entrevistado que tem dívidas atrasadas a mais de 3 meses.**  
Fonte: Feacjr (2013)

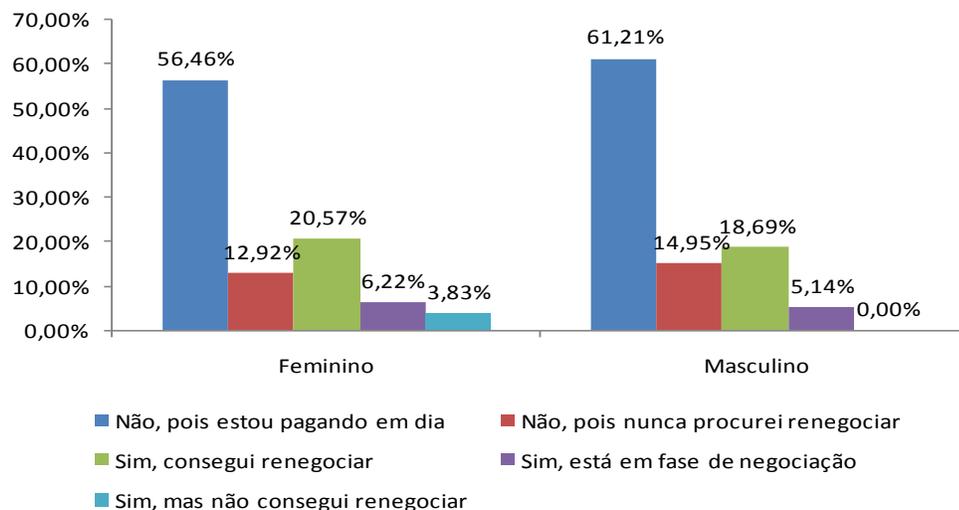
A análise da relação entre faixa etária e se o entrevistado já procurou uma forma de renegociação das dívidas e conseguiu demonstra que 34,94% entre 18 a 28 anos estão pagando em dia e 37,05% entre 39 a 48 não conseguiu renegociar sua dívida (Tabela 9). Visualiza-se os que as pessoas com mais idades não estão conseguindo pagar em dia suas dívidas.

**Tabela 9 – Relação entre faixa etária e se o entrevistado já procurou uma forma de renegociação das dívidas? Conseguiu?**

	Faixa Etária					
	18--28	29—38	39--48	49--58	59--68	69--79
<b>Não, pois estou pagando em dia.</b>	34,94%	20,08%	17,27%	17,67%	7,63%	2,41%
<b>Não, pois nunca procurei renegociar.</b>	23,73%	28,81%	20,34%	10,17%	10,17%	6,78%
<b>Sim, consegui renegociar.</b>	14,46%	31,33%	21,69%	24,10%	8,43%	0,00%
<b>Sim, está em fase de negociação.</b>	29,17%	20,83%	16,67%	25,00%	4,17%	4,17%
<b>Sim, mas não consegui renegociar.</b>	37,50%	25,00%	37,50%	0,00%	0,00%	0,00%
<b>Total Geral</b>	29,08%	23,64%	18,91%	17,97%	7,80%	2,60%

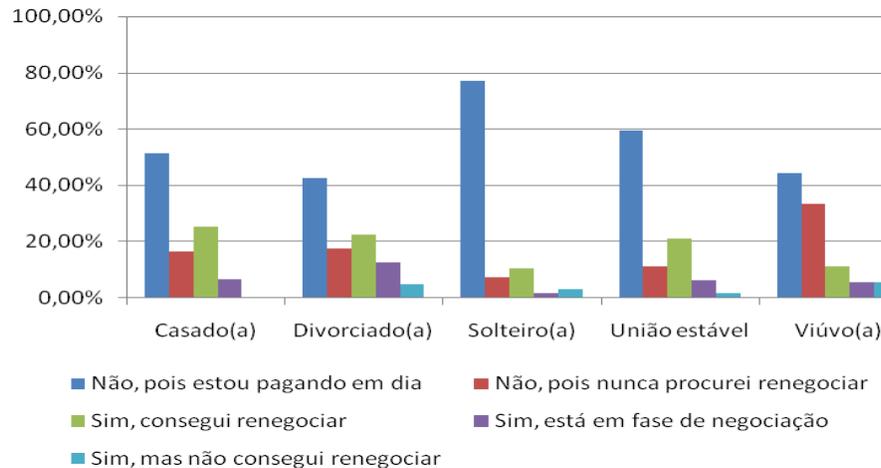
Fonte: Feacjr (2013)

A análise da relação entre sexo, se já procurou uma forma de renegociação de dívidas e se conseguiu demonstra que 56,46% do sexo feminino e 61,21% do sexo masculino estão pagando em dia suas contas (Figura 79). Visualiza-se que o sexo masculino consegue equilibrar suas dívidas pagando em dia.



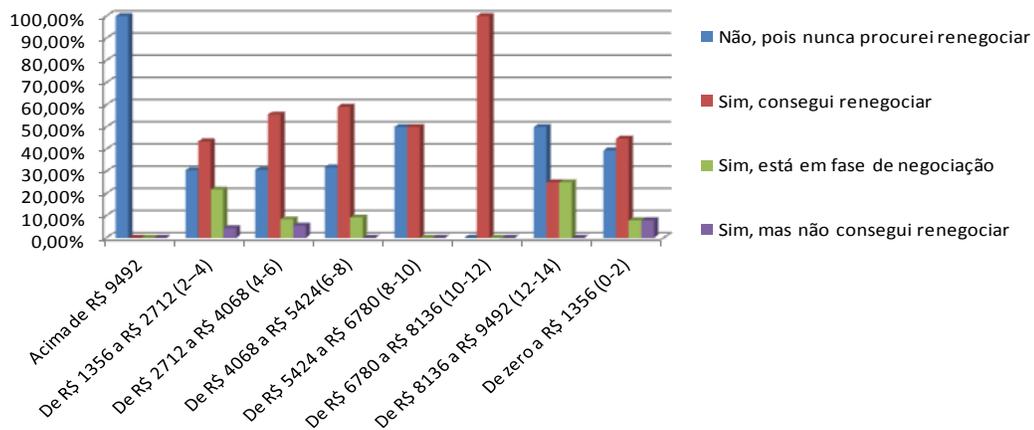
**Figura 79 – Relação entre sexo e se já procurou uma forma de renegociação de dívidas e se conseguiu**  
Fonte: Feacjr (2013)

A análise se você já procurou uma forma de renegociação das dívidas demonstra que 79% dos solteiros e 60% das pessoas com relacionamentos com união estável estão pagando em dia (Figura 80). Visualiza-se que quando tem família para sustentar fica mais difícil pagar as contas em dia.



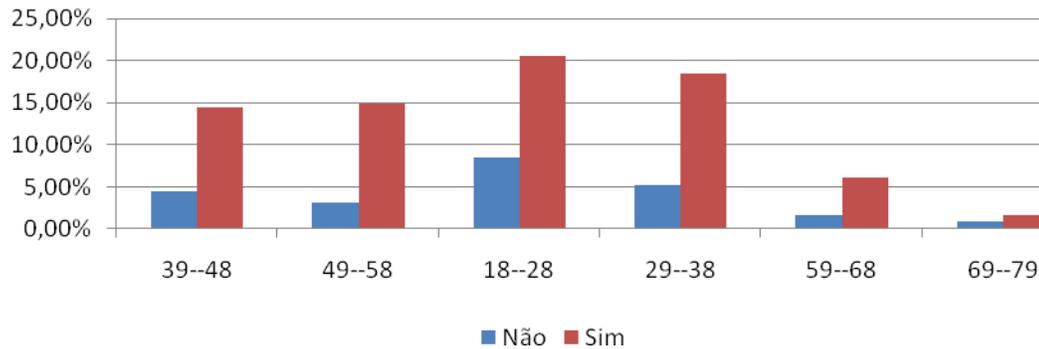
**Figura 80 - Você já procurou uma forma de renegociação das dívidas? Conseguiu**  
Fonte: Feacjr (2013)

A análise da relação entre renda e o numero de entrevistados que já procuraram alguma forma de renegociação de dívidas demonstra 100% das pessoas com renda acima de R\$ 9492 nunca procurou renegociar e 100% com renda de R\$ 6780 a R\$ 8136 já procurou e conseguiu renegociar a dívida (Figura 81). Consta-se que quanto mais ganha menos se preocupa com as dívidas.



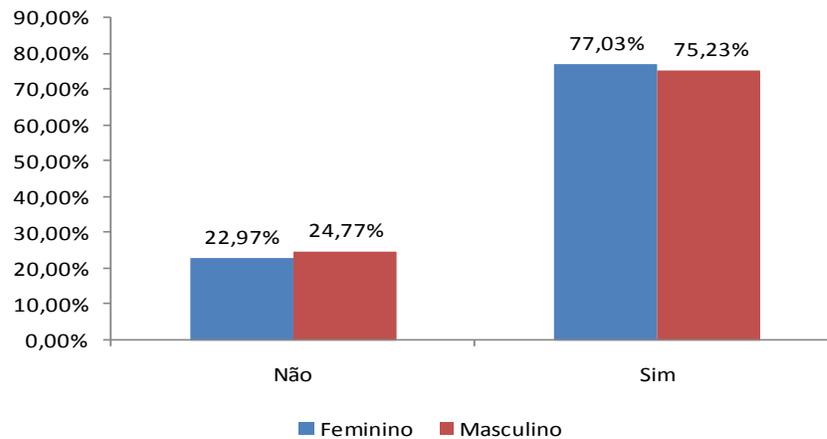
**Figura 81 - Relação entre renda e o numero de entrevistados que já procuraram alguma forma de renegociação de dívidas.**  
Fonte: Feacjr (2013)

A análise da relação entre faixa etária e se a família tem conhecimento de suas dívidas demonstra que 20% com idade entre 18 a 28 anos e 18% com a faixa etária de 29 a 38 anos a família tem conhecimento (Figura 82). Conclui-se que com o passar dos anos as pessoas ficam cada vez mais independentes da família.



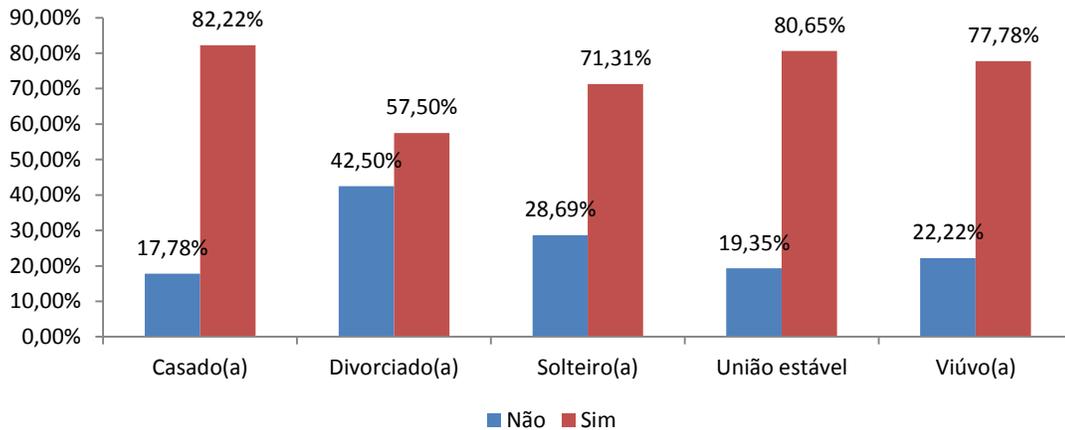
**Figura 82 - Relação entre faixa etária e se a família tem conhecimento de suas dívidas?**  
Fonte: Feacjr (2013)

A análise da relação entre sexo e se a família tem conhecimento de suas dívidas demonstra 77,03% do sexo feminino e 75,23% do sexo masculino a família tem conhecimento (Figura 83). Visualiza-se maior independência da família no sexo masculino.



**Figura 83 – Relação entre sexo e se a família tem conhecimento de suas dívidas**  
Fonte: Feacjr (2013)

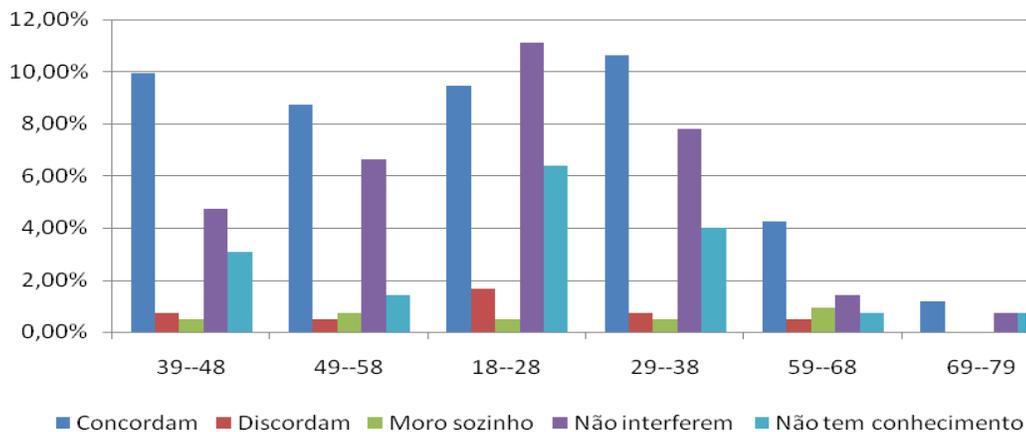
A família dos divorciado apresenta o maior percentual de desconhecimento das dívidas em relação a todos os demais. Isso demonstra que o afastamento das famílias quando ocorre um divórcio pode contribuir para a inadimplência do consumidor.



**Figura 84 - Relação entre estado civil e sua família tem conhecimento de suas dívidas**

Fonte: Feacjr (2013)

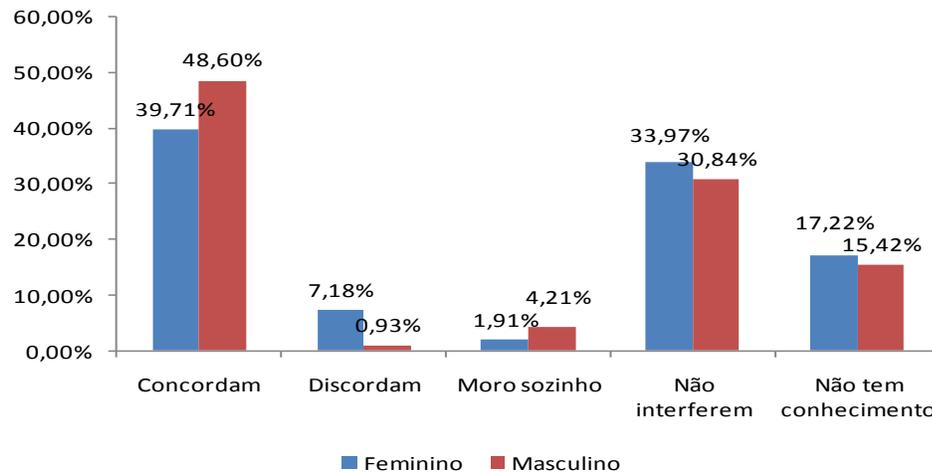
Segundo análise, têm-se indícios de que a maioria dos familiares dos entrevistados tem conhecimento de suas dívidas. Ao analisar a relação entre faixa etária e qual é a opinião da família em relação às dívidas, temos índices elevados de que a família não interfere nas dívidas dos entrevistados, o maior deles está na faixa etária de 18-28 anos, seguido de 29-38 anos e 49-58 anos. Quase metade dos familiares da faixa 18-28 além de não opinar, não tem conhecimento da dívida (Figura 85).



**Figura 85 - Relação entre faixa etária e a opinião da família**

Fonte: Feacjr (2013)

Relacionando o sexo e a opinião dos familiares dos entrevistados, nota-se que os entrevistados do sexo masculino têm mais aceitação de suas dívidas entre os familiares do que as do sexo feminino, que também tem maior índice de discordância dos familiares (Figura 86).



**Figura 86 – Relação entre sexo e a opinião dos familiares**

Fonte: Feacjr (2013)

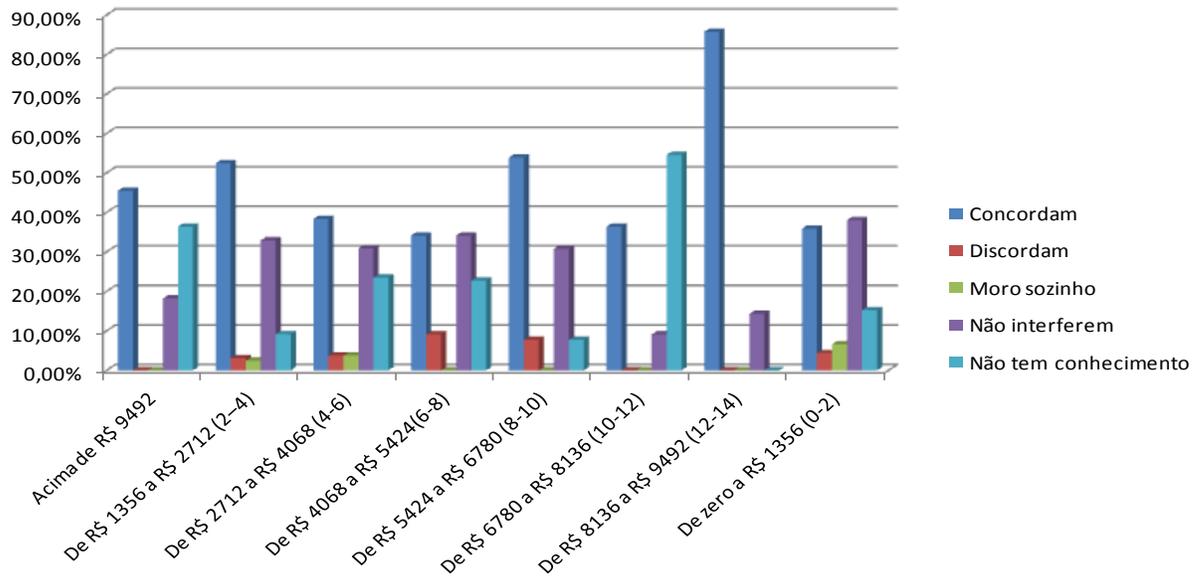
Observando o estado civil do entrevistado visualiza-se que os casados concordam 55,25% com suas dívidas, seguido dos familiares dos solteiros, quem se encontra em união estável, entre os demais é quem menos costuma interferir e os viúvos apresentam maior índice de discordância entre os demais (Tabela 10).

**Tabela 10 - Relação entre estado civil e qual é a opinião deles?**

	Concordam	Discordam	Moro sozinho	Não interferem	Não tem conhecimento
<b>Casado(a)</b>	55,25%	3,87%	0,55%	27,07%	13,26%
<b>Divorciado(a)</b>	30,00%	5,00%	10,00%	35,00%	20,00%
<b>Solteiro(a)</b>	30,33%	5,74%	4,92%	36,89%	22,13%
<b>União estável</b>	46,77%	0,00%	0,00%	40,32%	12,90%
<b>Viúvo(a)</b>	50,00%	5,56%	11,11%	22,22%	11,11%
<b>Total Geral</b>	44,21%	4,02%	3,07%	32,39%	16,31%

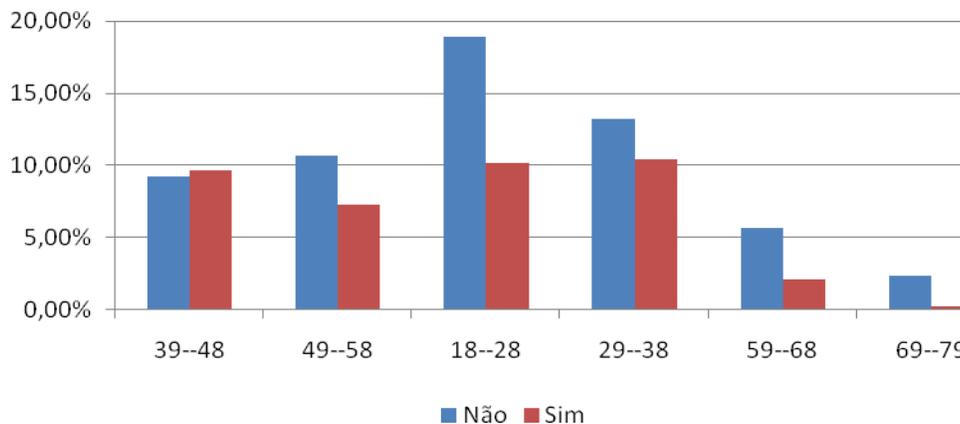
Fonte: Feacjr (2013)

De acordo com a Figura 87, observa-se que os entrevistados com maior renda tem mais aceitação dos familiares com relação as suas dívidas, já os de menor renda os familiares, na sua maioria não interferem. Percebe-se também percentuais significativos dos familiares que não interferem entre todas as faixas salariais, pode-se atribuir isso a crescente independência financeira dos indivíduos.



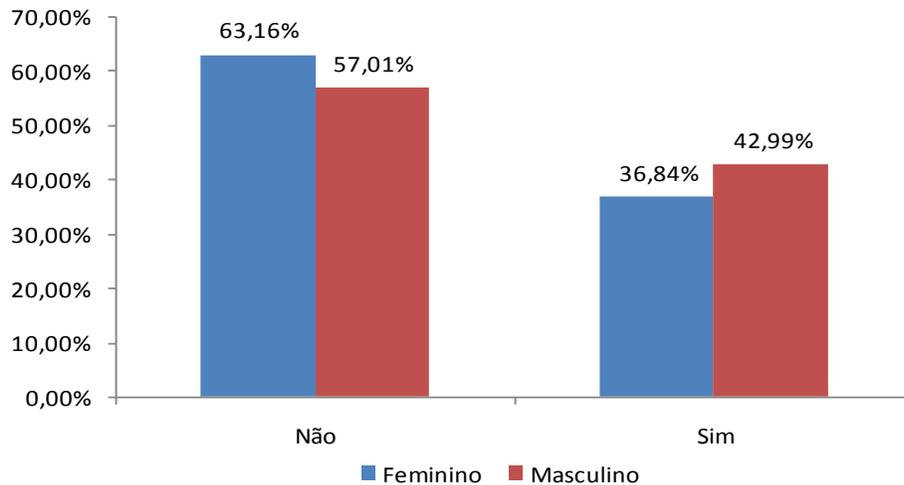
**Figura 87 - Relação entre renda e qual a opinião dos membros da família sobre as dívidas do entrevistado.**  
Fonte: Feacjr (2013)

Relacionando a faixa etária dos entrevistados e se tem trabalhado mais para obter ganhos extras a fim de conseguir pagar suas dívidas observa-se que a maioria entre 18 a 28 anos tem conseguido pagar suas dívidas sem necessidade de trabalhar mais, seguido da faixa entre 29 e 38 anos, porém, ambas as faixas são também as que apresentaram maior índice das pessoas que precisam obter ganhos extras, entre as demais. Acredita-se que entre essas idades, dos 18 aos 38 é quando mais se busca obter rendimentos, consequentemente há um gasto muito grande, o que pode justificar os percentuais apresentados.



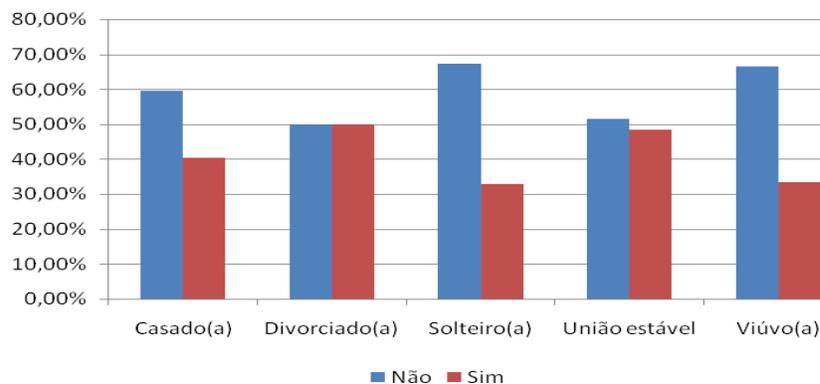
**Figura 88 - Relação entre faixa etária e se o entrevistado tem trabalhado mais ou procurado obter rendimentos extras para conseguir pagar as dívidas**  
Fonte: Feacjr (2013)

Com a análise relacionando o sexo dos entrevistados percebe-se que a maioria das mulheres não tem trabalhado mais para pagar suas dívidas (63,16%), contrariamente aos homens. Contudo, é possível que as mulheres se preocupem menos com “trabalhar mais” do que os homens, os quais pode ser que ainda sejam os principais responsáveis pelo pagamento das dívidas, podendo assim justificar esses percentuais (Figura 89).



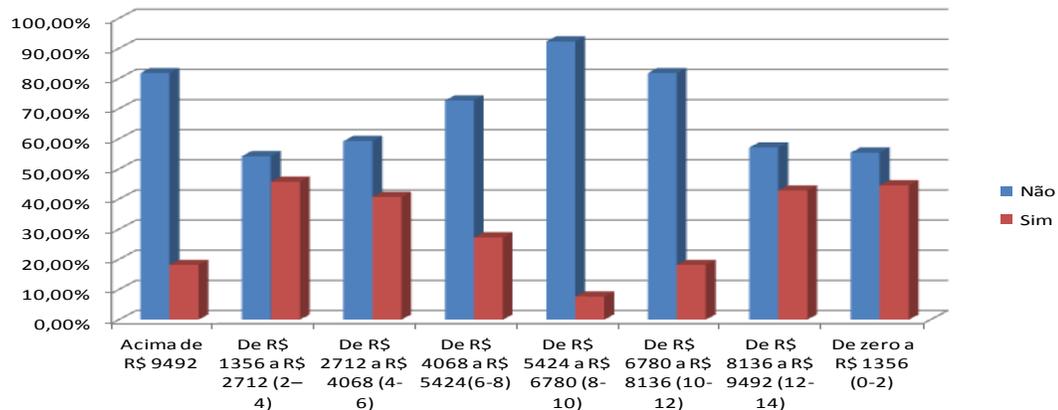
**Figura 89 – Relação entre sexo e se tem trabalhado mais para conseguir ganhos extras para suas dívidas**  
Fonte: Feacjr (2013)

Na Figura 90 observa-se que solteiros e viúvos na sua maioria não têm procurado obter rendimentos extras para conseguir pagar suas dívidas, seguidos dos casados, há um percentual igual entre os divorciados, ou seja, metade dos divorciados têm buscado outros rendimentos e metade não.



**Figura 90 – Relação entre estado civil e se você tem trabalhado mais ou procurado obter rendimentos extras para conseguir pagar as dívidas**  
Fonte: Feacjr (2013)

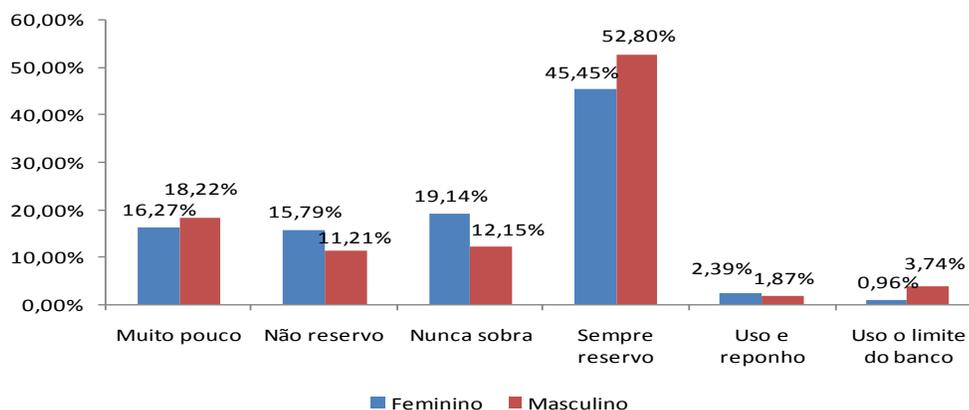
Segundo Figura 91, os entrevistados de renda entre 0 a 4 salários mínimo são quem mais procuram rendimentos extras para pagar suas contas entre os demais, logicamente, quem possui renda maior, acima de R\$ 5424,00 (de 8 a mais de 14 salários mínimo) em sua maioria não precisam trabalhar mais para pagar suas obrigações.



**Figura 91 - Relação entre renda e se as pessoas estão trabalhando mais, buscando rendimentos extras para pagar suas contas.**

Fonte: Feacjr (2013)

Com relação ao sexo e se reserva parte dos seus ganhos mensais para emergência ou para a realização de outras atividades, os entrevistados do sexo masculino são um pouco mais cautelosos do que as do sexo feminino, ou seja, os homens reservam mais, as mulheres além de reservar menos apresentam índices maiores de quem não reserva/nunca sobra (Figura 92).



**Figura 92 – Relação entre sexo e se reserva parte dos seus ganhos mensais para emergência/imprevistos ou para a realização de outras atividades**

Fonte: Feacjr (2013)

De acordo com a tabela 11, os solteiros são a maioria dos entrevistados que reservam uma parte de sua renda para possíveis emergências, seguidos dos viúvos e dos divorciados, logo,

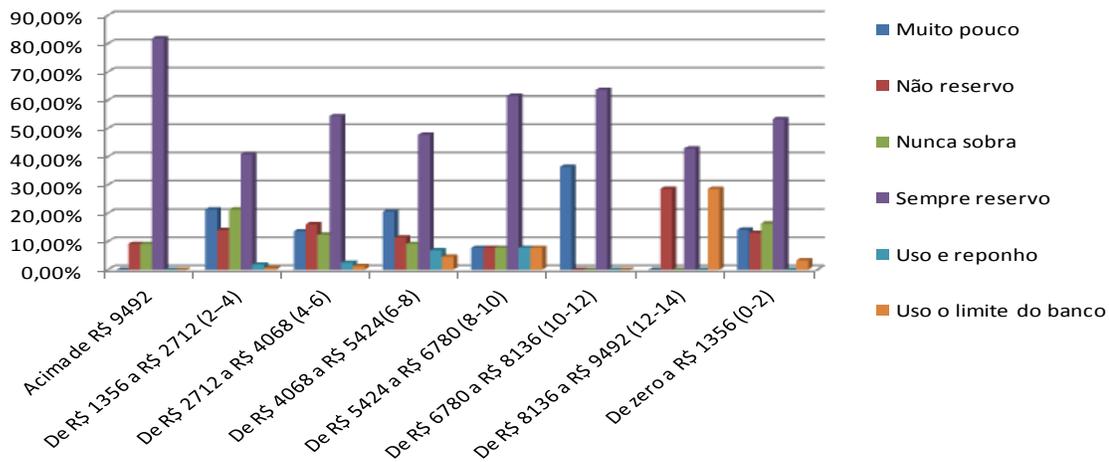
casados e quem possui união estável ficam por último entre os demais, é possível relacionar esses dados ao fato de que esses dois estados civis podem possuir uma família e obrigações com a mesma, logo, sobraria menos para fins de reservas.

**Tabela 11 - Relação entre estado civil e se você reserva (guarda) parte dos seus ganhos mensais para emergência/imprevistos ou para realização de outras atividades?**

	Muito pouco	Não reservo	Nunca sobra	Sempre reservo	Uso e reponho	Uso o limite do banco
<b>Casado(a)</b>	17,68%	11,60%	18,78%	44,20%	3,31%	4,42%
<b>Divorciado(a)</b>	25,00%	17,50%	7,50%	50,00%	0,00%	0,00%
<b>Solteiro(a)</b>	11,48%	13,93%	10,66%	61,48%	1,64%	0,82%
<b>União estável</b>	22,58%	17,74%	20,97%	37,10%	0,00%	1,61%
<b>Viúvo(a)</b>	16,67%	5,56%	16,67%	55,56%	5,56%	0,00%
<b>Total Geral</b>	17,26%	13,48%	15,60%	49,17%	2,13%	2,36%

Fonte: Feacjr (2013)

Com relação à renda, quanto maior a faixa salarial mais o entrevistado guarda, porém há um índice que chama atenção, quem possui renda entre R\$ 6780,00 e R\$ 8136,00 apresenta um percentual significativo por usar o limite do cheque especial e repor em situações de emergências e imprevistos, é possível que, como a maioria dessa mesma faixa salarial costuma reservar, utilizem formas diversas de investimentos, com menor liquidez que a poupança, ou seja, em casos de emergências torna-se mais rápido utilizar o limite e repor assim que possível (Figura 93).



**Figura 93 - Relação entre renda e a quantidade de entrevistados que conseguem ou não reservar parte de seus rendimentos**

Fonte: Feacjr (2013)

A seguir, na tabela 12, analisa-se a relação entre faixa etária e os locais que comumente se busca crédito, percebe-se que entre os jovens de 18 a 38 anos o primeiro local onde buscam crédito é com a família e entre a faixa etária acima de 39 anos buscam em primeiro lugar nos bancos, nessa faixa acredita-se que há maior estabilidade financeira por isso a preferência por bancos, pode-se atribuir também a maior experiência econômica e independência. É possível que o contrário ocorra com os jovens, devido à desestabilidade financeira, é possível também que não tenham crédito aprovado e por isso ou por comodidade prefiram recorrer primeiramente a família.

**Tabela 12 – Relação entre faixa etária e local onde prefere obter empréstimos**

	<b>Bancos</b>	<b>Cartão de crédito</b>	<b>Lojas</b>	<b>Financeira</b>	<b>Família</b>	<b>Total</b>
<b>18—28</b>	26,1%	9,2%	4,2%	0,8%	59,7%	100,0%
<b>29—38</b>	42,9%	10,2%	3,1%	1,0%	42,9%	100,0%
<b>39—48</b>	53,8%	9,0%	3,8%	3,8%	29,5%	100,0%
<b>49—58</b>	53,4%	9,6%	5,5%	4,1%	27,4%	100,0%
<b>59—68</b>	71,0%	0,0%	9,7%	9,7%	9,7%	100,0%
<b>69—79</b>	72,7%	0,0%	0,0%	0,0%	27,3%	100,0%

Fonte: Feacjr (2013)

Analisando a tabela 13 visualiza-se que as mulheres, em sua maioria buscam crédito primeiramente com a família, seguido de bancos, inversamente aos homens, quem buscam primeiramente os bancos e como segunda opção a família. Apesar das mulheres recorrerem logo a família nota-se uma leve resistência por parte dos homens pode-se relacionar esse resultado a questões culturais envolvendo o suposto controle ou descontrole financeiro.

**Tabela 13 - Relação entre sexo e local onde prefere obter empréstimos**

	<b>Bancos</b>	<b>Cartão de crédito</b>	<b>Lojas</b>	<b>Financeiras</b>	<b>Família</b>	<b>Total</b>
<b>Feminino</b>	40,5%	8,3%	4,9%	2,4%	43,9%	100,0%
<b>Masculino</b>	49,3%	8,8%	3,9%	2,9%	35,1%	100,0%

Fonte: Feacjr (2013)

Observando a tabela 14 nota-se que quem está solteiro e com união estável costuma buscar primeiramente a família a fim de obter crédito, as pessoas viúvas, em sua maioria

somando 72,2% buscam primeiro os bancos seguido do pessoal divorciado e casado, portanto pode-se usar um raciocínio semelhante às análises anteriores que, para o solteiro e com união estável é mais fácil e cômodo buscar auxílio na família, justamente por ainda não manter e responsabilizar-se por uma nova família e também por possível desestabilidade financeira, dificultando obtenção de crédito em bancos e demais instituições financeiras.

**Tabela 14 - Relação entre estado civil e local onde prefere obter empréstimos**

Rótulos de Linha	Bancos	Cartão de crédito	Lojas	Financeiras	Família	Total
<b>Casado(a)</b>	46,9%	9,7%	3,4%	2,3%	37,7%	100,0%
<b>Divorciado(a)</b>	62,5%	5,0%	7,5%	0,0%	25,0%	100,0%
<b>Solteiro(a)</b>	34,5%	11,8%	2,5%	2,5%	48,7%	100,0%
<b>União estável</b>	38,6%	1,8%	10,5%	3,5%	45,6%	100,0%
<b>Viúvo(a)</b>	72,2%	5,6%	0,0%	11,1%	11,1%	100,0%

Fonte: Feacjr (2013)

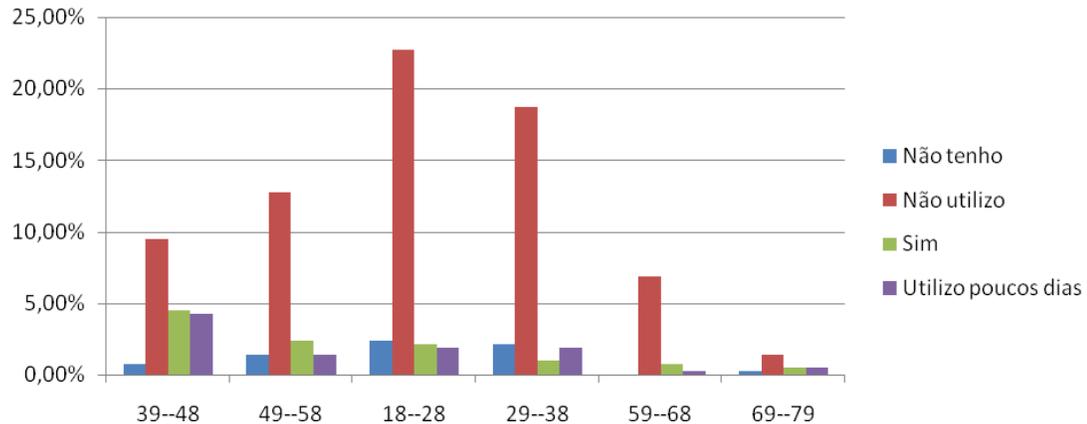
Analisa-se a seguir, na tabela 15 a relação com a renda dos entrevistados, podendo observar que o pessoal com renda menor, de até 2 salários mínimos apresenta percentuais parecidos para bancos e família, preferindo bancos em primeiro lugar, o pessoal com renda entre 6 e 10 salários mínimo preferem buscar primeiramente em bancos, o percentual de quem tem a renda mais alta, de 12 a 14 salários mínimos surpreende, pois sua maioria equivalente a 60% busca crédito primeiro com a família, relaciona-se esse percentual a possibilidade de que os entrevistados com essa renda tenham na família um alto poder aquisitivo, sendo assim mais cômodo, rápido, eficaz e econômico recorrer a este.

**Tabela 15 - Relação entre renda mensal e local onde prefere obter empréstimos**

Rótulos de Linha	Bancos	Cartão de crédito	Lojas	Financeiras	Família
<b>Acima de R\$ 9492</b>	33,3%	11,1%	11,1%	0,0%	44,4%
<b>De R\$ 1356 a R\$ 2712 (2-4)</b>	43,8%	6,2%	2,5%	4,3%	43,2%
<b>De R\$ 2712 a R\$ 4068 (4-6)</b>	39,2%	16,5%	6,3%	0,0%	38,0%
<b>De R\$ 4068 a R\$ 5424(6-8)</b>	57,1%	16,7%	2,4%	2,4%	21,4%
<b>De R\$ 5424 a R\$ 6780 (8-10)</b>	63,6%	9,1%	0,0%	0,0%	27,3%
<b>De R\$ 6780 a R\$ 8136 (10-12)</b>	36,4%	9,1%	0,0%	0,0%	54,5%
<b>De R\$ 8136 a R\$ 9492 (12-14)</b>	20,0%	20,0%	0,0%	0,0%	60,0%
<b>De zero a R\$ 1356 (0-2)</b>	47,3%	1,1%	7,7%	3,3%	40,7%

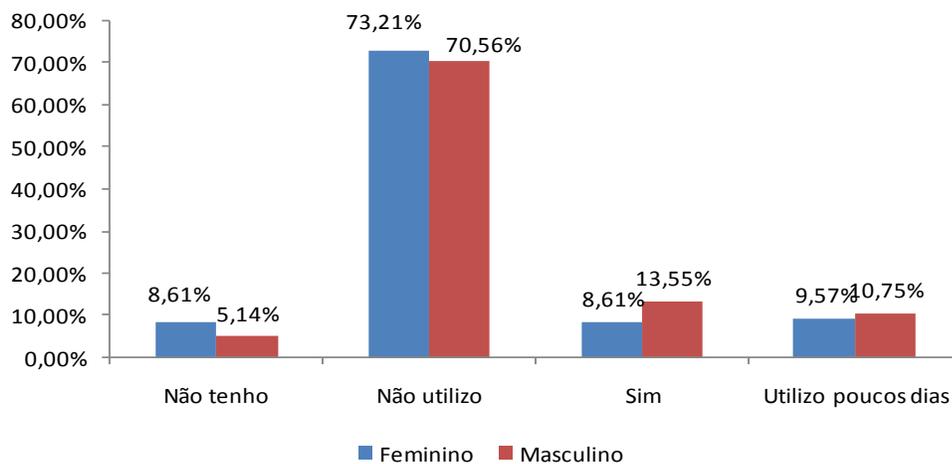
Fonte: Feacjr (2013)

Com relação à faixa etária e se o entrevistado utiliza o limite do cheque especial nota-se que a maioria de todas as idades não costuma utilizar, mas os jovens de 18 a 38 apresentam índices maiores, o que diminui gradativamente conforme a idade aumenta (Figura 94).



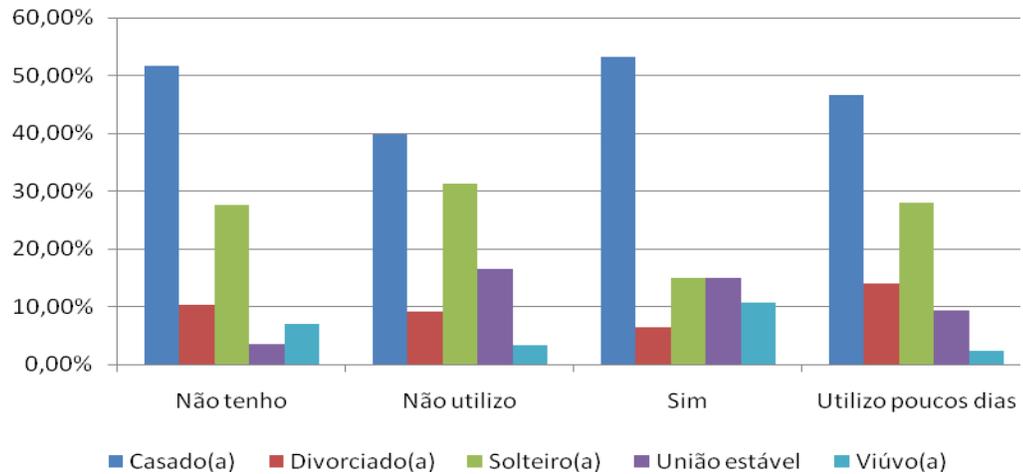
**Figura 94 - Relação entre faixa etária e se o entrevistado utiliza o limite do cheque especial**  
Fonte: Feacjr (2013)

Relacionado o sexo e se utiliza o limite do cheque especial, a maioria dos entrevistados não utilizam, tanto homens quanto mulheres, porém, ainda que pequena a diferença, os homens utilizam mais do que as mulheres (Figura 95).



**Figura 95 – Relação entre sexo e se utiliza o limite do cheque especial**  
Fonte: Feacjr (2013)

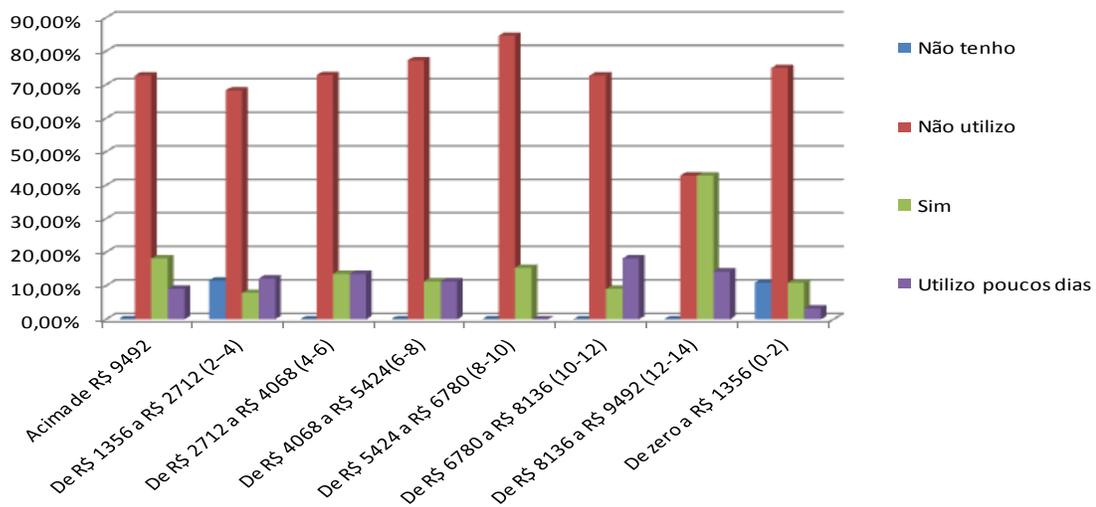
Os que mais utilizam o cheque especial, segundo Figura 96, são os casados, seguidos de quem tem união estável e dos solteiros que apresentam o mesmo percentual.



**Figura 96 - Você utiliza o limite do cheque especial**

Fonte: Feacjr (2013)

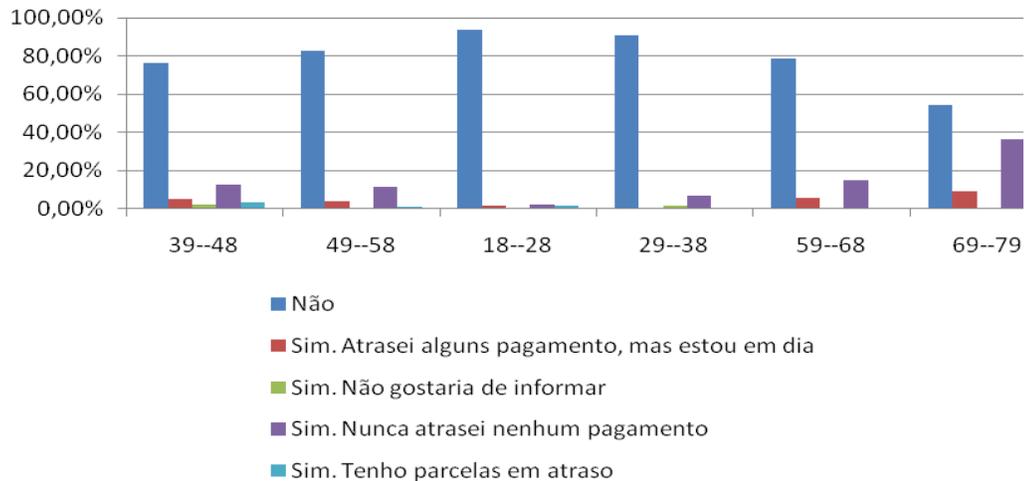
Na Figura 97, a seguir, analisa-se a relação entre renda dos entrevistados e quem utiliza cheque especial. Todas as faixas salariais apresentam, em sua maioria, que não costumam utilizar o limite, com exceção de quem tem renda maior, entre 12 e 14 salários mínimo. Os índices entre quem utiliza e quem não utiliza são iguais, pode ser considerado novamente a questão da liquidez dos investimentos, logo, quem tem renda maior pode usar o limite por ser mais ágil e para fazer giro com o dinheiro sem deixar de ganhar os rendimentos de outros investimentos.



**Figura 97 - Relação entre renda e a media de entrevistado que usa o limite o cheque especial.**

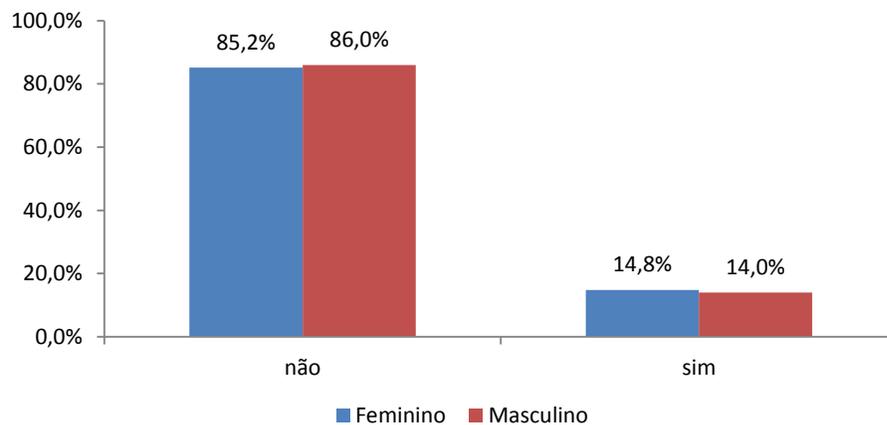
Fonte: Feacjr (2013)

Analisa-se na Figura 98 a relação entre faixa etária e se o entrevistado utiliza crédito consignado, a maioria, entre todas as idades não utilizam esse recurso, a maior incidência positiva aparece entre as pessoas com idade superior a 69 anos, onde admitem utilizar o crédito, mas nunca atrasaram o pagamento, seguidos da faixa de 59 a 68 anos, na mesma situação. O crédito consignado é mais popular e mais fácil entre os aposentados e pensionistas, essa informação pode explicar e comprovar a veracidade das informações apresentadas.



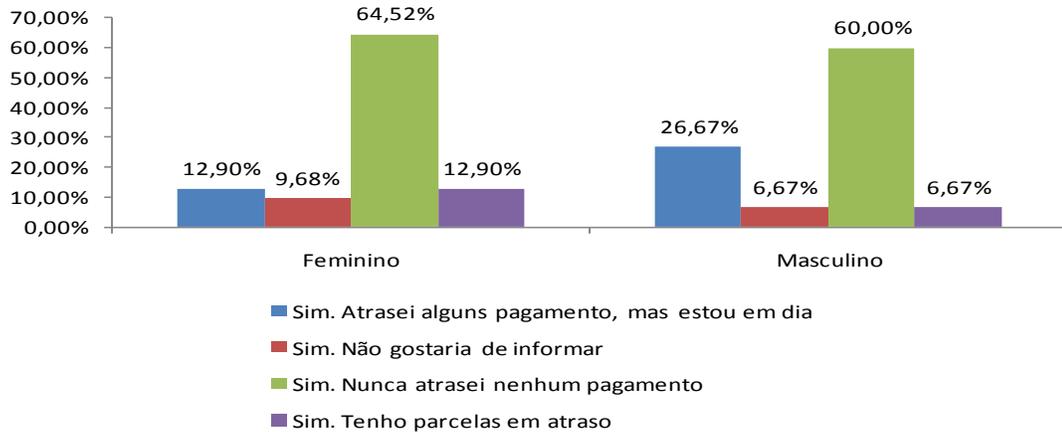
**Figura 98 - Relação entre faixa etária e se o entrevistado utiliza crédito consignado**  
Fonte: Feacjr (2013)

Relacionado sexo e se utiliza crédito consignado os dois se equiparam, tendo um empate técnico entre os eles, mas a maior parte dos entrevistados respondeu que não utiliza esse recurso, ainda que a diferença seja muito pequena, há indícios de que as mulheres utilizam mais esse tipo de crédito que homens (Figura 99).



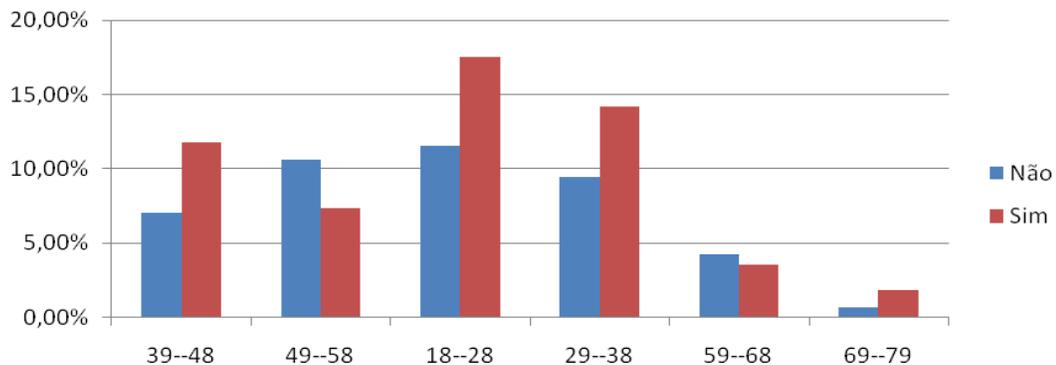
**Figura 99 – Relação entre sexo e se utiliza crédito consignado**  
Fonte: Feacjr (2013)

Quanto ao pagamento em dia das parcelas do crédito consignado, tanto feminino quanto masculino responderam que nunca atrasaram nenhum pagamento em mais de 60%. O sexo masculino também respondeu em 26,67% que já atrasou algumas vezes, mas está em dia, já o sexo feminino está em 12,90%, igual porcentagem para dizer que possui parcelas em atraso. (Figura 100)



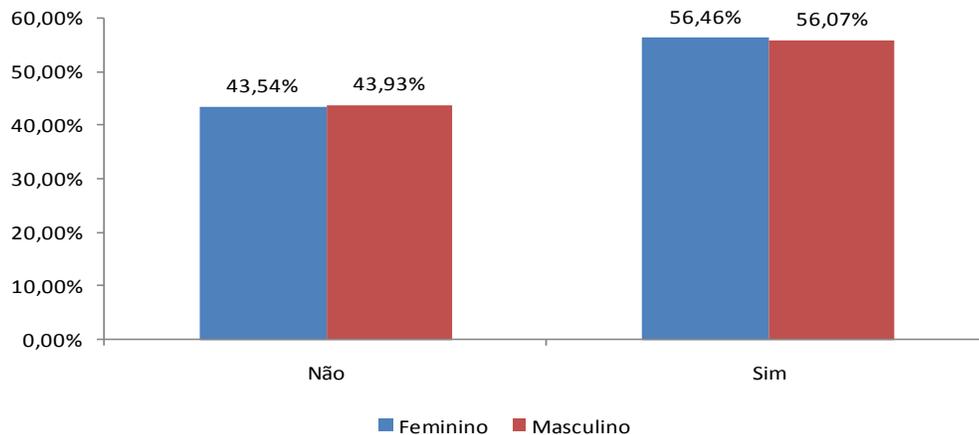
**Figura 100 – Relação entre sexo e a situação de quem utiliza crédito consignado**  
Fonte: Feacjr (2013)

Observa-se na Figura 101 na relação entre faixa etária e se o entrevistado utiliza cartões de crédito que a população entre 18-28 anos é quem mais utiliza cartão de crédito, conforme a idade aumenta este índice diminui. Chama-se atenção para a grande diferença entre os jovens de até 38 anos e as pessoas com idade superior a 69 anos que utilizam esse recurso, atribui-se a isso a questão da falta de segurança associada ao uso de cartão de crédito junto às pessoas com mais idade (Figura 101).



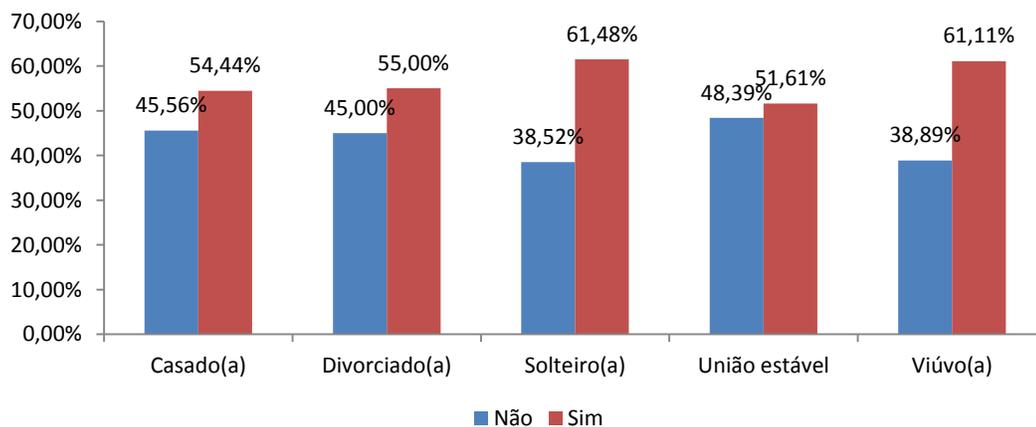
**Figura 101 - Relação entre faixa etária e se o entrevistado utiliza cartão de crédito? E quantos cartões possuem**  
Fonte: Feacjr (2013)

Com relação ao sexo mais da metade dos entrevistados utiliza o cartão de crédito, sendo que a proporção entre homens e mulheres é muito parecida, porém, ainda que por décimos, as mulheres ainda utilizam mais cartão de crédito do que os homens (Figura 102).



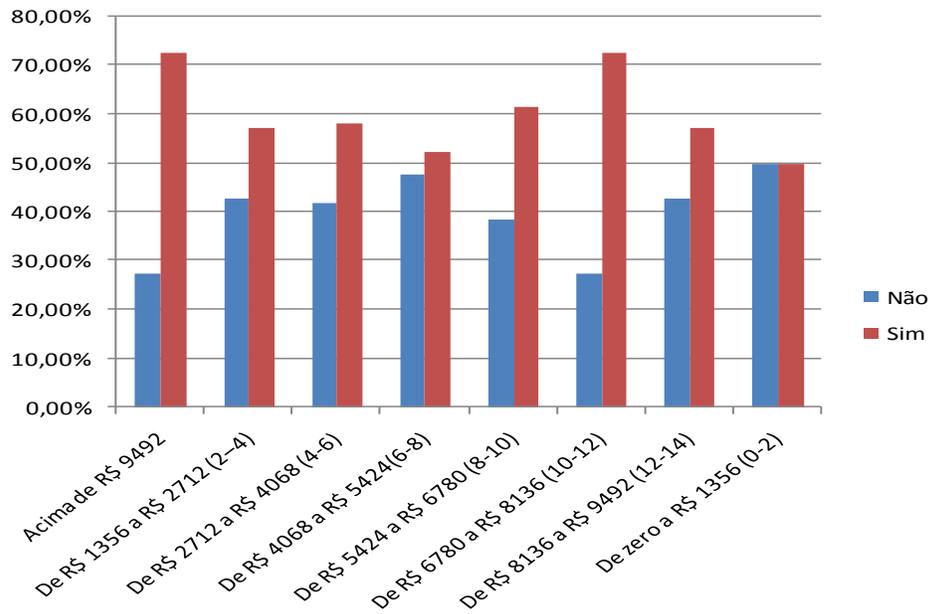
**Figura 102 – Relação entre sexo e se utiliza cartão de crédito**  
Fonte: Feacjr (2013)

A análise da Figura 103, relação com o estado civil dos entrevistados, apresenta que os solteiros são quem mais utilizam cartões de crédito, com o maior índice entre os demais 61,48%, seguidos dos viúvos e dos casados, todos com percentuais semelhantes. É possível que os solteiros atribuam ao cartão de crédito uma forma de compra fácil e com a impressão de que não estão gastando tanto, controle esse mais frequente nos demais estados civis.



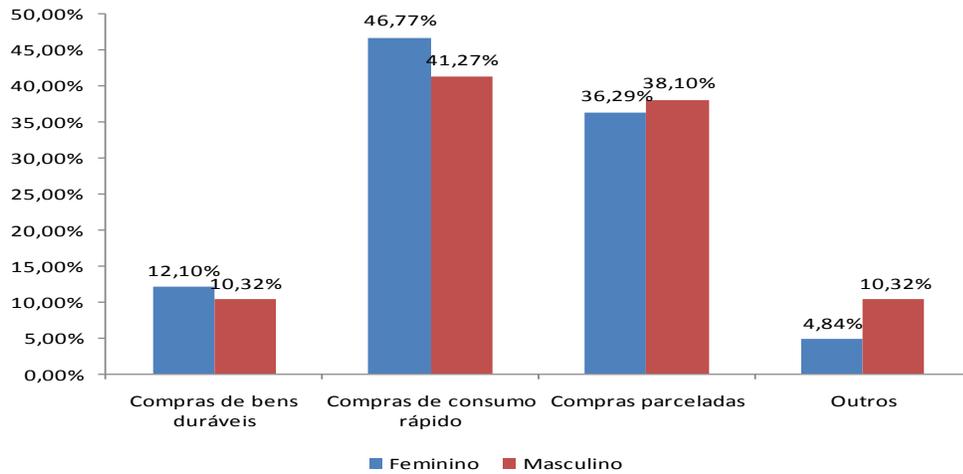
**Figura 103- Relação entre estado civil e se você utiliza cartão de crédito? E quantos cartões possuem**  
Fonte: Feacjr (2013)

Na relação entre renda e a utilização do cartão de crédito, verifica-se que todas as faixas salariais têm índices positivos, destacando-se entre as demais o pessoal que possui maior renda, acima de 14 salários mínimos e de 10 a 12 salários mínimos e o contrário também ocorre, nessas mesmas classes salariais é onde estão os maiores índices de quem não utiliza esse recurso, entre os demais. Na renda mais baixa, até dois salários mínimos ocorre índices iguais para quem utiliza e não utiliza cartões de crédito (Figura 104).



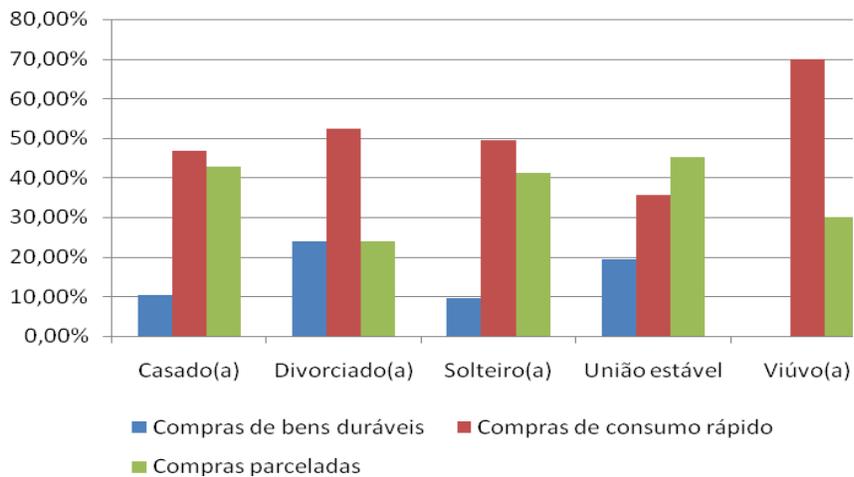
**Figura 104- Relação entre renda e uso de cartão de crédito.**  
Fonte: Feacjr (2013)

Quanto à relação entre sexo e para que usa o cartão de crédito, visualiza-se que mulheres e homens na sua maioria utilizam para compras de consumo rápido, seguidas de compras parceladas, ainda que pequena a diferença, os homens usam mais para compras parceladas do que as mulheres e essas usam mais para consumo rápido que os homens (Figura 105).



**Figura 105 – Relação entre sexo e para que usa o cartão de crédito**  
 Fonte: Feacjr (2013)

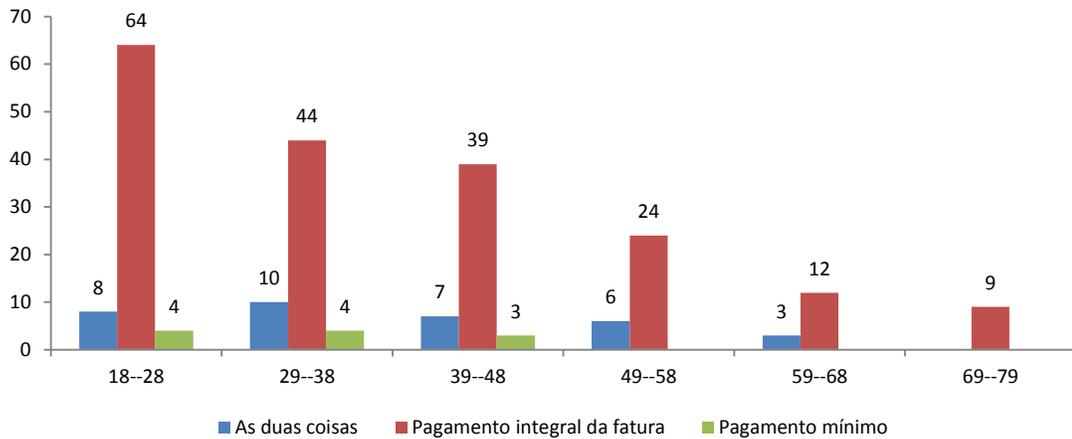
Ainda relacionando a mesma questão, agora com estado civil, o maior índice continua sendo para compras de consumo rápido sendo de 70% entre os viúvos, seguido dos divorciados e solteiros. Os que possuem um cônjuge que são os casados e com união estável ficaram abaixo de 50%, sendo que suas maiores porcentagem ficam com compras parceladas (Figura 106).



**Figura 106 – Relação entre estado civil e para que você usa o cartão de crédito**  
 Fonte: Feacjr (2013)

Com relação entre faixa etária e se o entrevistado paga integralmente a fatura do cartão de crédito ou apenas faz o pagamento mínimo, entre todas as idades a maioria respondeu que costuma pagar integralmente o valor da fatura, sendo que as pessoas com idade superior a 69 anos representam 100% para essa opção. As idades de 49 a 68 anos apresentam os maiores

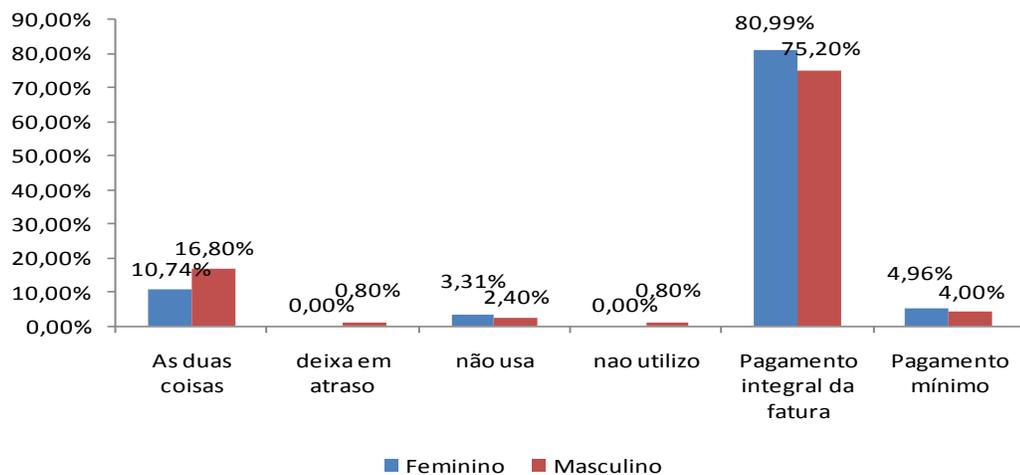
índices entre os demais afirmando normalmente pagar apenas o valor mínimo da fatura (Figura 107).



**Figura 107 - Relação entre faixa etária e se o entrevistado paga integralmente a fatura do cartão de crédito ou apenas faz o pagamento mínimo**

Fonte: Feacjr (2013)

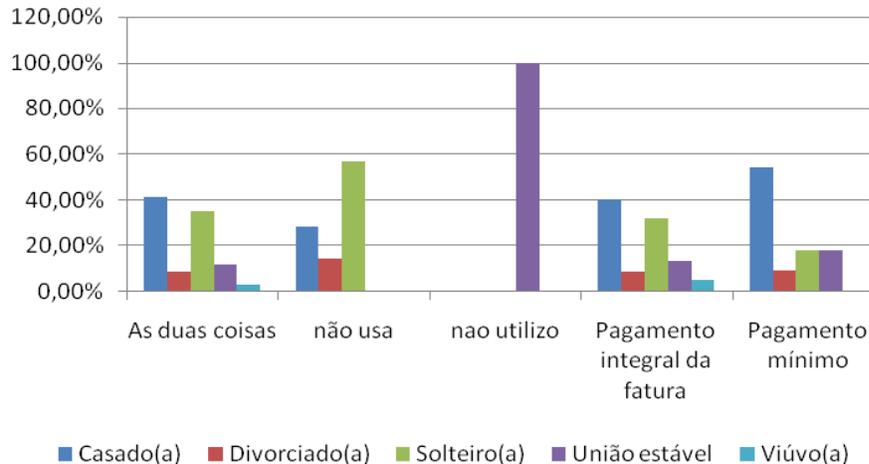
Relacionando sexo e se paga integralmente a fatura do cartão de crédito ou apenas faz o pagamento mínimo, os dois sexos na sua maioria costumam pagar integralmente a fatura, ainda que pequena a diferença as mulheres apresentam um índice maior que os homens, o mesmo ocorre para o pagamento mínimo, as mulheres apresentam um índice maior, porém quando a opção é quem costuma pagar das duas formas, os homens lideram, ainda com pouca diferença. (Figura 108).



**Figura 108 – Relação entre sexo e se paga integralmente a fatura do cartão de crédito ou apenas faz o pagamento mínimo**

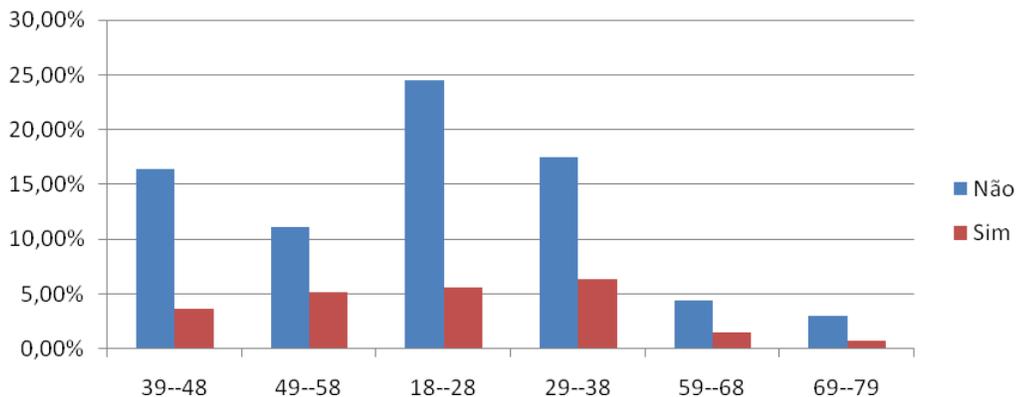
Fonte: Feacjr (2013)

Mostra-se na Figura 109 a relação entre estado civil e como efetua o pagamento do cartão de crédito, nos quais se destacam os casados operam tanto no pagamento integral quanto no pagamento mínimo seguido dos solteiros, ou seja, os integrantes desses grupos podem ser quem utiliza mais o cartão.



**Figura 109 – Relação entre estado civil e se você paga integralmente a fatura do cartão de crédito ou apenas faz o pagamento mínimo**  
Fonte: Feacjr (2013)

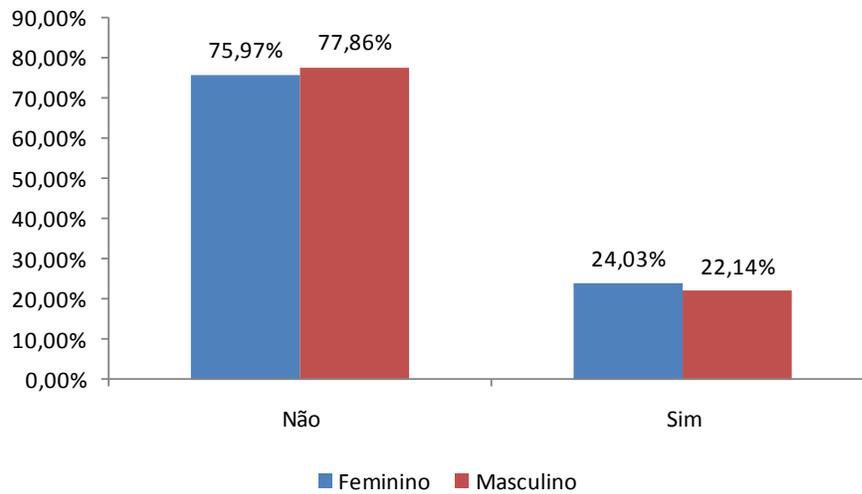
Observa-se na Figura 110 a relação entre faixa etária e se o entrevistado sabe quanto de juros o cartão cobra, nota-se que independente da idade não sabe quanto o cartão cobra de juros. Contudo, é possível relacionar esses índices com o endividamento devido à falta de informação comum entre os entrevistados.



**Figura 110 - Relação entre faixa etária e se o entrevistado sabe quanto o cartão de crédito cobra de juros?**  
Fonte: Feacjr (2013)

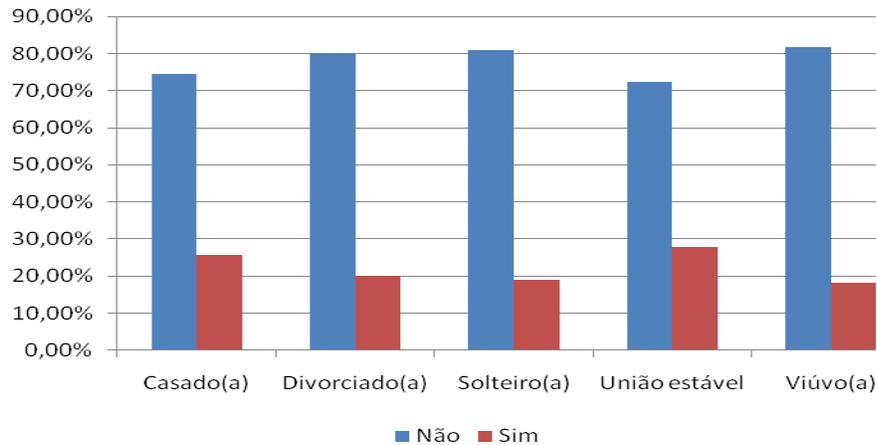
A Figura 111 mostra a relação entre sexo e juros do cartão que cerca de 77,86% dos homens e 75,97% das mulheres não sabem a taxa de juros que o cartão de crédito cobra. Pode ser

que devido à maioria dos entrevistados pagarem integralmente a fatura ocorreria essa ignorância da taxa cobrada pelo cartão.



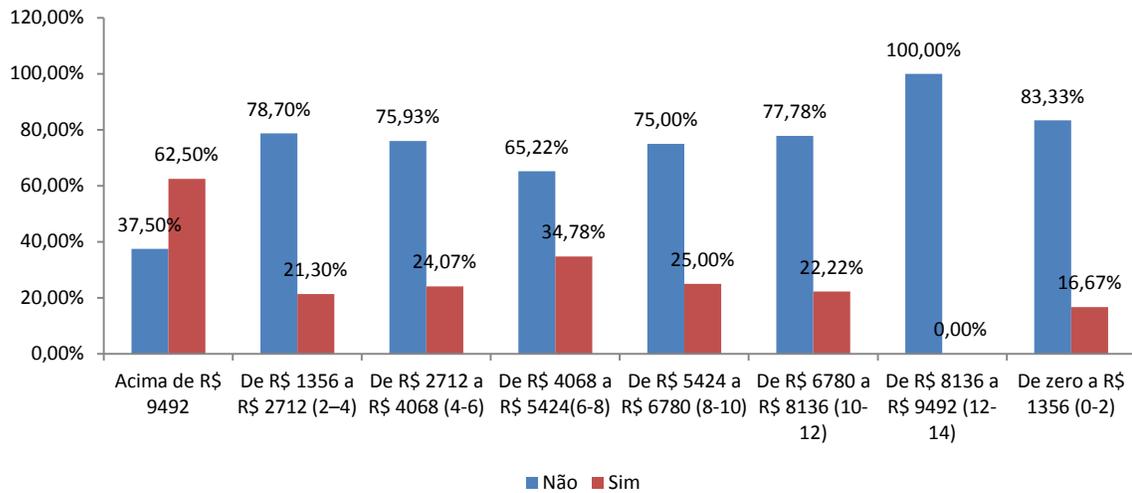
**Figura 111 – Relação entre sexo e se sabe quanto o cartão de crédito cobra de juros**  
Fonte: Feacjr (2013)

Da mesma forma o estado civil relacionado a cobrança de juros do cartão de crédito cerca de 80% dos entrevistados independente do seu estado civil não tem conhecimento dessa taxa conforme mostra Figura 112.



**Figura 112 – Relação entre estado civil e se você sabe quanto o cartão de crédito cobra de juros**  
Fonte: Feacjr (2013)

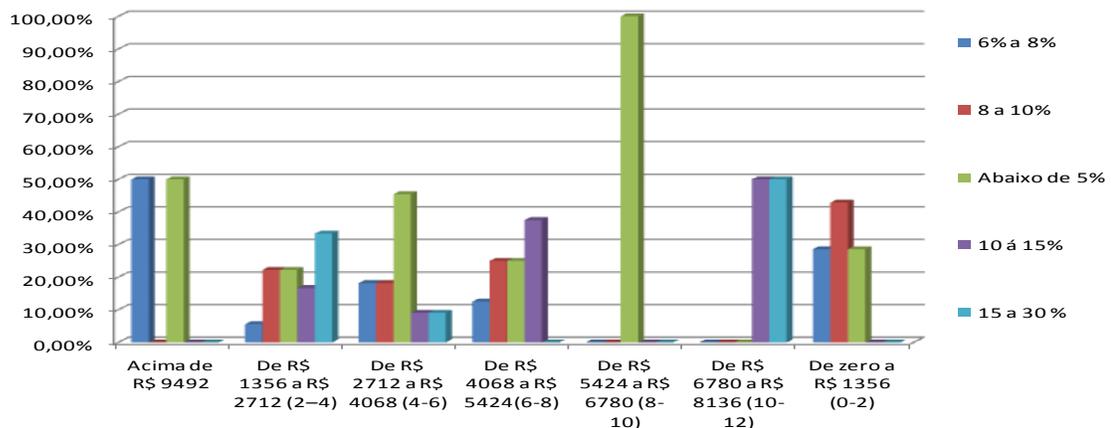
Na questão renda juros de cartão segue da mesma forma em que a maioria não sabe a taxa exceto os que têm renda superior a R\$ 9492,00 que cerca de 60% dos entrevistados que possuem essa renda sabem conforme mostra Figura 113.



**Figura 113 – Relação entre renda e a quantidade de entrevistados que sabem quanto o cartão crédito cobra de juros.**

Fonte: Feacjr (2013)

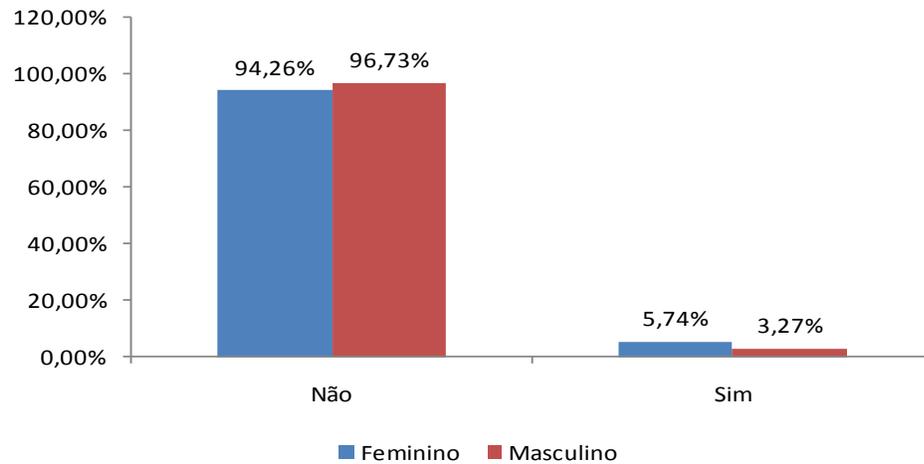
Na Figura 114 relaciona se os entrevistados que responderam que sabem quanto o cartão cobra de juros, focando na renda e valor de quanto o cartão cobra de juros, ha indícios que não ha um consenso sobre as taxa indicadas pelos entrevistados devido a não veracidade da informação ou não entendimento da pergunta.



**Figura 114 – Relação entre renda e qual o percentual de juro cobrado pelo cartão, segundo respostas dos entrevistados.**

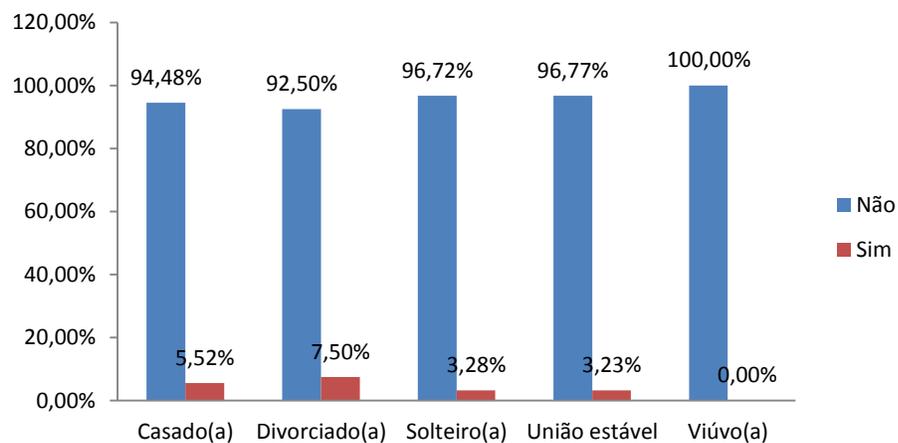
Fonte: Feacjr (2013)

Observa-se na Figura 115 a relação de sexo com parcelas atrasadas em empréstimos bancários. Ambos não costumam atrasar, porem os que atrasam parcelas em bancos cerca de 5,74% são mulheres, apesar de não ser primeira opção de busca de crédito por parte do sexo feminino elas atrasam mais que os homens nesse quesito.



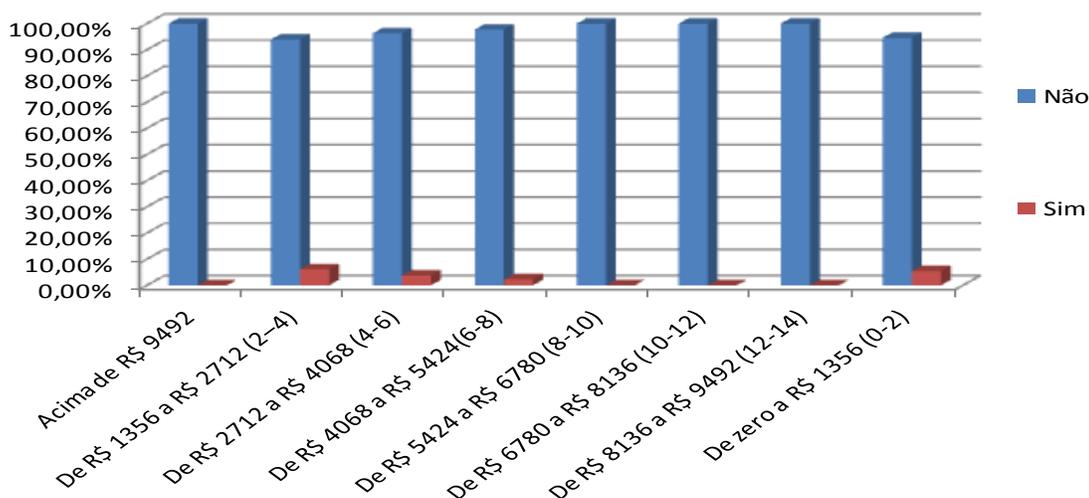
**Figura 115 – Relação entre sexo e se possui empréstimos em banco com parcelas atrasadas**  
 Fonte: Feacjr (2013)

Mostra-se que na relação de estado civil com parcelas atrasadas com bancos na a maioria na atrasa porem vale ressaltar que dentre os que atrasam se destacam os divorciados conforme mostra Figura 116.



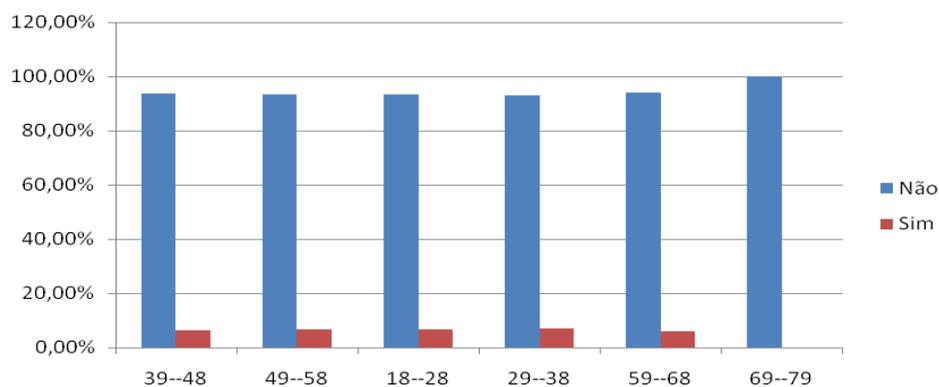
**Figura 116 - Relação entre estado civil e se têm parcelas atrasadas com bancos**  
 Fonte: Feacjr (2013)

Na Figura 117 relaciona-se a renda familiar com as parcelas atrasada, os que mais possuem parcelas atrasadas dentre os entrevistados estão os que ganham entre 0 e 4 salários. Contudo pode ser que essa faixa salarial apresente um risco maior de inadimplência e deve-se analisar mais na hora da concessão de crédito.



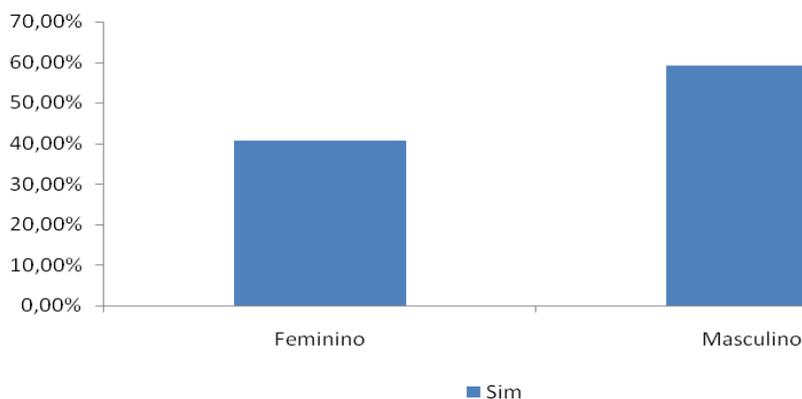
**Figura 117 – Relação entre renda e quantos entrevistado possuem parcelas em atraso.**  
Fonte: Feacjr (2013)

Mostra-se na relação faixa etária com empréstimo em financeiras, os entrevistados entre 69 e 79 não apresentaram valores correspondente a afirmação porem nas demais faixas ocorre certa igualdade entre os percentuais que utilizam esse sistema financeiro para captar dinheiro conforme mostra Figura 118.



**Figura 118 - Relação entre faixa etária e se o entrevistado possui empréstimos de Financeiras**  
Fonte: Feacjr (2013)

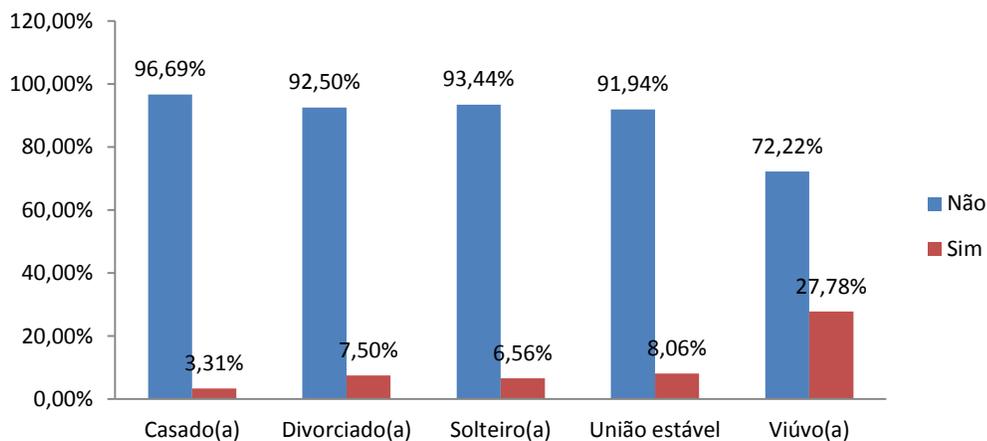
A mostra de dados referente o sexo e se o entrevistado possui empréstimos de financeira, (Figura 119) observa-se que o sexo masculino com 60% possui empréstimo com financeira, já pessoas do sexo feminino, com 40% possui empréstimos com financeira. Estima-se então os homens estão buscando novas maneiras de créditos nessas instituições, talvez para conseguir taxas mais atrativa ou simplesmente por ser mais facilitado.



**Figura 119 – Relação entre sexo e se o entrevistado possui empréstimos de Financeiras?**

Fonte: Feacjr (2013)

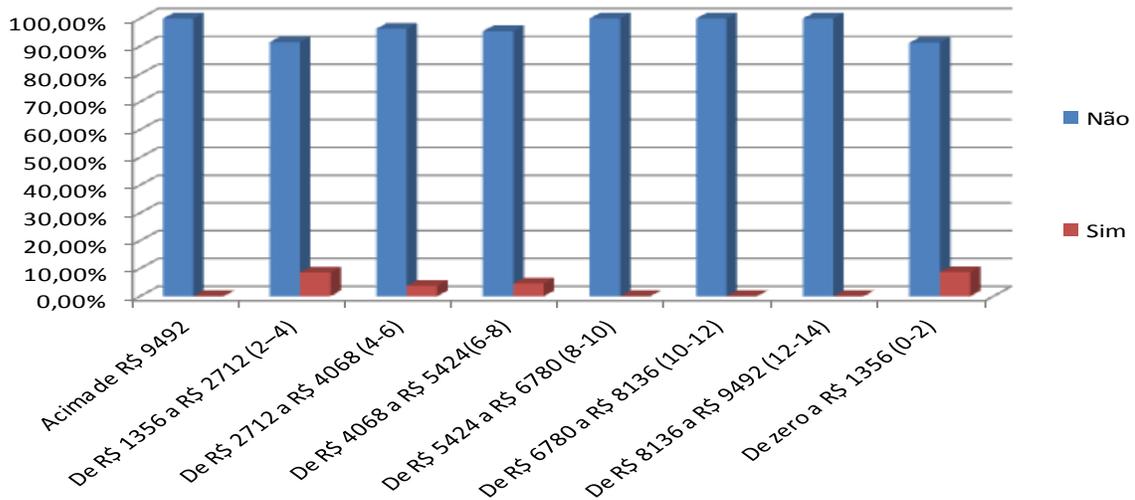
Observa-se na Figura 120, a relação entre estado civil e se possui empréstimos de Financeiras, destacam-se os viúvos, pode ser por se tratarem de pessoas com mais idade, ou seja, aposentados e esse numero de mais elevados pelas facilidades de se conseguir negociar com maior facilidade com esse tipo de público.



**Figura 120 - Relação entre estado civil e se possui empréstimos de Financeiras**

Fonte: Feacjr (2013)

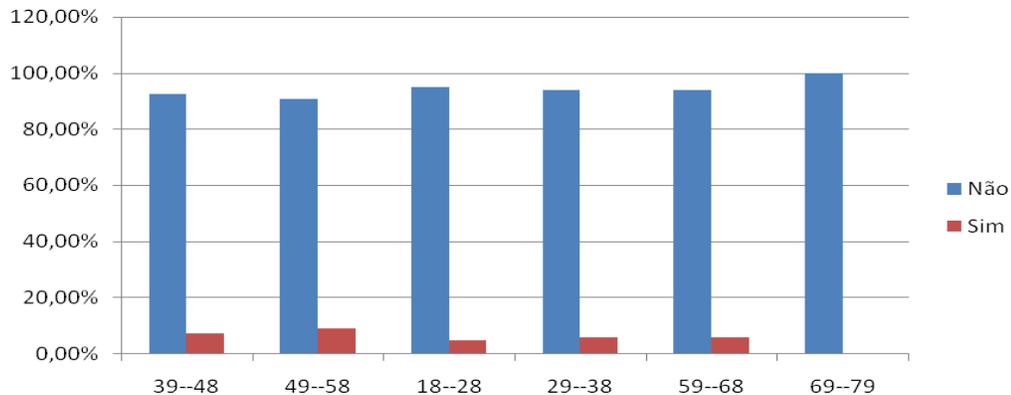
Na relação entre renda e os que possuem empréstimos em financeira (Figura 121) nota-se que pessoas com renda mais baixa que estariam em volta de 0 a 4 salários estão mais dispostos em buscar nesse tipo de instituição, devido às facilidades que lhes são oferecidas.



**Figura 121 - Relação entre renda e os que possuem empréstimos em financeiras.**

Fonte: Feacjr (2013)

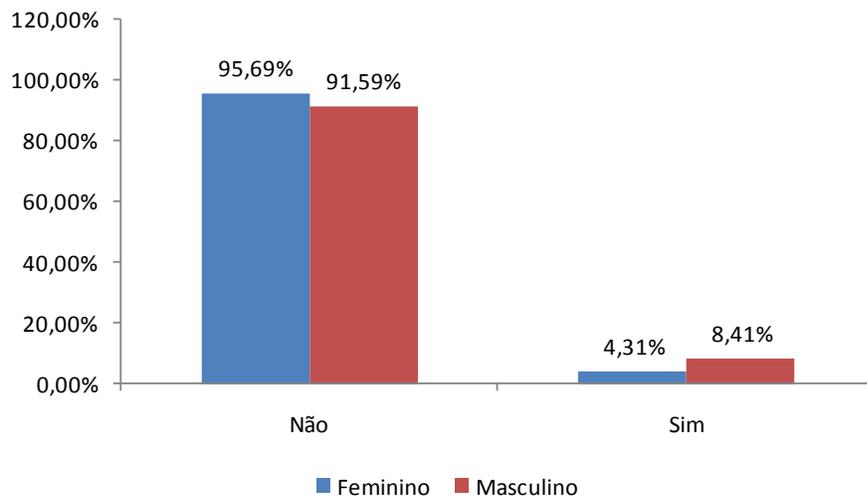
Observa-se que na relação entre faixa etária e se o entrevistado possui empréstimos com terceiros, não ha grande destaque na variabilidade entre as idades a não ser entre os 69 e 79 anos que não utilizam esse tipo de empréstimo conforme mostra Figura 122.



**Figura 122 - Relação entre faixa etária e se o entrevistado possui empréstimos com terceiros**

Fonte: Feacjr (2013)

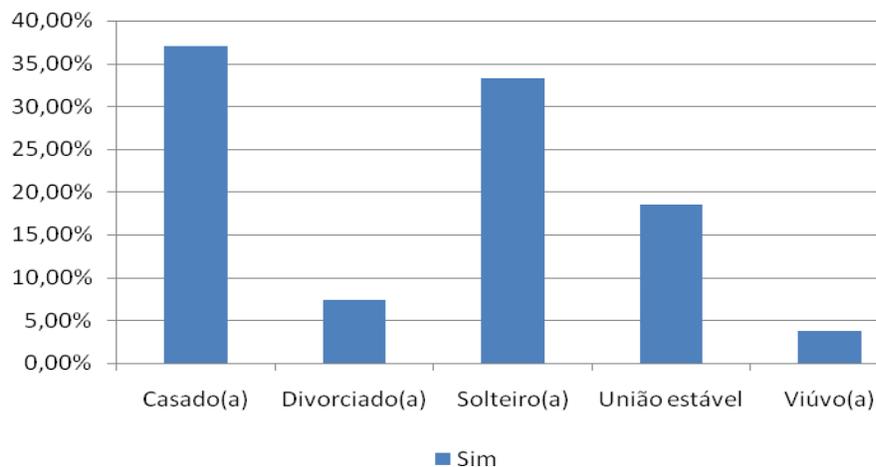
Evidencia-se que na Relação entre sexo e se possui empréstimos com terceiros, os homens estão indo mais atrás desse recurso chegando a cerca de 8,41% dos entrevistados e as mulheres apenas 4,31%, conforme Figura 123.



**Figura 123 – Relação entre sexo e se possui empréstimos com terceiros**

Fonte: Feacjr (2013)

Evidencia-se que na Relação entre estado civil e se possui empréstimos com terceiros, os casados levam mais em consideração obtenção de recurso em seguida os solteiros. Conforme Figura 124. Estima-se que podem estar mais utilizando pessoas do seu meio social para conseguir recurso mais rápido com custo barato.

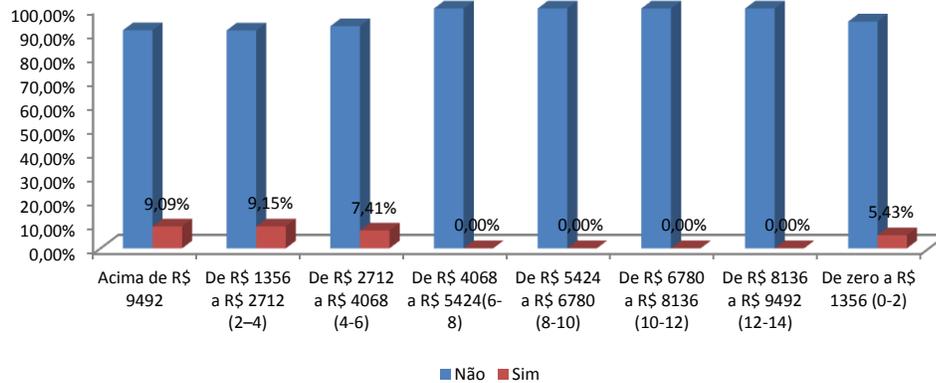


**Figura 124 - Relação entre estado civil e se possui empréstimos com terceiros**

Fonte: Feacjr (2013)

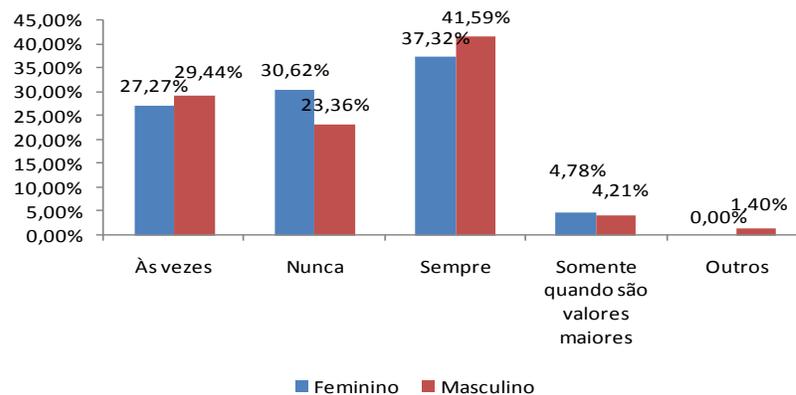
Na Figura 125 evidencia-se que na relação entre renda e os que possuem empréstimos com terceiros, obtém-se que dentre as faixas etárias as que mais buscam esse tipo de recuso são as que atingem entre 0 e 4 salário, ou seja, as famílias com menor poder aquisitivo e em contrapartida também os que possuem renda familiar a mais de R\$ 9492,00. Pode ser que as famílias com menor renda recorram a essa forma de obtenção de crédito por não ter comprovação

de renda suficiente para a quantia que necessitam ou por já estar com restrições ainda também por falta de facilidade que seja atrativa a sua realidade, já aos que tem uma renda maior além de ser mais fácil a obtenção de crédito talvez possa ocorrer maior incidência nessa faixa de renda devido à rede de relacionamentos que possui sendo assim conseguindo um crédito mais facilitado com baixo custo.



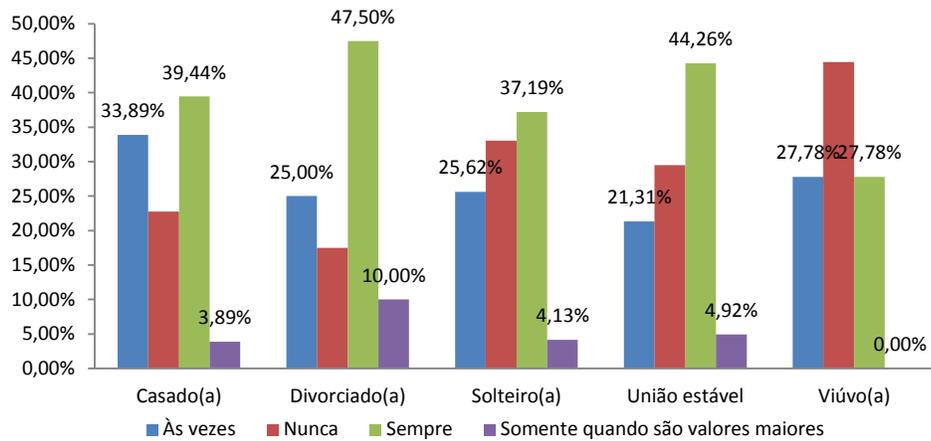
**Figura 125 – Relação entre renda e os que possuem empréstimos com terceiros.**  
Fonte: Feacjr (2013)

A Figura 126 estabelece a relação entre sexo e se costuma pesquisar taxas de juros e condições de financiamento antes de fechar negócios, evidencia-se que cerca de 30,62% das mulheres e 23,36% dos homens nunca pesquisam juros e as formas antes de fechar negocio, pode ser que os que nunca pesquisam sobre condições podem ser aqueles que não acham interessante para efetuar uma compra ou não acha relevante a informação.



**Figura 126 – Relação entre sexo e se costuma pesquisar taxas de juros e condições de financiamento antes de fechar negócios**  
Fonte: Feacjr (2013)

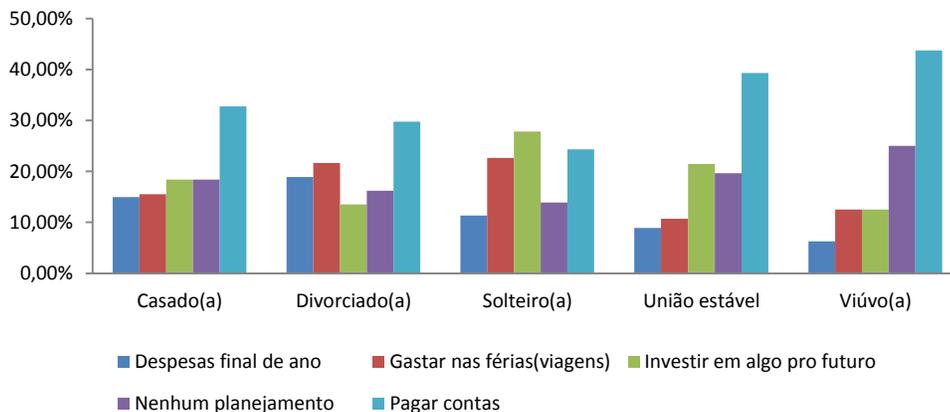
Na Figura 127, na relação entre estado civil e se você costuma pesquisar taxas de juros e condições de financiamento antes de fechar negócio nota-se que todos os estados civis estão preocupados em pesquisar as taxa exceto os viúvos que a maioria nunca pesquisa antes de chegar negocio, portanto em contrapartida os que menos se preocupam nesse quesito são os viúvos e solteiros. De fato que pode ser por esses dois índices atingir geralmente aos mais jovens e aos mais velhos teoricamente.



**Figura 127 – Relação entre estado civil e se você costuma pesquisar taxas de juros e condições de financiamento antes de fechar negócio**

Fonte: Feacjr (2013)

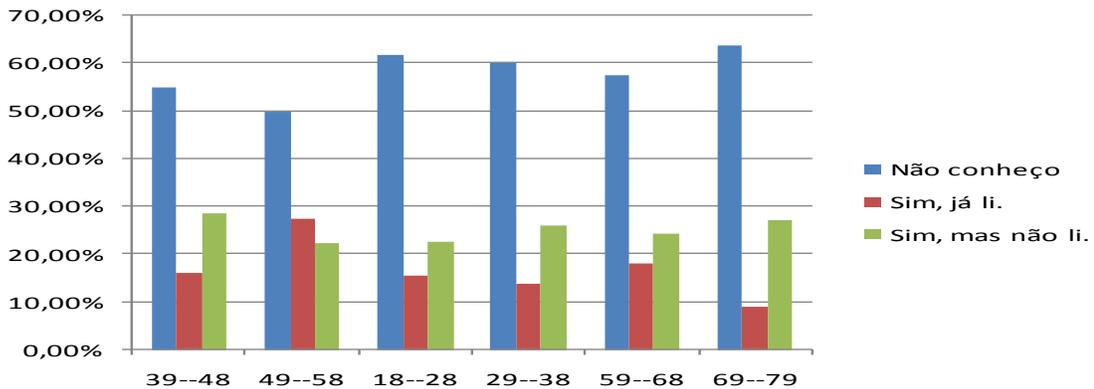
Observa-se que na relação entre estado civil e qual é o planejamento que você faz para rendimentos extras, nota-se que em todos os estados civis, utilizaram primeiramente para pagamento das contas e depois vem com grande percentual que não sabe ou não tem planejamento e deixa para decidir no futuro (Figura 128).



**Figura 128 – Relação entre estado civil e qual é o planejamento que você faz para rendimentos extras (13º, bonificação, comissão, div. de lucros, prêmios, etc.).**

Fonte: Feacjr (2013)

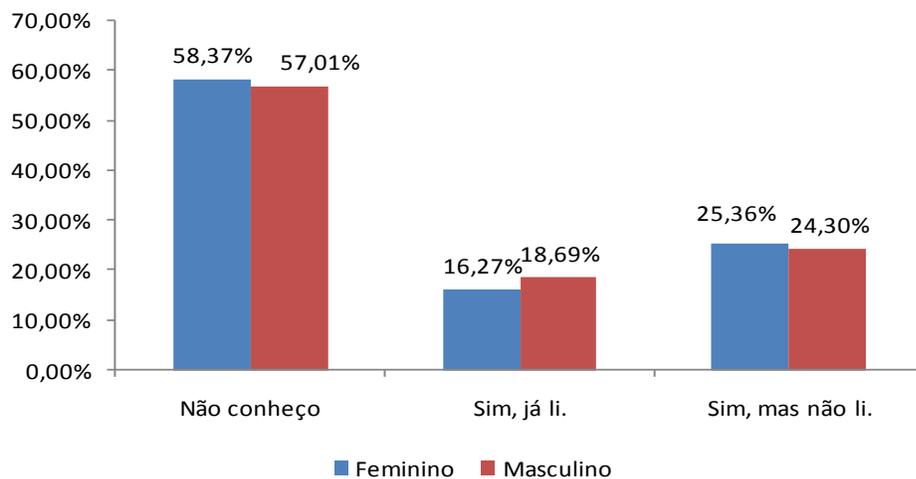
A amostra entrevistada indica que entre todas as faixas etárias, a grande maioria não conhece o Código de Defesa do Consumidor de Passo fundo, dos que conhecem e já leram, cerca de 28% estão entre os 49 e 58 anos, e dos que conhecem, porém não leram somam aproximadamente 29% os quais se encontram na faixa de 39 a 48 anos, conforme Figura 129.



**Figura 129 - Relação entre faixa etária e se o entrevistado tem conhecimento do código de defesa do consumidor de Passo Fundo?**

Fonte: Feacjr (2013)

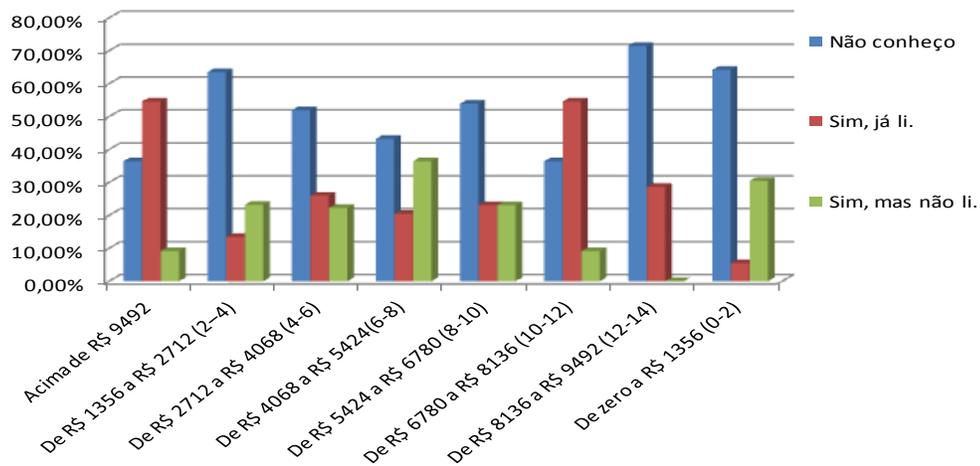
A Figura 130 aponta-nos que entre 57 % e 58% dos entrevistados de ambos os sexos não conhece o CDC de Passo Fundo, entre os que já leram aproximadamente 18% são homens, e entre os que conhecem, mas não leram a maioria é de mulheres somando aproximadamente 18%.



**Figura 130 – Relação entre sexo se tem conhecimento e se já leu o Código de Defesa do Consumidor de Passo Fundo.**

Fonte: Feacjr (2013)

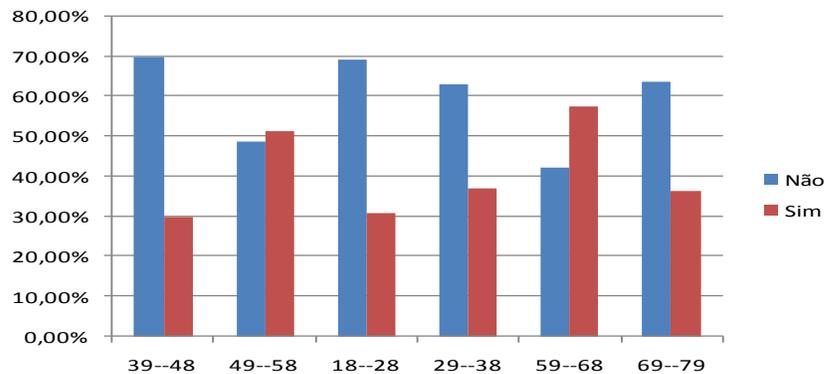
A Figura 131 indica que a maior parte dos entrevistados, ou seja, torno de 70% de quem não conhece o CDC de Passo Fundo situa-se na faixa salarial de 12 a 14 salários mínimos, entre os que já leram estão os entrevistados com faixa salarial acima de R\$ 9492,00 que somam aproximadamente 54%. Entre os que já leram a minoria, situa-se na menor faixa salarial de 0 a 2 salários. A diferença mais relevante encontra-se nas colunas que indicam quem já leu, pois se observa que a maioria dos que já leram estão entre os salários mais elevados.



**Figura 131 – Relação entre renda e quantos entrevistado tem conhecimento ou já leram o Código de Defesa do Consumidor de Passo Fundo.**

Fonte: Feacjr (2013)

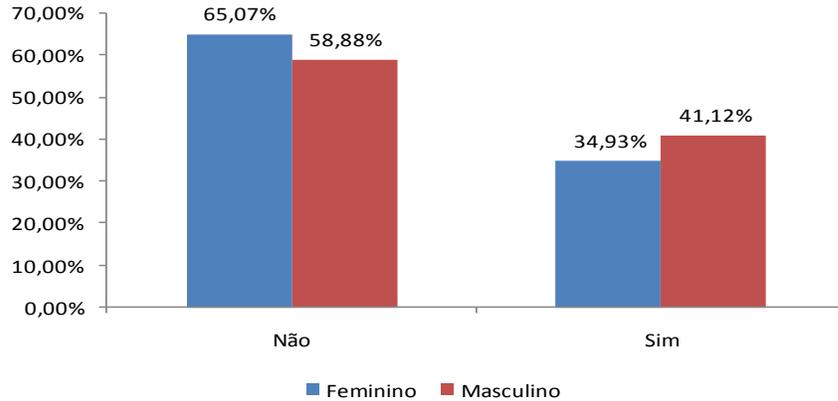
Conforme informações dos entrevistados, a faixa etária de maior índice que não sabia que no caso de cobrança indevida o valor deve ser devolvido em dobro está localizada entre 39 e 48 anos com o percentual de aproximado de 70%, entre os que sabiam destaca-se a faixa etária de 59 a 68 anos, com percentual de aproximadamente 59%, segundo Figura 132.



**Figura 132 - Relação entre faixa etária e se o entrevistado sabia que no caso de cobrança indevida, o valor deve ser devolvido em dobro?**

Fonte: Feacjr (2013)

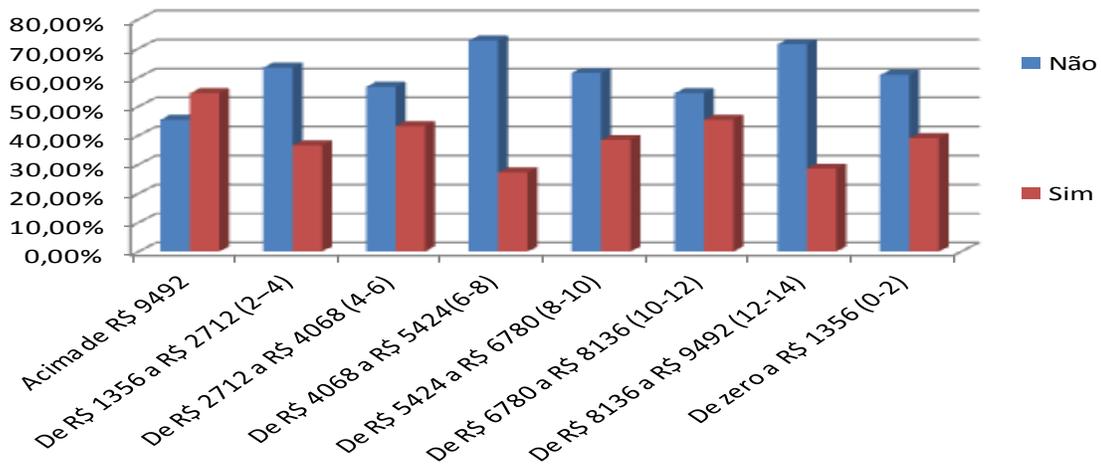
Na relação entre sexo e se tem conhecimento que a cobrança indevida deve ser devolvida em dobro, aparece o sexo feminino com aproximadamente 65% que não sabiam. Entre os que sabem o índice mais alto é masculino, com percentual de 41% aproximadamente, conforme mostra a Figura 133.



**Figura 133 – Relação entre sexo e se sabia que no caso de cobrança indevida o valor deve ser devolvido em dobro**

Fonte: Feacjr (2013)

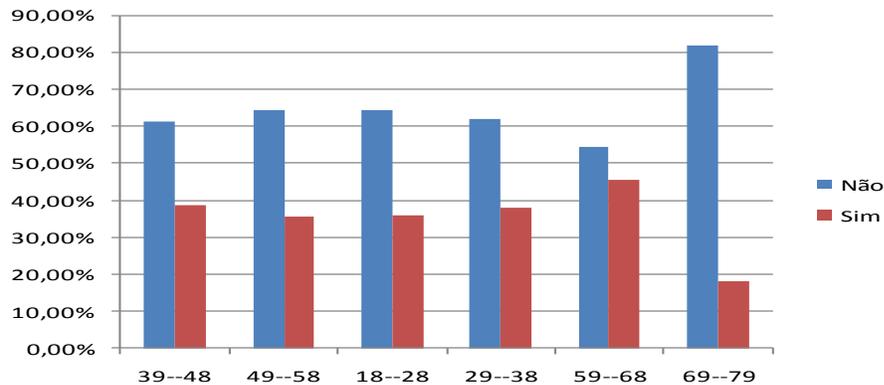
Na Figura 134 observa-se que em torno de 70% dos entrevistados com renda entre 6 e 8 salários mínimos não sabem que no caso de cobrança indevida o valor deve se devolvido em dobro. O mesmo ocorre na faixa salarial de 12 a 14 com percentual aproximado Entre os que sabem, o percentual mais alto é de 51% e a faixa salarial em que se encontra esse percentual é acima de R\$ 9492,00.



**Figura 134 – Relação entre renda e a quantidade de entrevistados que sabem que no caso de cobrança indevida o valor deve ser devolvido em dobro.**

Fonte: Feacjr (2013)

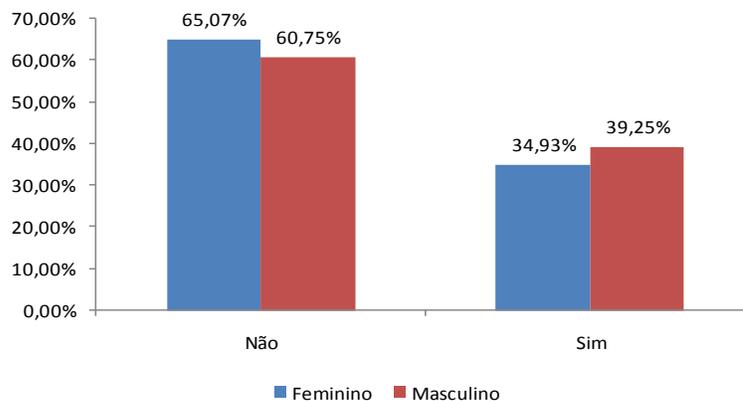
Na Figura 135 foi avaliada a relação entre idade e se tem conhecimento de que compras realizadas pela internet ou telefone, o prazo de arrependimento é de 7 dias após a compra, o que se pode perceber é que a diferença mais relevante está na faixa etária entre 69 e 79 anos, pois aponta que aproximadamente 80% dos entrevistados nesta faixa etária não sabem e menos de 20% sabem. Observa-se também que o maior índice dos que sabem, está localizado na faixa etária 59 e 68 anos com percentual de 45% aproximadamente.



**Figura 135 - Relação entre faixa etária e se o entrevistado sabia que no caso de compras feitas pela internet ou telefone, o prazo de arrependimento é de 7 dias?**

Fonte: Feacjr (2013)

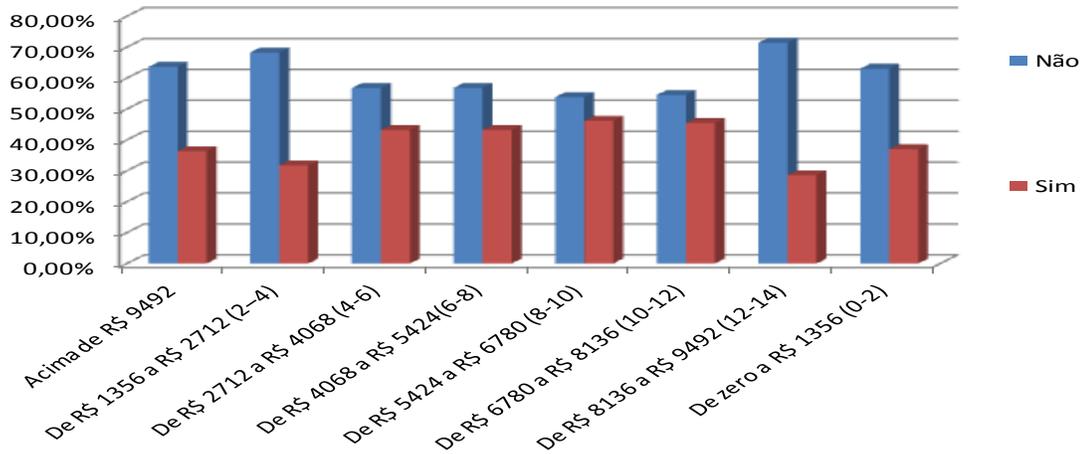
Na relação entre sexo e se tem conhecimento de que em compras realizadas por internet ou telefone o prazo de arrependimento é de 7 dias, o que se pôde constatar é que em torno de 65% dos entrevistados do sexo feminino não sabem, entre os que sabem o maior percentual observado encontra-se entre entrevistados do sexo masculino, apontado na Figura 136 é aproximadamente 39%.



**Figura 136 – Relação entre sexo e se sabia que no caso de compras feitas pela internet ou telefone o prazo de arrependimento é de 7 dias**

Fonte: Feacjr (2013)

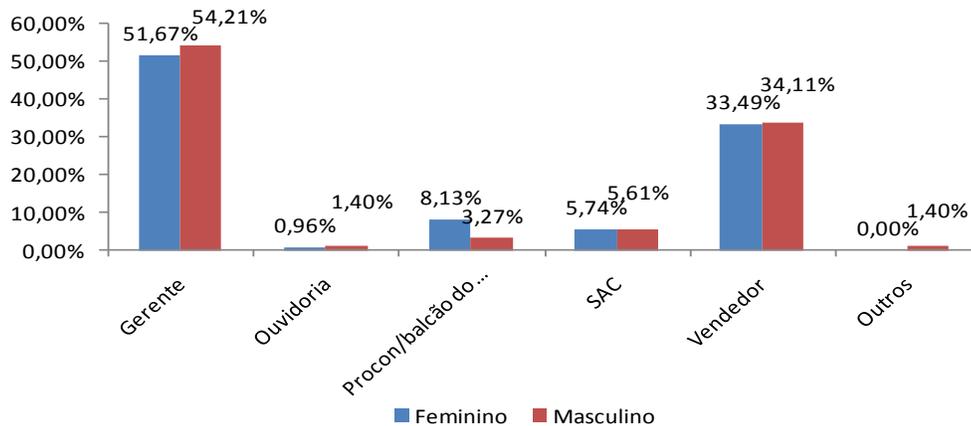
Na Figura 137 onde indica a relação entre a quantidade entrevistados que sabem que em compras realizadas pela internet ou telefone o prazo de arrependimento é de 7 dias e a renda, percebe-se que a faixa salarial onde o percentual é mais alto dos que não sabem encontra-se entre 12 e 14 salários atingindo um índice próximo a 70%, já o maior índice de entrevistados que sabem é de aproximadamente 45% dentro da faixa salarial de 8 a 10 salários mínimos.



**Figura 137 – Relação entre renda e a quantidade de entrevistados que sabe que as compras feitas pela internet ou telefone possuem prazo de arrependimento de 7 dias.**

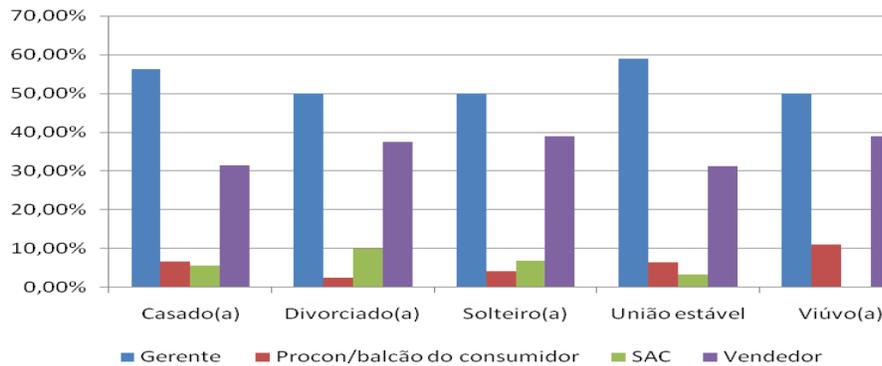
Fonte: Feacjr (2013)

Quando se relaciona o sexo com a questão: quando surge um problema você reclama pra quem, nota-se que os homens são a maioria com 54% aproximadamente, que reclama diretamente com o gerente apresentando uma pequena diferença para as mulheres, que atingem um percentual aproximado a 51%, a diferença mais acentuada entre os sexos aparece quando se trata de reclamações no PROCON ou balcão do consumidor, onde as mulheres aparecem com aproximadamente 8% e os homens em torno de 3%. E praticamente o mesmo percentual entre homens e mulheres aparece quando a reclamação é feita ao vendedor, entre 33% e 34% (Figura 138).



**Figura 138 – Relação entre sexo e quando surge algum problema com suas compras, pra quem reclama.**  
Fonte: Feacjr (2013)

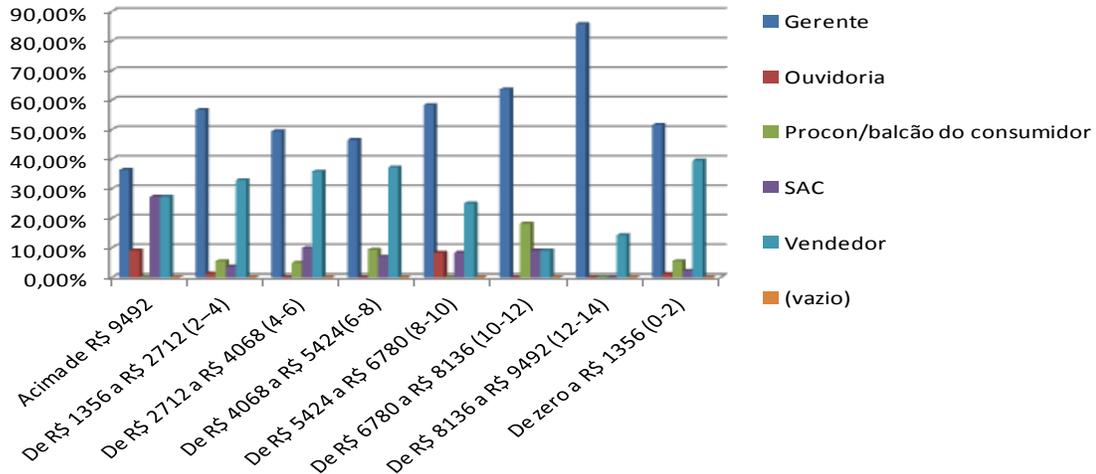
Conforme analisado entre os entrevistados e o que mostra a Figura 139, em que relacionamos estado civil e com quem você reclama quando surge algum problema com suas compras, ainda aparece o gerente como principal opção para reclamações referentes aos problemas com compras, com um percentual aproximado a 60%. Já para os que reclamam no balcão do consumidor o maior índice aparece entre os viúvos (10%). Os que reclamam com o vendedor, o índice que se difere é entre os solteiros, que se aproxima dos 40 %.



**Figura 139 – Relação entre estado civil e quando surge algum problema com suas compras, você reclama para quem?**  
Fonte: Feacjr (2013)

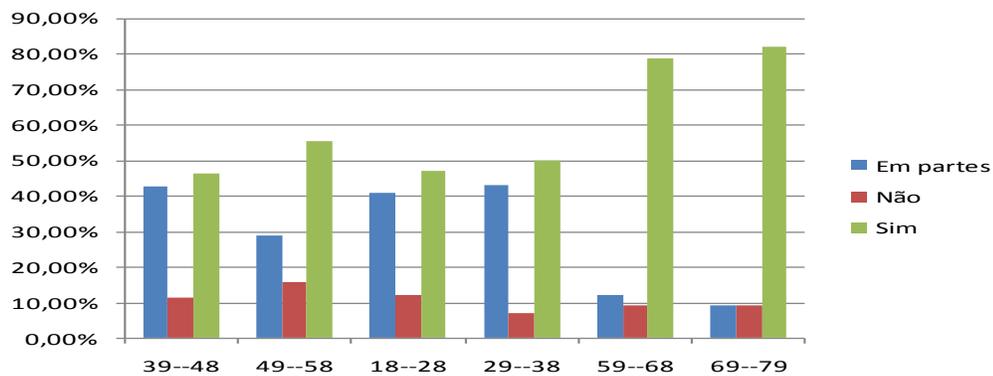
No que se refere a renda e a pergunta pra quem você reclama quando surge um problema com suas compras, observa-se que a faixa salarial entre 12 e 14 salários reclama com o gerente, cerca de 80%, nas reclamações, com os vendedores a renda entre 0 e 2 salários mínimos

representando 40% aproximadamente. Quando observamos as reclamações com SAC aparece a renda maior ou igual a R\$ 9492,00 com aproximadamente 30%, conforme aponta a Figura 140.



**Figura 140 - Relação entre renda e pra quem você reclama quando há algum problema em suas compras.**  
 Fonte: Feacjr (2013)

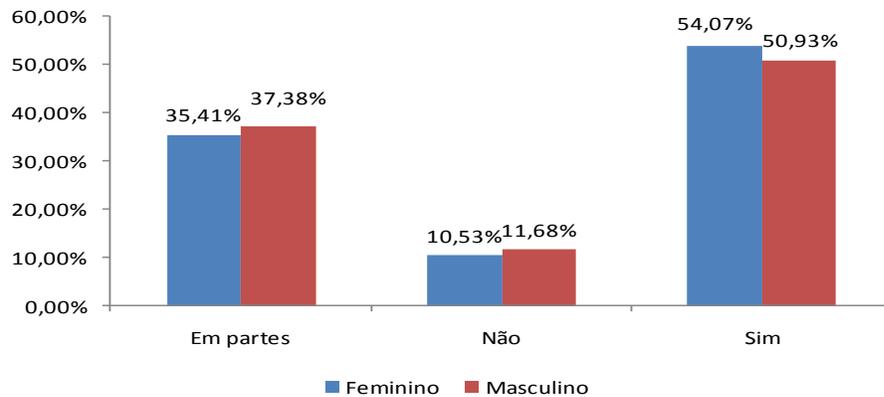
Na Figura 141, foi relacionado faixa etária e se o entrevistado quando reclama de produtos ou serviços é atendido, nessa relação aparece a faixa etária entre 69 e 79 anos onde obtivemos mais respostas positivas com aproximadamente 80%, entre os que responderam que são atendidos, encontra-se na faixa etária de 49 a 58 anos com cerca de 15%, já os que são atendidos em partes, estão os entrevistados que possuem entre 29 e 38 anos, com aproximadamente 40%.



**Figura 141 - Relação entre faixa etária e se o entrevistado reclama de produtos ou serviços, sua reclamação é atendida?**  
 Fonte: Feacjr (2013)

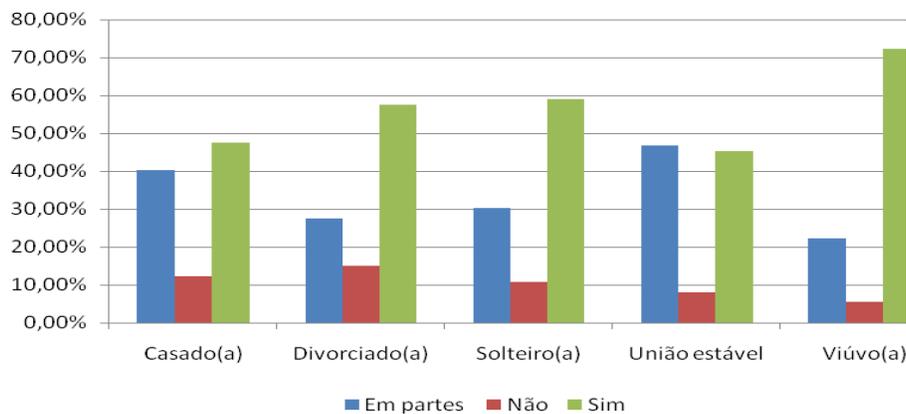
Quando se observa a Figura 142, percebe-se que na relação sexo e se sua reclamação é atendida, 54% das mulheres têm suas reclamações atendidas, um percentual um pouco menor, de 50% aproximadamente de homens também aponta que tem suas reclamações atendidas.

Aproximadamente 10% das mulheres responderam que não, e “em partes”, a diferença entre homens e mulheres é pequena com um percentual entre 35 e 37% aproximadamente.



**Figura 142 – Relação entre sexo e se quando reclama de produtos ou serviços, sua reclamação é atendida.**  
Fonte: Feacjr (2013)

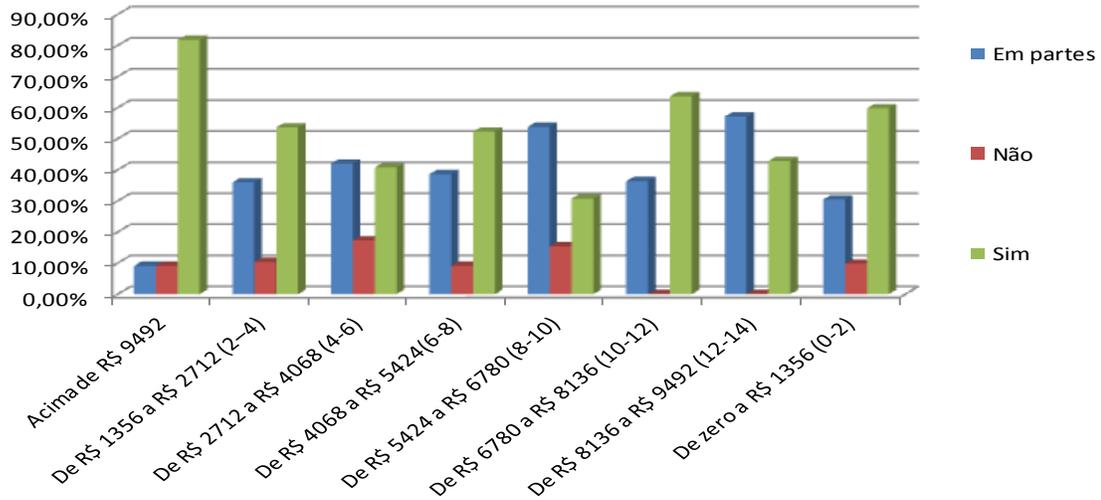
Com relação entre estado civil e se quando você reclama de produtos ou serviços sua reclamação é atendida, percebe-se um percentual significativo entre viúvos o qual indica cerca de 72%, no mesmo estado civil encontra-se o menor índice dos que não são atendidos. Dos que tem união estável, aparece a resposta em partes e sim com percentual parecido aproximando-se dos 45 e 46%. A resposta não em maior percentual aparece entre os divorciados com aproximadamente 15% (Figura 143).



**Figura 143 – Relação entre estado civil e quando você reclama de produtos ou serviços, sua reclamação é atendida.**  
Fonte: Feacjr (2013)

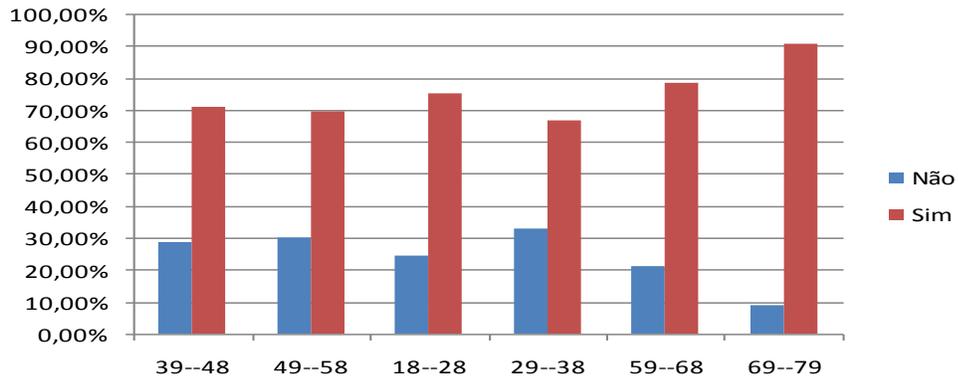
Na Figura 144, nota-se que a renda onde as respostas tiveram um percentual mais positivo, foi na faixa salarial de R\$, 9492,00 ou mais, que aparece com 80% aproximadamente. A

renda onde aparece o menor percentual de respostas negativas foi de 10 e 12 salários com 1% aproximadamente. Dos entrevistados que responderam em partes, se destacam na faixa de renda de 12 a 14 com aproximadamente 55%.



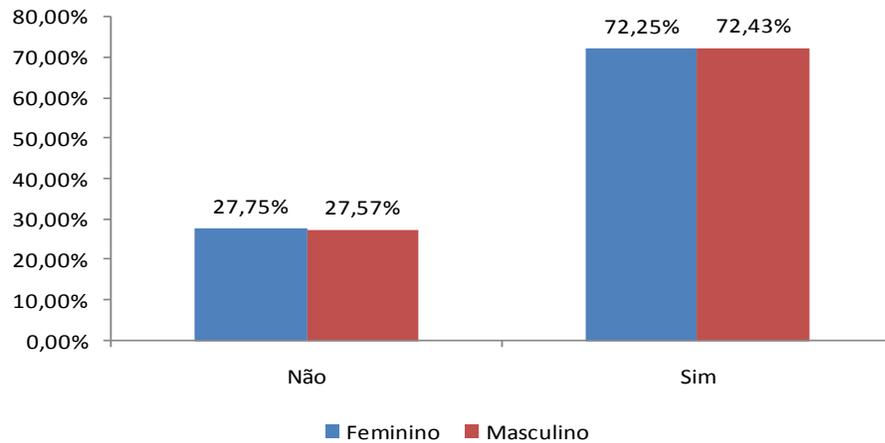
**Figura 144 – Relação entre renda e quando você reclama de produtos ou serviços sua reclamação é atendida.**  
 Fonte: Feacjr (2013)

Na relação de faixa etária e se o entrevistado sabia que na compra de bens duráveis a garantia estabelecida pelo CDC é de 1 ano as respostas foram mais significativas: faixa etária de 69 e 79 anos, aproximadamente 90% dos entrevistados sabiam, dos que não sabiam o maior percentual localiza-se na faixa etária entre 29 a 38 anos com aproximadamente 34% (Figura 145).



**Figura 145 - Relação entre faixa etária e se o entrevistado sabia que na compra de bens duráveis a garantia estabelecida pelo CDC é de 1 ano?**  
 Fonte: Feacjr (2013)

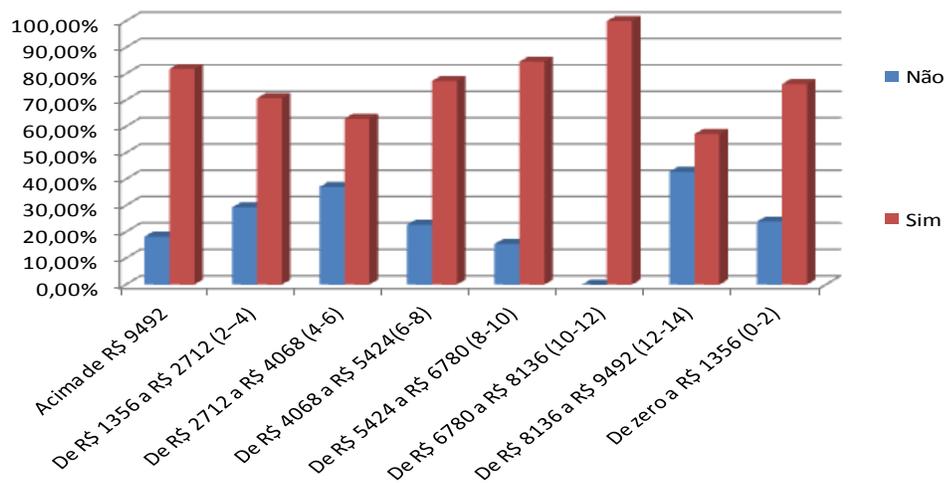
Na Figura 146 tem-se a relação entre sexo e se os entrevistados sabem que na compra de bens duráveis o prazo legal de garantia estabelecido é 1 ano. Em torno de 72% de ambos os sexos responderam que sim, e aproximadamente 27% de ambos responderam que não sabiam.



**Figura 146 – Relação entre sexo e se sabia que na compra de produtos duráveis o prazo legal de garantia estabelecida pelo CDC é de um ano.**

Fonte: Feacjr (2013)

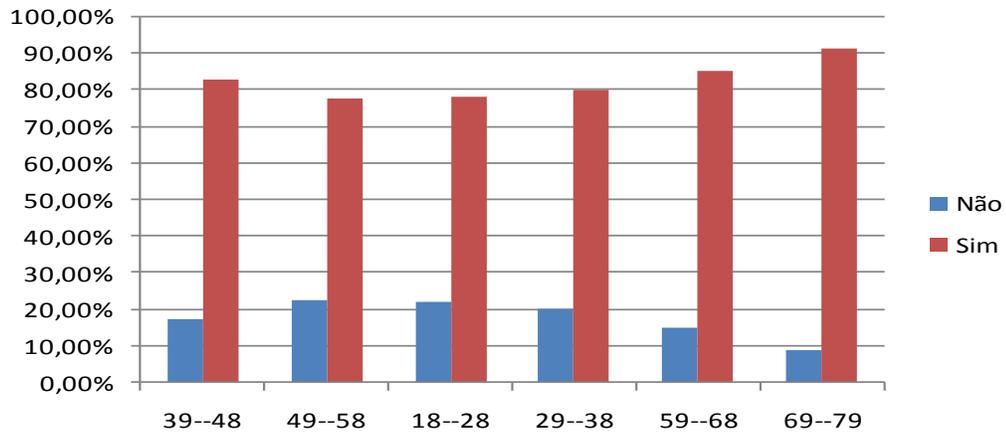
Na relação entre a renda e se os entrevistados sabiam que na compra de bens duráveis o prazo legal de garantia é 1 ano, observa-se que na faixa de renda de 10 a 12 salários mínimos, os entrevistados detêm próximo de 100% das respostas positivas. A faixa salarial que aponta o menor índice dos que sabiam está localizada ente 12 e 14 salários mínimos, com aproximadamente 55% (Figura 147).



**Figura 147 – Relação entre renda e você sabia que na compra de produtos duráveis o prazo de garantia estabelecido pelo CDC é de um ano.**

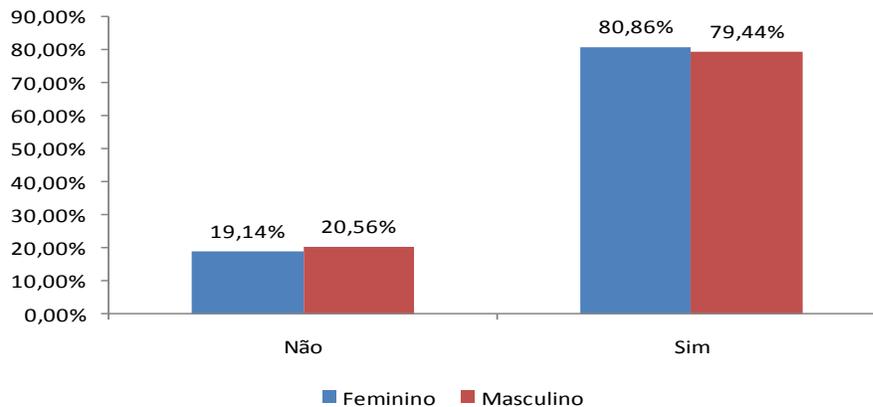
Fonte: Feacjr (2013)

A Figura 148 mostra a relação entre a faixa etária e se o entrevistado sabia que quando fornecedor oferece um produto no rádio, jornal, ou televisão o mesmo tem que ser cumprido, a maioria dos entrevistados sabia, com destaque pra faixa etária de 69 a 79 anos que aproximadamente 90% dos entrevistados sabiam. A partir da Figura nota-se também que entre os que não sabem existe um percentual de aproximadamente 22% na faixa etária de 49 a 59 anos.



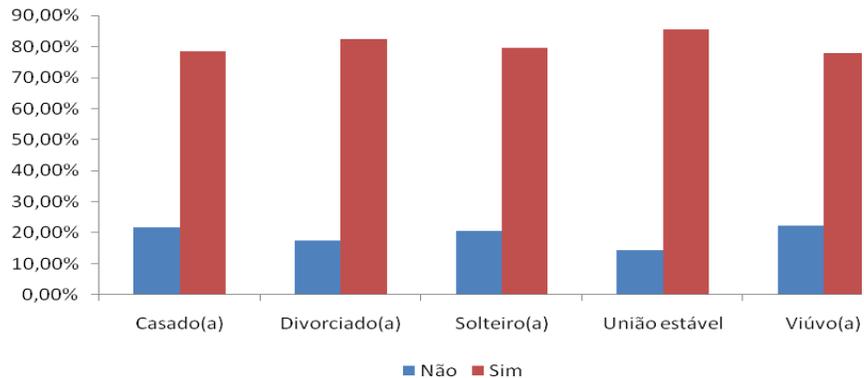
**Figura 148 - Relação entre faixa etária e se o entrevistado sabia que quando o fornecedor oferece um produto no rádio, jornal, ou televisão, o mesmo deve ser cumprido?**  
Fonte: Feacjr (2013)

Analisando a relação entre sexo da Figura 149, observa-se que a maioria entre homens e mulheres responderam que sabiam dessa informação, apesar de pequena a diferença, as mulheres pareceram mais informadas de acordo com o índice maior de quem sabia quanto pelo índice menos de quem não sabia.



**Figura 149 – Relação entre sexo e se sabia que quando o fornecedor oferta um produto na rádio, jornal e televisão o mesmo precisa ser cumprido.**  
Fonte: Feacjr (2013)

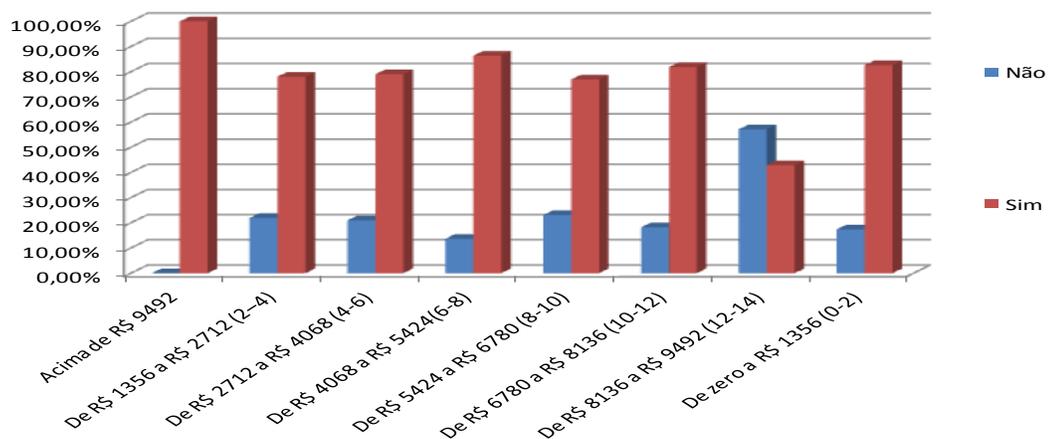
Quando cruzados os dados em relação ao estado civil das pessoas que alegam conhecer que quando o fornecedor oferta um produto na rádio, jornal e televisão o mesmo precisa ser cumprido a grande maioria dos consumidores casados, divorciados, solteiros, de união estável e viúvo afirmam conhecer esta informação (Figura 150).



**Figura 150 – Relação entre estado civil e se o entrevistado sabia que quando o fornecedor oferta um produto na rádio, jornal e televisão o mesmo precisa ser cumprido?**

Fonte: Feacjr (2013)

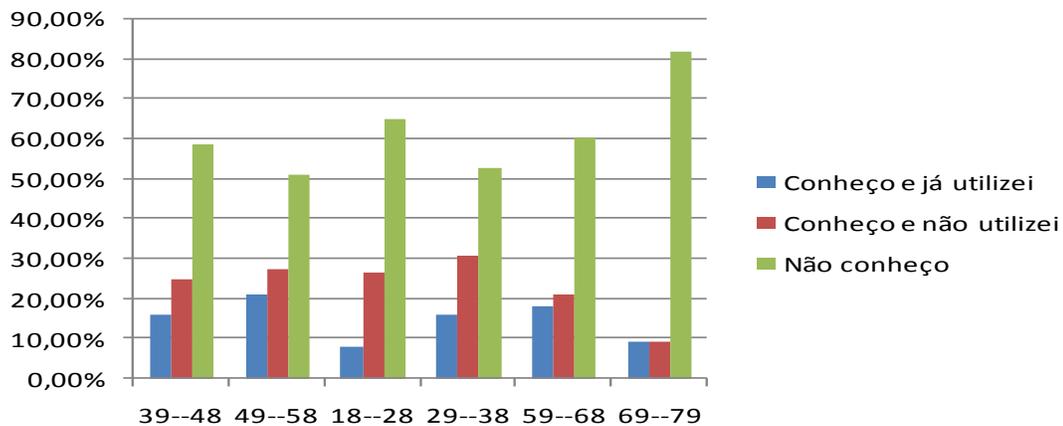
Com base na Figura 151 quando cruzado os dados é possível perceber que as pessoas de renda acima de R\$ 9.492,00 são as que mais alegam conhecer que quando o fornecedor oferta um produto na rádio, jornal e televisão o mesmo precisa ser cumprido. E as pessoas de renda entre R\$ 8.136,00 a R\$ 9.492,00 são as que mais alegam desconhecer esta informação. De modo geral, o gráfico abaixo mostra que as pessoas com renda de zero até R\$ 8.136,00 e acima de R\$ 9.492,00 conhecem esta informação, sendo a grande maioria dos entrevistados.



**Figura 151 - Relação entre renda e você sabia que quando o fornecedor oferta um produto na rádio, jornal e televisão o mesmo precisa ser cumprido.**

Fonte: Feacjr (2013)

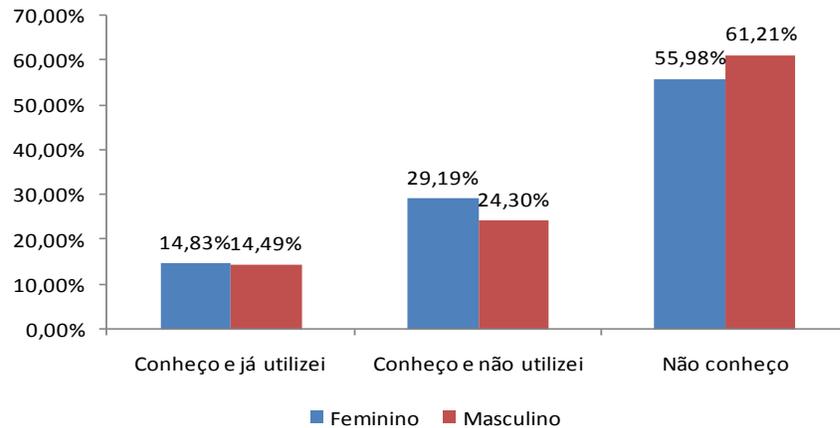
Quando questionados sobre o conhecimento sobre o do trabalho do Balcão do Consumidor de Passo Fundo constata-se que a as pessoas de faixa etária que conhecem e mais utilizaram os serviços foi a de 39 a 58 anos, 29 a 38 anos e 59 a 68 anos. Já os que conhecem, mas nunca utilizaram são os de idade entre 39 a 68 anos. E os que não conhecem por sua vez é a grande maioria da amostra com a faixa etária que vai desde 39 anos até 79 (Figura 152). Portanto há uma grande quantidade de pessoas que desconhecem mais dos que alegam conhecer, portanto é um ponto a ser trabalhado, sendo está uma oportunidade de divulgação do Balcão do consumidor de Passo Fundo.



**Figura 152 - Relação entre faixa etária e se o entrevistado conhece o trabalho do Balcão do consumidor de Passo Fundo?**

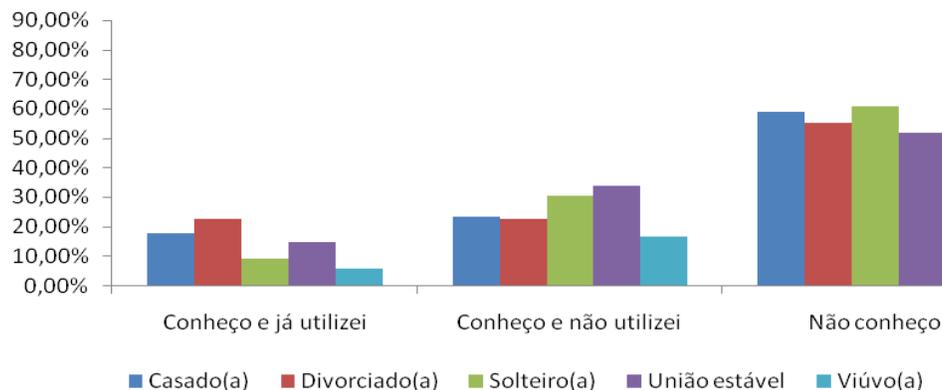
Fonte: Feacjr (2013)

Com base nos dados analisados é possível perceber que as pessoas do gênero feminino são as que mais conhecem o balcão do consumidor e nunca utilizaram e as que conhecem e já utilizaram. Já os homens são os que menos conhecem o Balcão do Consumidor, porém cabe ressaltar que 61,21% dos homens não conhecem e 38,79% conhecem. Já as mulheres 55,98% não conhecem e 44,02% conhecem (Figura 153). Portanto, há uma grande diferença entre os que conhecem e não conhecem, as mulheres conhecem mais, porém, é minoria em relação a aquelas que dizem não conhecer e os homens de modo geral desconhecem o Balcão do Consumidor.



**Figura 153 – Relação entre sexo e se conhece o trabalho do Balcão do Consumidor de Passo Fundo**  
Fonte: Feacjr (2013)

Quando cruzados os dados em relação ao estado civil das pessoas que conhecem o trabalho do Balcão do Consumidor nota-se que os divorciados são os que mais conhecem e já utilizaram, já os que conhecem e não utilizaram as pessoas de união estável são os que mais alegam conhecer e não utilizar. (Figura 154). Porém do total da amostra a grande maioria dos consumidores sendo eles casados, divorciados, solteiros, de união estável e viúvo afirmam não conhecer o trabalho do Balcão do Consumidor.

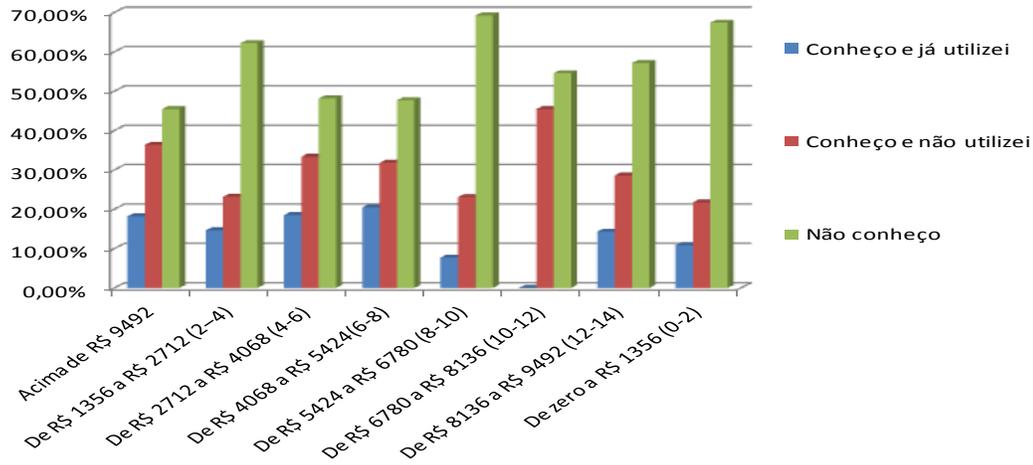


**Figura 154 – Relação entre estado civil e se o entrevistado conhece o trabalho do Balcão do Consumidor de Passo Fundo?**

Fonte: Feacjr (2013)

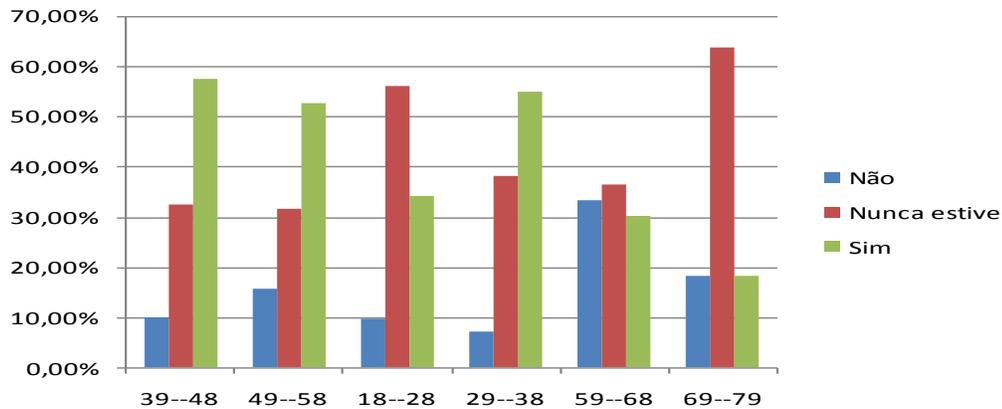
Quando cruzado os dados é possível perceber que as pessoas de renda a de R\$ 2.712,00 a R\$ 4.068,00 são as que mais alegam conhecer e utilizar o Balcão do Consumidor de Passo Fundo, já as os consumidores com renda de R\$ 6.780,00 a R\$ 8.136,00 são as que alegam conhecer e utilizar os serviços (Figura 155). Porém do total da amostra as pessoas entrevistadas em sua

maioria alegam desconhecer o trabalho do Balcão do consumidor, sendo está uma diferença muito alta.



**Figura 155 – Relação entre renda e você conhece o trabalho do balcão do consumidor de Passo Fundo.**  
Fonte: Feacjr (2013)

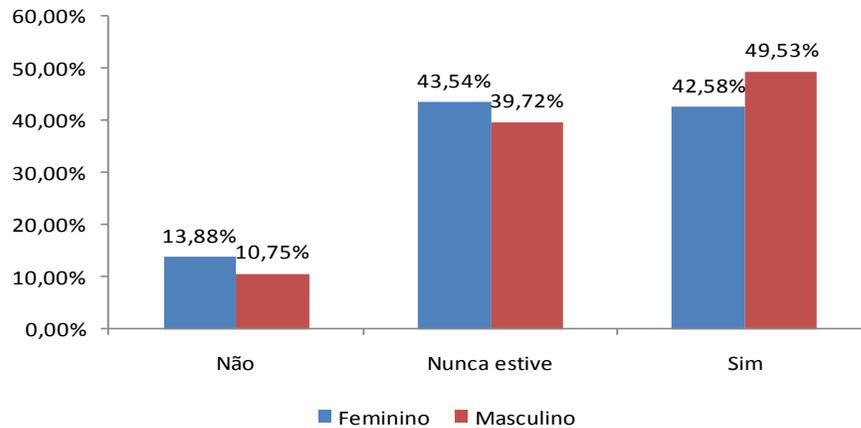
Quando questionado se o entrevistado está ou esteve inscrito em algum banco de proteção ao crédito - SPC ou Serasa as pessoas com idade entre 18 e 28 anos e 69 e 79 são em sua maioria as que alegam nunca estar inscrito no SPC ou Serasa (Figura 156). Já os que assumem que já esteve ou está como nome inscrito são os consumidores de idade entre 39 a 58 anos.



**Figura 156 - Relação entre faixa etária e se o entrevistado está ou esteve inscrito em algum banco de proteção ao crédito - SPC ou Serasa?**  
Fonte: Feacjr (2013)

Com base nos dados analisados é possível perceber que as pessoas do gênero feminino são as que mais alegam não e nunca ter o nome inscrito no SPC e Serasa. Já 49,53% dos homens

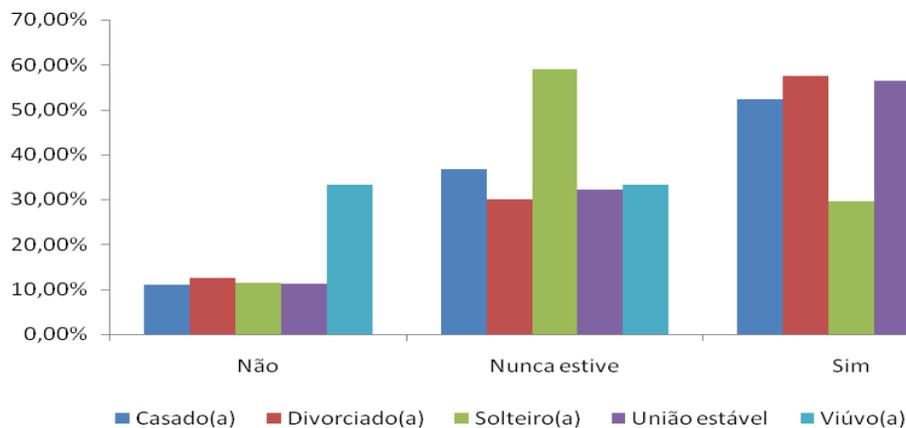
assumem ter ou esta com o nome inscrito, contra 42,58% das mulheres (Figura 157). Portanto os consumidores do sexo masculino são em maioria.



**Figura 157 – Relação entre sexo e se está ou já esteve inscrito em algum banco de proteção ao crédito – SPC ou Serasa.**

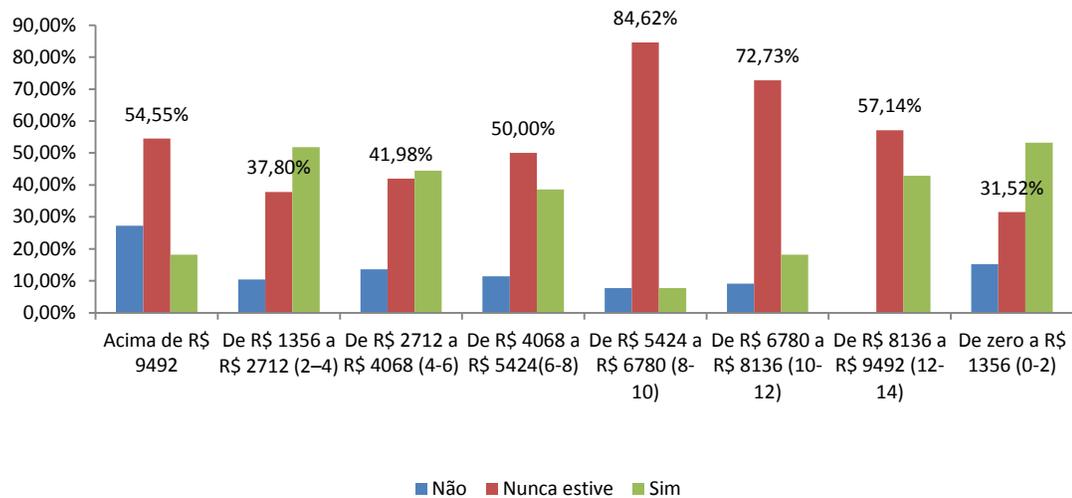
Fonte: Feacjr (2013)

Quando cruzados os dados em relação ao estado civil das pessoas que estão ou já estiveram inscrito em algum banco de proteção ao crédito, as pessoas solteiras e viúvas são as que mais alegam nunca estar inscritos nos bancos de proteção ao crédito. (Figura 158). Já os que assumem que já estiveram ou estão inscritos são as pessoas de união estável, casados, e divorciadas.



**Figura 158 - Você está ou já esteve inscrito em algum banco de proteção ao crédito - SPC ou Serasa?**

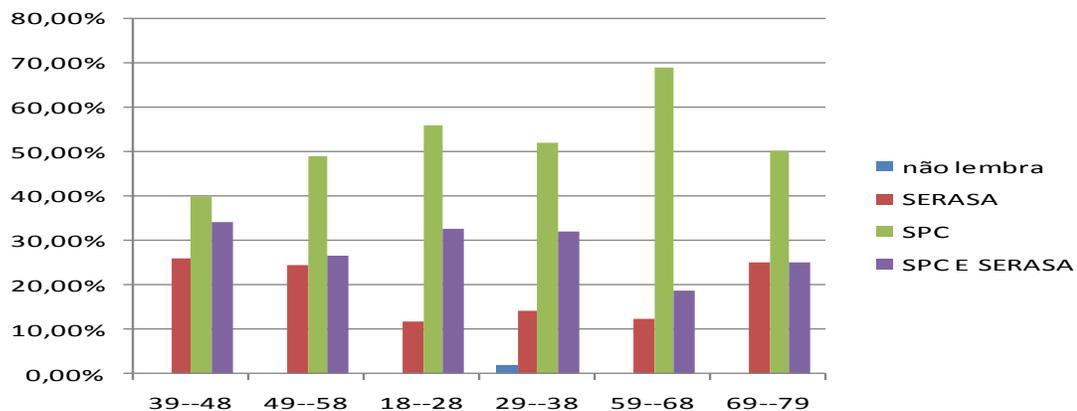
Fonte: Feacjr (2013)



**Figura 159 – Relação entre renda e você esta ou já esteve inscrito em algum órgão de proteção ao crédito, SPC ou Serasa.**

Fonte: Feacjr (2013)

Pode-se ver ao analisar o gráfico que todas as faixas de idade já estiveram inscritas no órgão SPC, e que parece aumentar e diminuir a sua incidência conforme a idade, dos 18 a 28 e dos 59 a 68 representam um numero elevado de registros (Figura 160). Essa amostra relaciona a idade com a quantidade de entrevistados que estão com o nome inscrito nos órgãos de proteção ao crédito traçando um paralelo entre os grupos.

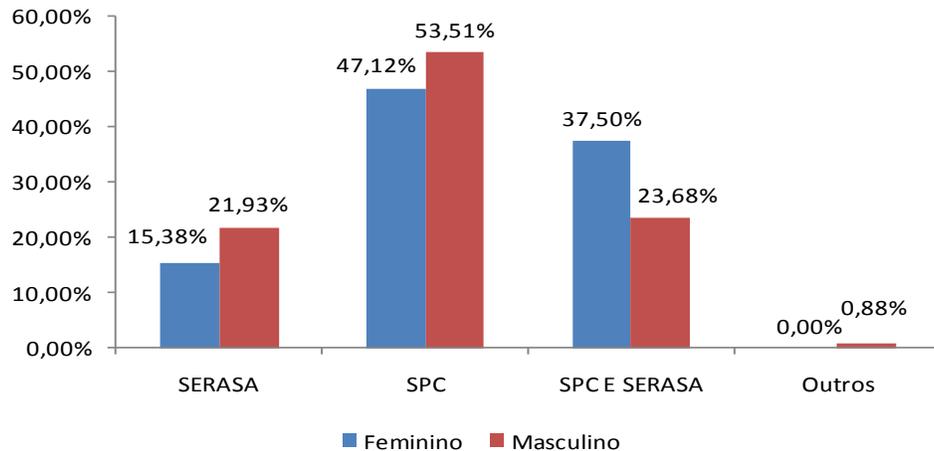


**Figura 160 - Relação entre faixa etária e qual banco de crédito o entrevistado está/esteve inscrito?**

Fonte: Feacjr (2013)

Cruzando as informações sobre o sexo e quais os bancos de proteção ao crédito que os entrevistados já foram inscritos observa-se que tanto os do sexo masculino como feminino já estiveram inscritos nos bancos Serasa e SPC ou em ambos, sendo a maioria dos homens no SPC

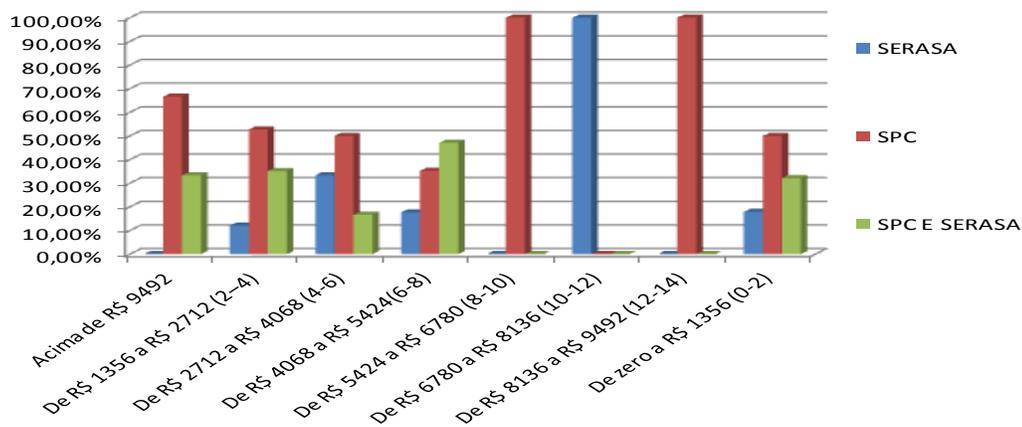
53,51%, e das mulheres em ambos os órgãos 37,50% (Figura 161). A amostra faz os comparativos necessários através dos dados coletados para validar a verificação das informações e realizar a análise



**Figura 161 – Relação entre sexo e no caso de estar ou ter sido inscrito em órgão de proteção ao crédito, qual banco de proteção ao crédito.**

Fonte: Feacjr (2013)

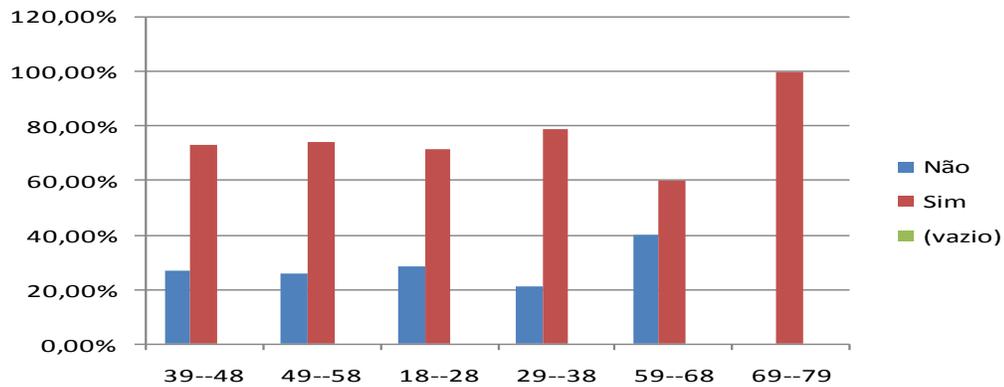
Ao cruzarem-se as informações e analisar o gráfico nota-se que os entrevistados com renda entre 8 e 10 salários representam maioria que está inscrita no SPC, o mesmo ocorre com os que possuem renda entre 12 a 14 salários, observamos também que os com renda entre 10 e 12 estão inscritos no Serasa, os entrevistados com renda entre 6 e 8 são maioria que está inscrita em ambos os órgãos de proteção ao crédito (Figura 162). A amostra faz os comparativos necessários através dos dados coletados para validar a verificação das informações e realizar a análise.



**Figura 162 – Relação entre renda e os entrevistados que estão inscritos nos órgãos de proteção ao crédito, quais são.**

Fonte: Feacjr (2013)

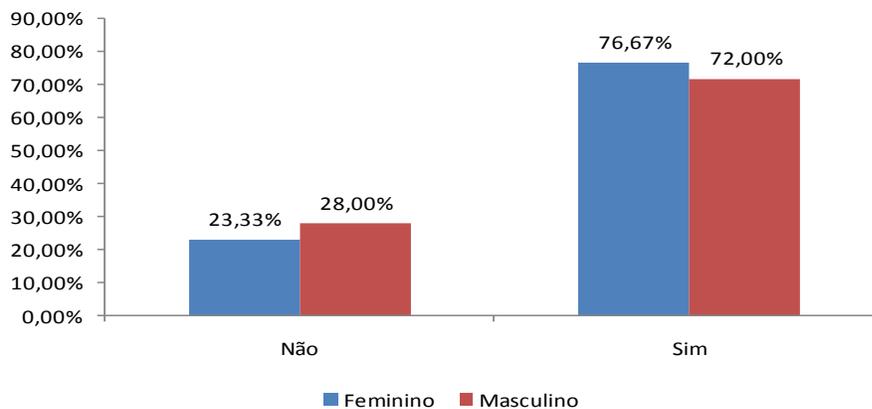
Realizando a análise do gráfico vemos indícios de que os entrevistados com idades entre 18 e 28 anos, e entre 59 e 68 anos não buscam renegociação de dívidas, enquanto que acima de nas demais faixas de idade a renegociação é muito procurada. (Figura 163). Os dados coletados nas amostras mostram o cruzamento entre a idade dos entrevistados e a renegociação de dívidas daqueles que já estiveram inscritos em bancos de proteção ao crédito, cruzando as duas informações de maneira balanceada.



**Figura 163 - Relação entre faixa etária e se o entrevistado que esteve inscrito, já procurou renegociar?**

Fonte: Feacjr (2013)

A análise nos permite indicar qual o percentual de entrevistados do sexo masculino e feminino que já buscaram renegociar uma dívida após ter sido inscrito em órgãos de proteção ao crédito, nota-se que no sexo feminino são 23,33% e do sexo masculino 28,00% que não procuraram renegociação de dívidas. Aqueles que renegociaram suas dívidas representam 76,67 das mulheres e 72,00% dos homens (Figura 164).

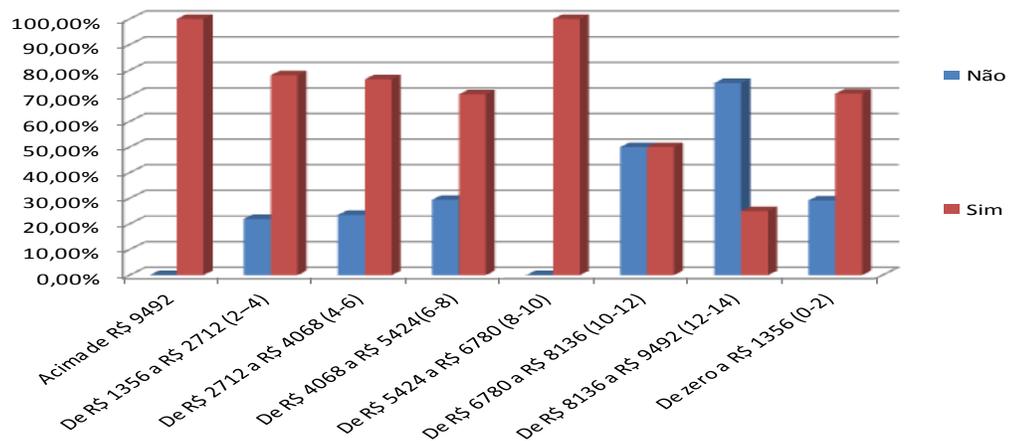


**Figura 164 – Relação entre sexo e caso esteja inscrito em um banco de proteção ao crédito, se já procurou renegociar a dívida.**

Fonte: Feacjr (2013)

A amostra apresenta coerência ao cruzar as informações do sexo e renegociação de dívidas sendo feito o balanceamento equilibrado dos dados para chegar a esses resultados.

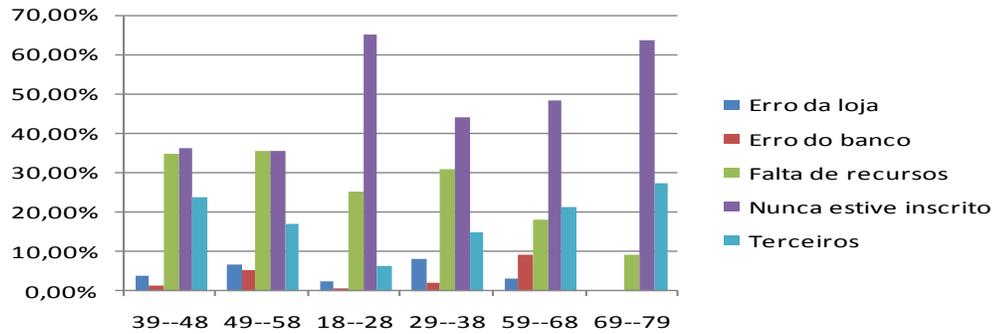
Realizando a análise veem-se indícios dos entrevistados com renda entre 10 e 14 salários não buscarem renegociação de dívidas, enquanto que acima de 14 salários e abaixo de 10 pode-se observar que é procurado a renegociação de dívidas (Figura 165). Os dados coletados nas amostras mostram o cruzamento entre a renda dos entrevistados e a renegociação de dívidas daqueles que já estiveram inscritos em bancos de proteção ao crédito, cruzando as duas informações de maneira balanceada.



**Figura 165 – Relação entre renda e os que estão ou estão inscritos nos órgãos de proteção ao crédito, que já procuraram renegociação de dívida.**

Fonte: Feacjr (2013)

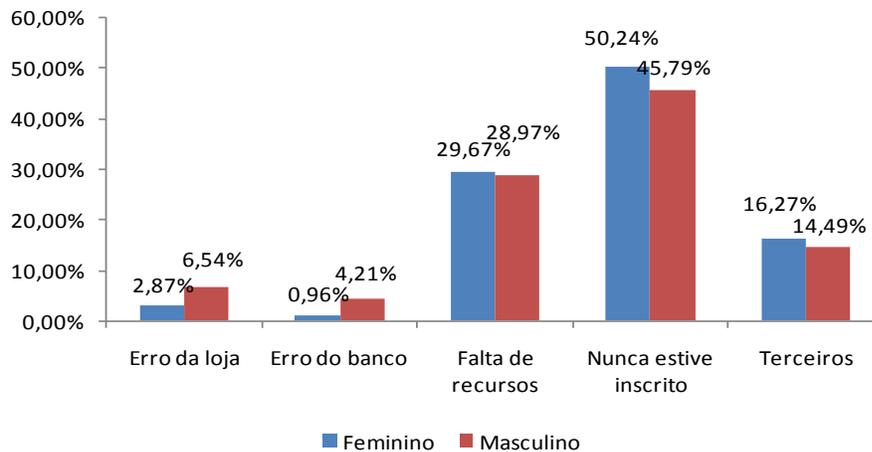
Segundo análise observa-se que os entrevistados com idades entre 39 e 58 anos representam mais de 30% que já esteve inscrito em órgãos de proteção ao crédito por falta de recursos (Figura 166), outro agravante para os entrevistados entre 59 e 79 anos é que foram inscritos devido a problemas causados por terceiros, isso pode ocorrer pelo uso do crédito para familiares, como filhos ou netos. As amostras coletadas nos mostram essas informações que relacionam idade com motivos que levam a inscrição em bancos de proteção ao crédito, cruzando as duas informações de maneira balanceada.



**Figura 166 - Relação entre faixa etária e o motivo por ter sido inscrito em algum banco de proteção ao crédito?**

Fonte: Feacjr (2013)

A relação entre os sexos masculino e feminino e o porquê de terem sido inscritos em órgãos de proteção ao crédito, observa-se no gráfico que ambos os sexos foram inscritos por falta de recursos sendo 29,67% do sexo feminino e 28,97% do masculino, há uma diferença muito pequena entre os sexos (Figura 167). A amostra demonstra relevância e coerência ao cruzar as informações entre ambos os sexos.

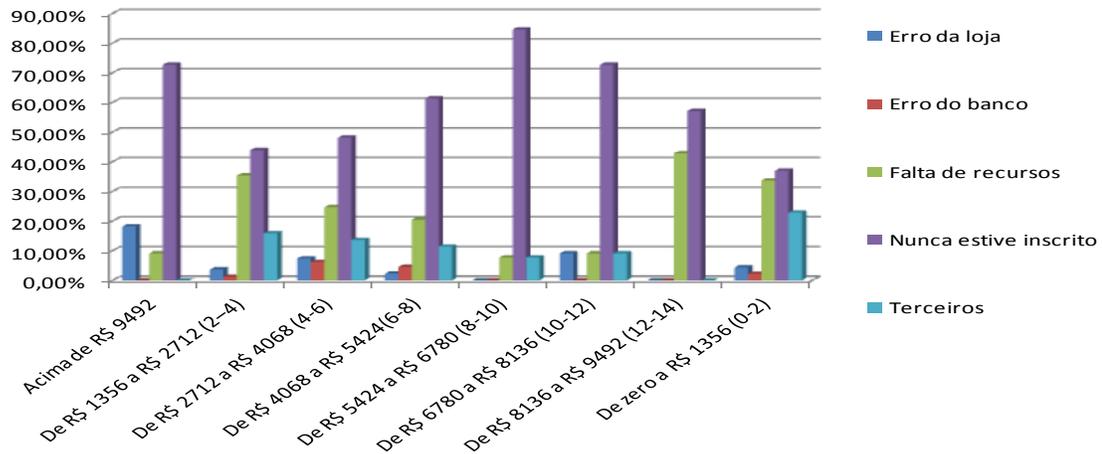


**Figura 167 – Relação entre sexo e o motivo por ter sido inscrito em algum banco de proteção ao crédito**

Fonte: Feacjr (2013)

Analisando o gráfico pode-se verificar que uma grande parte dos entrevistados nunca esteve inscrito em órgãos de proteção ao crédito, porem nota-se que quanto maior a renda menor a porcentagem que já esteve inscrito, já aqueles com renda abaixo de 8 salários representam maioria que já esteve registrado em órgãos de proteção ao crédito (Figura 168). Essa amostra

relaciona a renda com a quantidade de entrevistados que já estiveram com o nome inscrito nos órgãos de proteção ao crédito traçando um paralelo entre os dois grupos.



**Figura 168 - Relação entre renda e qual o motivo para você ter sido inscrito em algum banco de proteção ao crédito.**

Fonte: Feacjr (2013)

Ao analisar os dados da tabela tem-se indícios de que os entrevistados com idades entre os 18 e 58 anos atrasam suas contas por falta de recursos, vemos que entre 18 e 28 são 45,1%, entre 29 e 38 são 46,5%, entre 39 e 48 são 47,8%, entre 49 e 59 são 47,0%, após essa idade o percentual diminui gradualmente, temos um resultado total de 45,6% dos entrevistados. Entre os de 18 a 28 anos pode-se verificar que se esquecer de pagar tem maior relevância sendo 29,7% dos entrevistados (Tabela 16).

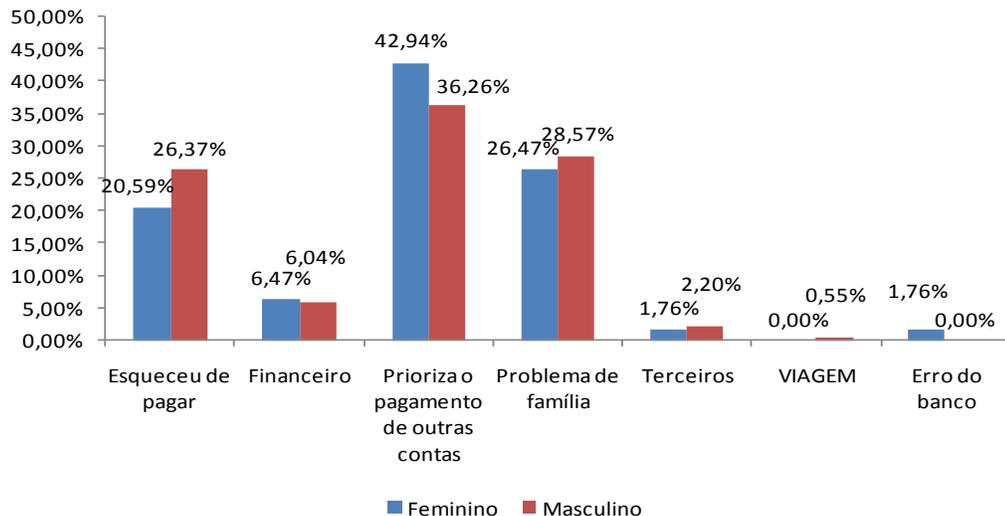
**Tabela 16 – Relação entre idade e motivos por ter ou estar atrasado com o pagamento de alguma conta**

Rótulos de Linha	18--28	29--38	39--48	49--58	59--68	69--79	Total Geral
<b>Erro Banco</b>	2,2%	0,0%	1,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,9%
<b>Erro da loja</b>	0,0%	0,0%	1,4%	1,5%	0,0%	0,0%	0,6%
<b>Esqueceu-se de pagar</b>	29,7%	19,8%	23,2%	15,2%	36,7%	22,2%	23,6%
<b>Falta de recursos</b>	45,1%	46,5%	47,8%	47,0%	40,0%	33,3%	45,6%
<b>Família/terceiros</b>	23,1%	33,7%	26,1%	36,4%	23,3%	44,4%	29,3%
<b>Total Geral</b>	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fonte: Feacjr (2013)

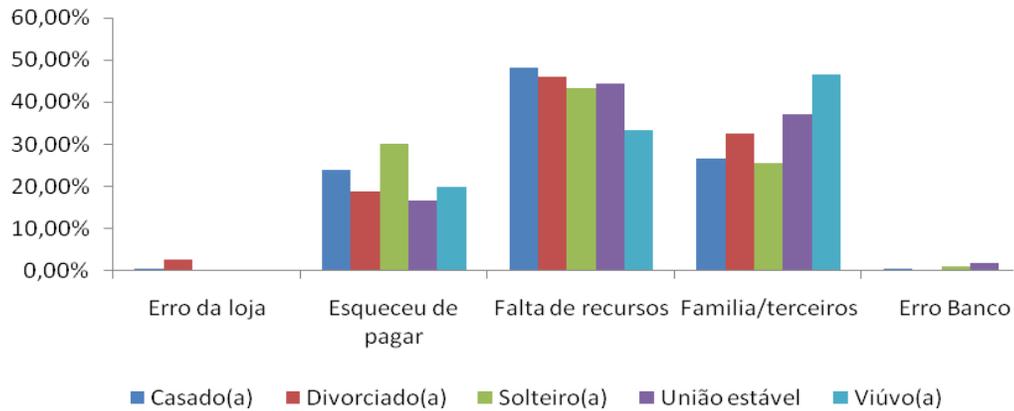
Os problemas com família ou terceiros fica em segundo lugar nas faixas de 18 a 68 anos. Percebemos também que dos 69 a 79 anos os problemas com família ou terceiros representam 44,4%. As amostras coletadas nos mostram essas informações que relacionam idade com motivos que levam ao atraso de algum pagamento.

Segundo análise têm-se indícios de que os entrevistados do sexo feminino representam a maioria que atrasa o pagamento de suas contas sendo 42,94%, pois tem que optar por pagar as mais importantes, enquanto os do sexo masculino são 36,26% (Figura 169). Entende-se que por consumirem mais e, portanto, fazerem mais dívida as mulheres atrasam mais as contas que o homem. Através do gráfico pode-se estimar essas informações cruzando o sexo dos entrevistados com os motivos para não pagar suas dívidas em dia.



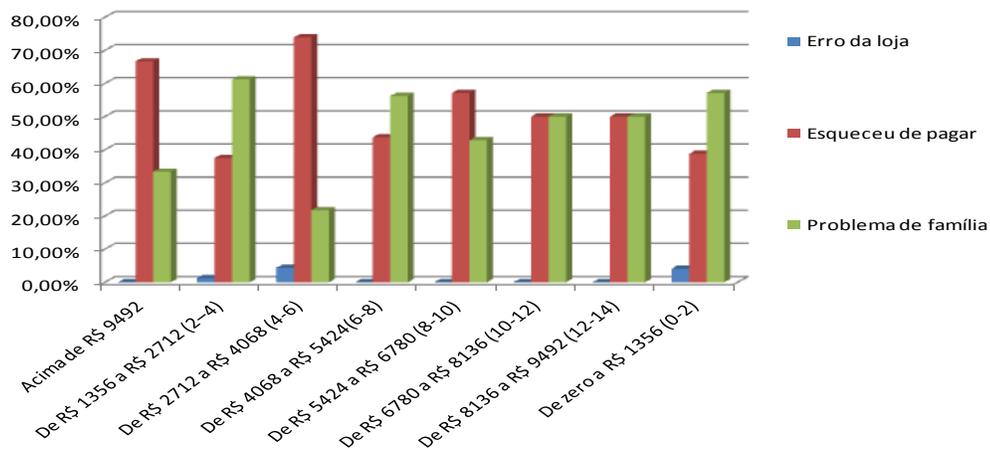
**Figura 169 – Relação entre sexo e motivos por ter ou estar atrasado com o pagamento de alguma conta**  
Fonte: Feacjr (2013)

Ao realizar a análise do estado civil dos entrevistados nota-se em todos os estado civis que os principais motivos podem ser á falta de recursos e os problemas familiares ou terceiros, sendo que nos casados e divorciados são mais de 40% com falta de recursos e nos viúvos o índice esta acima de 40% com problemas de família ou terceiros (Figura 170). Pode-se verificar que a amostra apresenta coerência por relacionar o estado civil com a renda do entrevistado.



**Figura 170 - Motivos por ter ou estar atrasado com o pagamento de alguma conta**  
Fonte: Feacjr (2013)

A análise entre a renda dos entrevistados e os motivos para atrasar uma conta demonstra que as famílias que recebem de 0 a 4 salários atrasam pagamentos por problemas de família, podemos ver que os que apresentam renda de 4 a 13 salários ou acima, atrasam porque se esquecem de pagar (Figura 171). Assim, demonstra-se que a amostra apresenta relevância por se tratar de uma coleta controlada e balanceada entre a renda e os motivos que podem levar ao atraso do pagamento de suas dívidas.



**Figura 171 - Relação entre renda e motivos por ter ou estar atrasado com o pagamento de alguma conta.**  
Fonte: Feacjr (2013)

#### 4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

---

---

A melhora nas condições de vida da população brasileira ofereceu a possibilidade de demandar bens e serviços que até então não estavam ao alcance da maioria das famílias. Além do aumento da renda real da população brasileira, o governo utilizou-se da política econômica que aumentou o acesso ao crédito e reduziu ou isenção dos impostos em algumas linhas de produtos. Essas estratégias mantiveram a economia brasileira levemente aquecida e, com isso, parcialmente “blindada” dos efeitos das crises internacionais que tem afetado os países europeus nos últimos anos.

Entretanto, a facilidade de acesso ao crédito está levando alguns consumidores a acumularem dívidas que ultrapassam a renda mensal da família e, com isso, tornam-se inadimplentes. Assim, a pesquisa buscou identificar as dimensão e causas do endividamento dos consumidores de Passo Fundo/RS por meio de pesquisa qualitativo-quantitativa de formato descritiva.

Para tanto, utilizou-se metodologia baseava-se em um instrumento de coleta de dados primários junto aos consumidores maiores de idade residentes na cidade de Passo Fundo/RS elaborado por meio de questões qualitativas originando, com isso, o instrumento quantitativo. Para ocorrer representatividade da população de Passo Fundo na coleta dos dados dividiu-se a cidade em 4 (quatro) quadrantes, além do centro.

A coleta dos dados baseou-se na amostragem sistemática, onde se entrevistava um indivíduo e esperava-se 3 indivíduos passarem pelo entrevistador e indagava-se a quarta pessoa, seguindo até a obtenção da amostra total. O processo de amostragem realizado dessa forma torna-se estatisticamente aceito e passível de inferência estatística sobre o comportamento da população residente no município de Passo Fundo. O tamanho da amostra levou em consideração um erro estatístico de 5% e, com isso, chegou-se a uma amostragem de 423 indivíduos escolhidos pelo processo de amostragem sistemática.

O perfil da amostra foi representativo dos moradores de Passo Fundo, visto que teve abrangência para todas as faixas etárias, sexo, estado civil e renda familiar bruta mensal. Os resultados apontam que apenas 36% dos consumidores conseguem efetivar suas compras a vista pagando em dinheiro em utilizando o cartão de débito. O cheque praticamente não aparece como

uma forma de pagamento a vista. As compras parceladas são realizadas por 64% da população de Passo Fundo, sendo pagas com carnê ou cartão de crédito.

Os meios de comunicação apresentam diariamente à população informações sobre produtos, formas de pagamentos e taxas de juros. Os consumidores absorvem esses dados e, por vezes, usam as informações na realização das compras. Nesse sentido, observou-se que mais de 21% da população compra sem ter a intenção de comprar e destes 9% compram sem mesmo analisar o orçamento familiar para saber se conseguem pagar as parcelas.

Os dados demonstram que 69% da população estão pagando atualmente algum tipo de dívida, sendo que mais de 21% das famílias estão comprometendo mais de 70% da sua renda bruta familiar mensal. Os resultados são significativos, pois sobra pouca renda para efetivar todas as demais despesas de uma família e, com isso, a chance de se tornar um indivíduo inadimplente aumenta consideravelmente.

O índice de inadimplência é gerado pelo percentual de pessoas que estão com suas dívidas atrasadas a mais de 3 meses. Nesse sentido, os resultados demonstram que 13% da população de Passo Fundo estão inadimplentes. A facilidade de obtenção de crédito pode ser um dos fatores relacionados ao elevado percentual de inadimplência, pois grande parte da população procura obter crédito junto aos bancos e familiares, seguido pelo cartão de crédito. A propósito, o cartão de crédito está presente em mais de 56% das famílias de Passo Fundo, sendo que 45% dessas possuem mais 1 cartão de crédito. Nota-se a evolução crescente da utilização, principalmente, pelos jovens dessa forma de pagamento que é conveniente, mas extremamente prejudicial às finanças das famílias que não realizam planejamento, principalmente, para aquelas que pagam o valor mínimo da fatura (20%) e/ou não sabe quanto estão pagando de taxa de juros na fatura (77%). Enquanto a utilização do cartão de crédito aumenta, nota-se que o uso do limite do cheque especial cada vez mais está saindo do dia-a-dia da população de Passo Fundo.

Quanto ao conhecimento sobre o balcão do consumidor observou-se que 58% dos consumidores não conhecem o Código de Defesa do Consumidor (CDC) e aqueles que conhecem apenas 17% já leram partes do CDC. Os resultados são corroborados com o fato de que 62% não tem conhecimento sobre o benefício do valor dobrado em caso de cobrança indevida; 63% não sabem sobre os 7 dias de arrependimento nas compras online. Além disso, 59% da população de Passo Fundo não conhece o Balcão do Consumidor.

Os dados demonstram que 46% dos indivíduos estão ou estiveram inscritos no Sistema de Proteção de Crédito (SPC) ou Serasa por falta de recursos financeiros (56%) ou por terem emprestado o nome a terceiros (30%).