

UNIVERSIDADE DO VALE DO RIO DOS SINOS - UNISINOS
UNIDADE ACADÊMICA DE GRADUAÇÃO
CURSO DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS

SUYAN TOMASI SOUZA FONTANA

**Planejamento Financeiro: O conhecimento sobre produtos e serviços
bancários e sua influência na utilização de crédito.**

São Leopoldo
2020

SUYAN TOMASI SOUZA FONTANA

**Planejamento Financeiro: O conhecimento sobre produtos e serviços
bancários e sua influência na utilização de crédito.**

Trabalho de Conclusão de Curso
apresentado como requisito parcial para
obtenção do título de Bacharel em
Ciências Contábeis, pelo Curso de
Ciências Contábeis da Universidade do
Vale do Rio dos Sinos - UNISINOS

Orientador: Prof. Me. Jorge Henrique Lopes Ferreira

São Leopoldo

2020

AGRADECIMENTOS

Agradeço ao meu marido, Mathias, e a minha mãe, Silvana, por todo o apoio e ajuda no período de construção desse trabalho, onde não mediram esforços nos cuidados com o meu querido filho Miguel nos momentos em que precisei me ausentar.

Ao meu orientador, Prof. Me. Jorge Henrique Lopes Ferreira, agradeço por sua dedicação, sugestões e conhecimento transmitido.

Agradeço a todos que, de alguma forma, contribuíram para que este trabalho fosse realizado, sobretudo aos que dedicaram seu tempo para responder e compartilhar o questionário.

RESUMO

A vida financeira de uma pessoa deve ser tratada com responsabilidade, e o planejamento financeiro, busca auxiliar na tomada de decisão da forma mais consciente e organizada possível, sendo de fundamental importância conhecer e planejar a utilização dos diversos produtos financeiros existentes. O presente trabalho teve por objetivo analisar como o conhecimento sobre produtos e serviços bancários e sobre o planejamento financeiro influenciam o perfil de utilização do crédito. O estudo foi realizado através de análise quantitativa e qualitativa e tornou-se possível com a aplicação de questionário disponibilizado em plataforma on-line, no período entre 29 de agosto de 2020 e 15 de setembro de 2020, sendo obtidas 204 respostas. Por meio delas, concluiu-se que os respondentes que possuíam conhecimento sobre produtos e serviços bancários e sobre o planejamento financeiro, mantinham uma relação mais consciente e responsável com o crédito, apresentando baixo índice de endividamento e de operações em atraso.

Palavras-chave: Planejamento financeiro. Produtos e serviços bancários. Crédito. Inadimplência.

ABSTRACT

Personal financial life must be treated with responsibility and financial planning seeks to assist in decision making in the most conscious and organized way possible, being of fundamental importance to know and plan the use of the various existing financial products. This study aimed to analyze how knowledge about banking products and services and about financial planning influence the profile of credit use. The study was carried out through quantitative and qualitative analysis and became possible with the application of a questionnaire available on an online platform, in the period between August 29, and September 15, 2020, obtaining 204 responses. It was concluded that respondents who have knowledge about banking products and services and about financial planning have a more conscious and responsible relationship with credit, presenting a low level of indebtedness and overdue operations.

Keywords: Financial planning. Banking products and services. Credit. Default.

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Endividamento das famílias	10
Gráfico 2 - Inadimplência da carteira de crédito com recursos livres - PF - Total.....	22
Gráfico 3 - Utilização de produtos/serviços bancários.....	34
Gráfico 4 - Nível de conhecimento sobre planejamento financeiro.....	35
Gráfico 5 - Planejamento das finanças.....	36
Gráfico 6 - Planejamento dos recursos oriundos de operação de crédito.....	37
Gráfico7 - Contratação de crédito.....	37
Gráfico 8 - Reserva de recursos financeiros.....	38
Gráfico 9 – Importância da educação financeira.....	39
Gráfico 10 - Nível de conhecimento sobre produtos e serviços bancários.....	40
Gráfico 11 - Influência do conhecimento sobre produtos e serviços bancários na escolha da modalidade de crédito.....	41
Gráfico 12 - Modalidade de crédito mais utilizada.....	42
Gráfico 13 - Comprometimento da renda/modalidade de crédito.....	43
Gráfico 14 - Decisão de compra.....	44
Gráfico 15 - Parcela menor x Custo total da operação menor.....	45
Gráfico 16 - Análise das opções de crédito.....	46
Gráfico 17 - Disponibilidade de crédito.....	46
Gráfico 18 - Comprometimento do salário com empréstimo.....	47
Gráfico 19 - Endividamento atual.....	48
Gráfico 20 - Operações de crédito em atraso.....	48

LISTA DE SIGLAS

SGS	Sistema Gerenciador de Séries Temporais
PIB	Produto Interno Bruto
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
CNDL	Confederação Nacional de Dirigentes Lojistas
SPC	Serviço de Proteção ao Crédito
BACEN	Banco Central do Brasil
CNC	Confederação Nacional do Comércio de Bens, Serviços e Turismo
ENEF	Estratégia Nacional de Educação Financeira
FEBRABAN	Federação Brasileira dos Bancos
CDC	Crédito Direto ao Consumidor
SFH	Sistema Financeiro de Habitação
SFI	Sistema de Financiamento Imobiliário
CLT	Consolidação das leis do trabalho
CMN	Conselho Monetário Nacional
FGTS	Fundo de Garantia do Tempo de Serviço
CET	Custo Efetivo Total
CEF	Caixa Econômica Federal

SUMÁRIO

RESUMO.....	3
1 INTRODUÇÃO.....	9
1.1 Problema.....	12
1.2.1 Objetivo Geral.....	13
1.2.2 Objetivos Específicos.....	13
1.3 Justificativa.....	13
2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA.....	15
2.1 Crédito.....	15
2.1.1 Planejamento Financeiro.....	17
2.1.2 Educação Financeira.....	18
2.1.3 Endividamento e Inadimplência.....	20
2.2 Produtos e serviços bancários para pessoas físicas.....	22
2.2.1 Cheque especial.....	22
2.2.2 Cheque.....	23
2.2.3 Cartão de crédito.....	23
2.2.4 Crédito pessoal.....	24
2.2.4.1 Crédito Consignado.....	24
2.2.4.2 Crédito pessoal – Rotativo e Automático.....	25
2.2.5 Crédito Direto ao Consumidor – CDC.....	26
2.2.6 Crédito pessoal com garantia.....	26
2.2.7 Crédito Imobiliário.....	27
2.3 Estudos relacionados.....	28
3.1 Classificação da pesquisa.....	30
3.2 Coleta e tratamento dos dados.....	32
3.3 Limitações do método.....	32
4 ANÁLISE DOS RESULTADOS.....	34
4.1 Utilização de produtos/serviços bancários.....	34
4.2 Seção 1 - Planejamento e Educação Financeira.....	35
4.3 Seção 2 - Produtos e Serviços Bancários.....	40
4.4 Seção 3 – Crédito.....	43
4.5 Seção 4 – Inadimplência.....	47

4.6 Planejamento financeiro e conhecimento sobre produtos e serviços X endividamento/inadimplência	49
5 CONCLUSÃO	51
REFERÊNCIAS.....	53

1 INTRODUÇÃO

O termo crédito vem do latim *creditum* e identifica a relação de confiança entre duas ou mais partes em uma determinada operação (SECURATO, 2012). Em outras palavras, crédito pode ser entendido como a entrega de um valor, no presente, mediante a promessa de um pagamento no futuro (SILVA, 2013).

Segundo SCHRICHEL (1995, p.25),

Crédito é todo ato, vontade ou disposição de alguém de destacar ou ceder, temporariamente, parte do seu patrimônio a um terceiro, com a expectativa de que esta parcela volte a sua posse integralmente, após decorrido o tempo estipulado.

Atualmente o crédito está presente na vida de grande parte da população, permitindo o maior acesso a produtos e serviços e conseqüentemente influenciando o consumo. Para SCHRICHEL (1995), existem mais maneiras de se gastar dinheiro, por exemplo, do que de ganhá-lo.

Conforme dados do Banco Central do Brasil (SGS, 2020), no mês de fevereiro de 2020, a relação percentual entre o saldo de crédito concedido pelo Sistema Financeiro Nacional e o PIB (Produto Interno Bruto) acumulado nos últimos doze meses a valores correntes foi de 47,71%. Comparando-se com o mesmo período do ano de 2018, verifica-se um aumento de 1,35 ponto percentual. A relação crédito/PIB reflete a disponibilidade de crédito ofertado no mercado brasileiro em relação ao PIB.

Para Hubert (2016), o governo brasileiro incentivou, nas últimas duas décadas, a oferta de crédito com o intuito de elevar o consumo. O propósito foi utilizar o mercado interno como o principal motor do crescimento econômico. O acesso mais facilitado ao crédito permitiu que muitas famílias adquirissem pela primeira vez itens como máquina de lavar, computador, televisor, etc. Em matéria publicada na revista Exame (2012) é citado que o país passava por um momento onde havia grande oferta de emprego e aumento de renda, permitindo que dezenas de milhões de pessoas no país adentrassem o paraíso do consumo.

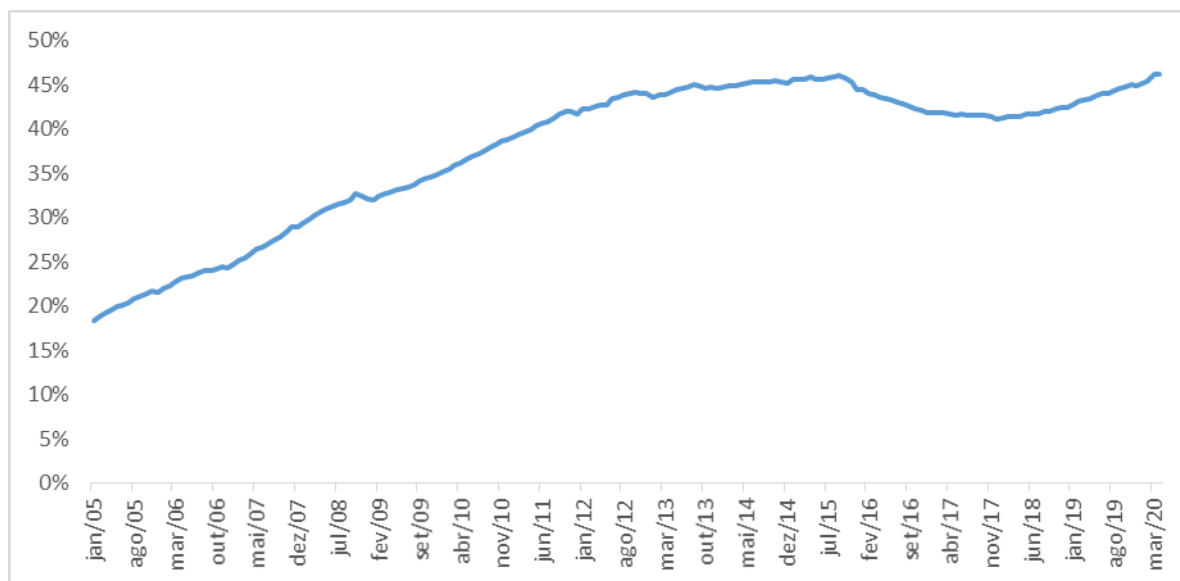
Segundo BORÇA JR., SANT'ANNA E ARAÚJO (2009, p. 42),

O desenvolvimento econômico guarda forte relação com a ampliação do crédito. A maior disponibilidade de empréstimos permite que a demanda efetiva se expanda e, conseqüentemente, gere uma aceleração da trajetória de crescimento da renda e do emprego. O acesso ao crédito permite às

famílias aumentar seu consumo de bens duráveis e investir, em especial, em residências e educação.

O Gráfico 1 apresenta o endividamento das famílias junto ao Sistema Financeiro Nacional como uma relação entre o saldo da dívida financeira e a renda acumulada nos últimos 12 meses pelas famílias.

Gráfico 1 – Endividamento das famílias



Fonte: Elaborado pela autora, com base nos dados obtidos no SGS (2020).

Pode-se perceber que em janeiro de 2019 o endividamento das famílias era de 42,79%, ao passo que em janeiro de 2020 o percentual foi de 45,17%, tendo ocorrido um aumento de 2,38 pontos percentuais. Em meados de 2005, esse comprometimento de renda era de pouco mais de 17%.

Enquanto o endividamento das famílias mostra força, o consumo desse público também se mostra relevante na economia brasileira. De acordo com dados apresentados pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE, 2019), o PIB do Brasil cresceu 1,1% em 2019. A despesa de consumo das famílias foi um dos destaques do PIB em 2019 com aumento de 1,8% em relação ao ano anterior e é peça fundamental para que a roda da economia possa girar. Esse aumento pode ser explicado pelo comportamento dos indicadores de emprego, massa salarial e crédito mais altos, assim como juros mais baixos ao longo do ano de 2019.

Deste modo, percebe-se que tanto os dados de crédito e endividamento, como de consumo das famílias, mostram força. É importante que não se pretende

estabelecer uma relação de causalidade, mas é válido destacar o comportamento dessas variáveis, uma vez que são relevantes para o assunto deste estudo.

Além disso, destaca-se também o número de brasileiros inadimplentes. Em levantamento realizado pela Confederação Nacional de Dirigentes Lojistas (CNDL, 2020) e pelo Serviço de Proteção ao Crédito (SPC Brasil, 2020), estimou-se que 4 em cada 10 brasileiros estavam negativados em fevereiro de 2020, o que corresponde a 60,8 milhões de indivíduos devendo em média R\$ 3.257,80.

Por outro lado, outros dados também apurados pela CNDL e SPC apontam que a inadimplência entre os mais jovens caiu. Em janeiro de 2020, houve uma queda expressiva de 20,17% no volume de consumidores inadimplentes na faixa dos 18 aos 24 anos. A queda também foi constatada entre os que têm entre 25 e 29 anos (-10,08%) e daqueles que estão na faixa dos 30 aos 39 anos (-1,76%).

Indicadores do Banco Central do Brasil apresentados no Relatório de Economia Bancária de 2018 demonstraram que a maior redução na taxa de inadimplência naquele ano também ocorreu na faixa etária mais jovem, de 24 anos ou menos. Foram consideradas operações inadimplentes toda a operação que possui parcelas em atraso acima de 90 dias.

Mesmo que alguns números possam apresentar uma redução na inadimplência, os dados mais amplos indicam que o endividamento das famílias brasileiras pode ser um problema que merece atenção. O aumento no endividamento das famílias e o elevado número de brasileiros inadimplentes, conforme apresentado anteriormente, são sinais de alerta. Neste contexto, faz-se importante falar sobre o conhecimento acerca dos produtos e serviços bancários, bem como sobre planejamento financeiro.

O planejamento financeiro é uma ferramenta que possibilita a adequação da renda frente às necessidades do cidadão ou da sua família. Sendo assim, é fundamental que todos os integrantes da família que dependem do mesmo orçamento conheçam seu potencial econômico e tenham noção de valores, estabeleçam metas, prioridades e prazos para realização de seus objetivos (GIARETA, 2011). Nesse contexto, a utilização do crédito, seja através do cheque especial, cartão de crédito, empréstimo pessoal, entre outros, deve-se dar com parcimônia e responsabilidade.

A Confederação Nacional do Comércio de Bens, Serviços e Turismo (CNC) realizou um estudo que demonstra o percentual de famílias com dívidas no mês de

março de 2020. Os dados do estudo indicam que as famílias com renda acima de 10 salários mínimos possuem grau de endividamento mais elevado que as famílias com renda até 10 salários mínimos. Além disso, o estudo mostra que as dívidas com o cartão de crédito são as que apresentam maior incidência entre as famílias pesquisadas. Destaca-se que o cartão de crédito é um produto financeiro que apresenta uma opção importante como meio de pagamento, contudo apresenta elevados custos em caso de atraso. Por outro lado, o mesmo estudo da CNC (2020) mostra que o crédito pessoal apresenta uma incidência reduzida no endividamento, mesmo se tratando de uma linha de crédito, em geral, parcelada e com menores custos do que outras, como o cartão de crédito, por exemplo.

1.1 Problema

O endividamento financeiro sobre a renda das famílias, bem como o relevante número de brasileiros inadimplentes e, ainda, os indícios de que as dívidas podem estar concentradas em produtos financeiros com elevado custo, são temas que merecem uma abordagem aprofundada e reflexiva.

O planejamento financeiro é fundamental para que as famílias consigam adequar a sua remuneração às suas necessidades. Além disso, conhecer e planejar a utilização dos diversos produtos financeiros existentes é fundamental para manter a saúde financeira da família. Como apresentado, o crédito pode causar inadimplência caso não seja utilizado com responsabilidade e cautela.

Silvestre (2015, p. 77) destaca:

Quem recorre com frequência ao artifício de alugar dinheiro de bancos e financeiras para tentar tocar a vida e concretizar seus sonhos, acaba por fazê-lo de forma impulsiva, mal calculada e, por isso mesmo, desnecessariamente cara.

Considerando o contexto exposto e propondo contribuir com os estudos sobre a educação financeira visando uma relação sustentável entre indivíduo e crédito, a presente pesquisa objetiva responder ao seguinte questionamento: como o conhecimento sobre produtos e serviços bancários e o planejamento financeiro influenciam o perfil de utilização de crédito?

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo Geral

Analisar como o conhecimento sobre produtos e serviços bancários e sobre o planejamento financeiro influenciam o perfil de utilização do crédito.

1.2.2 Objetivos Específicos

A partir do objetivo geral que trata o tema de pesquisa de forma abrangente, são propostos os seguintes objetivos específicos:

- a) Analisar o conhecimento do público analisado sobre produtos e serviços bancários;
- b) Investigar se o público analisado consulta algum tipo de informação disponível antes de optar pela contratação do crédito;
- c) Analisar os fatores considerados determinantes na tomada de decisão para utilização de linhas de crédito;
- d) Verificar o conhecimento do público analisado sobre planejamento financeiro.

1.3 Justificativa

A realização do presente trabalho justifica-se pois tem repercussão tanto no âmbito da economia familiar, quanto na macroeconomia. Conhecer a relação das pessoas com o crédito pode resultar em informação relevante para o campo das ciências sociais.

Segundo Ott (2012, p.16),

...a contabilidade apresenta uma faceta marcadamente prática, assumindo relevância como elemento de avaliação da entidade e de seus dirigentes, e de prestação de contas da gestão realizada, além de fornecer os insumos necessários para que seus usuários, sejam eles internos ou externos, tenham condições de tomar decisões.

Normalmente uma das funções do contador é contribuir com o gerenciamento de uma empresa e, a partir da análise da situação financeira, poder dar melhor

destino aos recursos, colaborando com a tomada de decisões. Neste contexto, percebe-se que o mesmo conhecimento pode ser aproveitado e utilizado para o planejamento financeiro de uma pessoa física.

É de extrema relevância que as pessoas tenham interesse e conhecimento no assunto finanças pessoais. Percebe-se que nos dias atuais as pessoas têm grande facilidade em obter crédito e isso, por vezes, pode acabar trazendo mudanças e consequências para a sua saúde financeira. O consumo inconsciente pode levar os indivíduos ao endividamento e ao alto comprometimento dos seus rendimentos mensais, não sendo possível cumprir com suas obrigações financeiras e os gastos emergências que podem ocorrer.

Os dados apresentados neste capítulo corroboram este ponto, uma vez que juntamente com o aumento no endividamento das famílias, percebe-se um elevado número de brasileiros inadimplentes. Essa análise tem o potencial de apresentar pontos fortes e fracos na relação entre as pessoas e as instituições financeiras, proporcionando um conhecimento que poderá servir para melhorar o relacionamento para ambos, com a intenção de tornar mais transparente a concessão de crédito aos clientes, podendo refletir em garantias de pagamento mais assertivas com consequências na redução da inadimplência.

No capítulo seguinte será apresentada a fundamentação teórica através da revisão de literatura que envolve o tema de pesquisa. No terceiro capítulo é abordada a metodologia de pesquisa utilizada para a realização do presente trabalho. Na sequência, o quarto capítulo apresenta a análise dos resultados obtidos com a pesquisa. Segundo Ott (2013, p. 56 apud Lakatos e Marconi, 1991), este capítulo “corresponde a parte mais importante do trabalho. É aqui que são transcritos os resultados, agora sob forma de evidências para confirmação ou refutação das hipóteses.” Finalizando o trabalho com a conclusão, serão apresentadas as considerações finais obtidas por meio da análise dos dados.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Neste capítulo será apresentada a revisão de literatura que envolve o tema de pesquisa. Inicia-se com a definição de crédito e em seguida a importância da educação financeira. Posteriormente, será trazida uma contextualização a respeito de endividamento e inadimplência de crédito. Dando continuidade, são apresentados os produtos e serviços bancários para pessoas físicas e, por fim, os estudos relacionados com o tema proposto.

2.1 Crédito

A definição de crédito caracteriza o sacrifício de alguém em não consumir no presente para que outros o façam, com recursos disponibilizados por algum tempo e por determinado custo (SECURATO, 2012).

A utilização do crédito muitas vezes se faz necessária, como por exemplo, possibilitando comprar um produto ou contratar um serviço quando não se dispõe de recursos financeiros suficientes. Além disso, o crédito pode ser a alternativa a ser utilizada em casos de emergência.

Securato (2012, p.24) destaca:

...pode-se elaborar uma definição mais ampla: em sua essência, o crédito, ou, mais propriamente, a operação de crédito, é uma operação de empréstimo sempre considerada como dinheiro, ou, caso comercial equivalente a dinheiro, sobre o qual incide uma remuneração denominada juros, por um período previamente determinado.

O consenso sobre o conceito de crédito é amplamente disseminado. Assim, ao falar sobre crédito, é preciso realizar algumas reflexões sobre os juros. O Banco Central do Brasil (2013) exemplifica de uma forma muito simples: pode-se tratar os juros como sendo o valor do aluguel do dinheiro no tempo. Na visão de quem paga, os juros correspondem ao pagamento do “aluguel” pela utilização de recursos de terceiros, no caso, o dinheiro. Quando se compra um produto qualquer, a prazo, se tem um benefício antecipado (ter o produto) com pagamento posterior. Essa opção quase sempre implica o pagamento de juros, pois se usufrui de algo pago com dinheiro que não se tem.

Schricket (1995) trata a taxa de juros como uma compensação dos riscos assumidos pelo prestador quanto à possível perda ou deterioração da parcela de seu patrimônio que houvera cedido. Pensando na visão de quem recebe, os juros correspondem ao recebimento do aluguel pela cessão temporária de recursos financeiros próprios a terceiros.

Considerando que essa sessão temporária de recursos envolve expectativas quanto ao recebimento de volta do valor cedido, é inevitável reconhecer que a qualquer crédito está associada a noção de risco (SCHRICKEL, 1995).

Segundo Magro, Mondini e Hein (2015, p.56 apud CAPELLETTO, CORRAR, 2008), “o risco de crédito incorrido pelos bancos se refere à possibilidade de o tomador do empréstimo descumprir suas obrigações contratuais, tornando a operação problemática e custosa para a instituição”.

Para Hubert (2016, p. 23 apud CALDER; LENDOL, 2009),

...atualmente um cidadão americano ter seu cartão de crédito bloqueado poderia ser considerado algo equivalente a ser excomungado no contexto da Idade Média. O que ele pretende destacar com tal comparação é a importância que o crédito e o endividamento detêm no interior da dinâmica capitalista, bem como em muitos âmbitos da vida contemporânea associados a essa dinâmica.

Já Hubert (2016) destaca que o crédito pode ser utilizado como recurso para compra de presentes, sendo uma forma de manutenção de laços e vínculos sociais.

Radavelli (2014, p. 25) entende que:

A economia brasileira passou por momentos de oscilações em relação ao crédito no geral e também por sazonalidade de setores com maiores crescimentos e outros com menores, por isso, torna-se cada vez mais imprescindível a análise crítica da avaliação das condições na hora da concessão de crédito.

As concessões de crédito para pessoa físicas caíram em maio de 2020 refletindo os efeitos da crise causada pelo coronavírus. O valor das novas operações de crédito de Pessoa Física contratadas no mês de março de 2020 foi de pouco mais de R\$ 172 milhões de reais, ao passo que o mês de maio fechou em R\$ 145 milhões de reais (considera-se os valores efetivamente creditados ao tomador do crédito). Os dados com ajustes sazonais apresentados são influenciados pelos efeitos da pandemia, que colocou em isolamento social boa parte da população (BANCO CENTRAL DO BRASIL, 2020).

2.1.1 Planejamento Financeiro

A vida financeira de uma pessoa deve ser tratada com muita responsabilidade e o planejamento financeiro busca auxiliar na tomada de decisão da forma mais consciente e organizada possível.

Segundo a Associação Brasileira dos Planejadores Financeiros (Planejar, 2020):

O planejamento financeiro é o processo de atingir as metas financeiras da vida por meio do gerenciamento adequado dos seus recursos financeiros. Ele ajuda a desenvolver uma visão holística e abrangente de suas finanças, determinando onde você está agora, onde gostaria de estar no futuro e o que deve fazer para alcançar seus objetivos.

Neste sentido, acreditar que o planejamento financeiro é direcionado apenas para indivíduos e famílias que tenham alto poder aquisitivo é um equívoco frequente.

Para o Banco Central do Brasil (2016, p.30),

Para que as famílias possam pensar no futuro, precisam ter disposição para aprender a lidar com as finanças, pois muitos de seus projetos só poderão ser alcançados com recursos financeiros. Para tanto, é preciso que suas despesas sejam compatíveis com os seus rendimentos. Uma vida financeira equilibrada considera também o uso consciente do crédito – a possibilidade de despesas maiores que a renda, em alguns momentos, deve ser acompanhada do entendimento de seu custo e da necessidade de receitas maiores que despesas em um momento futuro.

Uma das finalidades do planejamento financeiro é acumular reservas que possibilitarão a realização dos objetivos pessoais estabelecidos, proporcionando segurança caso venha a enfrentar dificuldades financeiras, como por exemplo, a perda do emprego (GIARETA, 2011).

É necessário saber onde se quer chegar para que se tenha um bom planejamento financeiro. Ter definidos os caminhos futuros e estabelecer metas claras e objetivas para os projetos que precisam de recursos financeiros. Nesse sentido, é importante que seja anotada e organizada toda movimentação de recursos financeiros, incluindo todas as receitas e todas as despesas (BANCO CENTRAL DO BRASIL, 2020).

Com o planejamento financeiro é possível eliminar as suposições sobre o gerenciamento das finanças e ajudar o indivíduo a entender as implicações de cada decisão financeira que é tomada (Planejar, 2020).

De acordo com Giaretta (2011, p. 11), “a eficácia de um planejamento passa pela capacidade do cidadão ou família gerar renda. Por isso a importância de determinar objetivos e prazos compatíveis ao orçamento familiar”.

Giaretta (2011, p.8) esclarece que:

Uma disciplina financeira baseada no planejamento de gastos de curto e longo prazo, com definição específica de onde se quer chegar financeiramente, quais bens se quer adquirir, quanto de poupança se quer ter para custear quais despesas, dentro da sua renda, são indispensáveis para o cidadão que objetiva uma situação financeira sob controle e capaz de atender as suas demandas de consumo.

Claro, P. e Claro, D. (2018, p.426) resumem:

Em suma, no curto prazo, o consumo pode gerar sensação de bem-estar. No longo prazo, a falta de planejamento financeiro pode levar ao consumismo de bens e serviços desnecessários, acarretando sérios problemas de endividamento, de relacionamento e de saúde e, conseqüentemente, um impacto negativo na felicidade das pessoas.

2.1.2 Educação Financeira

Para Silva (2019, *apud* CORDEIRO; COSTA E SILVA, 2018), a educação financeira pode ser definida como um processo de aprendizagem ligado às finanças pessoais, onde se tem a oportunidade de adquirir uma visão crítica sobre o uso do dinheiro. Em outras palavras, a educação financeira faz com que as pessoas tenham uma mudança eficaz na forma de lidar com o dinheiro e pensar no futuro, fazendo com que o consumidor consiga entender que é necessário avaliar sua capacidade de consumo em relação a sua capacidade financeira.

Segundo o Banco Central do Brasil (BACEN, 2020),

Educação Financeira é o processo mediante o qual consumidores e investidores financeiros melhoram a sua compreensão sobre produtos, conceitos e riscos financeiros e, por meio de informação, instrução ou aconselhamento objetivo, desenvolvem as habilidades e a confiança necessárias para se tornarem mais cientes dos riscos e oportunidades financeiras, para fazer escolhas baseadas em informação, saber onde procurar ajuda e realizar outras ações efetivas que melhorem o seu bem-estar financeiro.

É muito importante que, desde cedo, as pessoas saibam como lidar com o dinheiro utilizando-o da forma mais favorável possível. Colocar em prática os conhecimentos de educação financeira, pode contribuir para melhorar a gestão das finanças pessoais, tornando a vida do cidadão mais tranquila e equilibrada sob o ponto de vista financeiro (BACEN, 2020).

Segundo a Estratégia Nacional de Educação Financeira (ENEF,2020),

O planejamento financeiro é um pilar essencial da Educação Financeira, pois é a base para decisões que envolvem estratégias de decisões de consumo, poupança, investimento e proteção contra riscos, o que nos permite aumentar a probabilidade de dispormos de recursos financeiros necessários ao financiamento de nossas necessidades e a realização de nossos objetivos de vida.

Para promover a saúde financeira é necessário saber escolher a modalidade de crédito mais adequada para cada situação. Com a devida compreensão dos custos envolvidos nas operações de crédito, é mais fácil o uso do crédito de forma consciente. É preciso ter cuidado, pois o uso inadequado do crédito e o consumo sem planejamento podem causar impactos indesejados ao consumidor, levando ao endividamento excessivo e comprometendo a vida financeira.

Segundo o Banco Central do Brasil (BACEN, 2019),

A possível explicação para os aposentados e pensionistas pagarem juros mais altos do que os funcionários públicos pode ser a diferença em termos de educação financeira entre os dois grupos, o que pode levar, por exemplo, o grupo de funcionários públicos a pesquisar e negociar taxas melhores em diferentes bancos.

Segundo a Estratégia Nacional de Educação Financeira (ENEF,2020),

De forma preventiva, a Educação Financeira se destaca como um eficaz mecanismo para a redução deste cenário de vulnerabilidade dos consumidores. Conhecer as diferentes modalidades de créditos, as taxas praticadas no mercado, regulamentação e serviços de proteção ao crédito e ao consumidor é de fundamental importância para a tomada de uma decisão consciente e favorável por parte dos consumidores.

Para Giareta (2011, p. 34),

Tão importante quanto ganhar dinheiro e saber avaliar seu custo, é investi-lo de forma a manter seu valor no tempo. Não se quer dizer com isso que todo o consumo deva ser adiado, mas que a disciplina financeira e a avaliação custo benefício na hora do desembolso, ao longo tempo, resulte em uma situação econômica mais favorável.

O Banco Central do Brasil (2013), através de um caderno de educação financeira, procura orientar a população e cita que todo cidadão pode desenvolver habilidades para melhorar sua qualidade de vida e a de seus familiares a partir de atitudes comportamentais e de conhecimentos básicos sobre gestão de finanças pessoais aplicados no seu dia a dia.

2.1.3 Endividamento e Inadimplência

Pode-se afirmar que o crédito tem um papel de extrema importância para o desenvolvimento da economia, mas também pode trazer consequências desfavoráveis para o consumidor, caso sua concessão seja realizada de modo inadequado. Um exemplo é o superendividamento, que é a situação em que o devedor se vê impossibilitado de pagar suas dívidas atuais e futuras. Cabe destacar que este fenômeno não se refere a problema individual, nem de responsabilidade única e exclusiva do consumidor, mas de fenômeno social, de responsabilidade coletiva (ESTRATÉGIA NACIONAL DE EDUCAÇÃO FINANCEIRA– ENEF; 2020).

Conforme o Banco Central do Brasil (2013, p.28),

O uso inadequado do crédito pode levar ao endividamento excessivo e comprometer toda a sua vida financeira, podendo acarretar descontrole emocional, problemas de saúde e, até mesmo, desestruturação familiar. Assim, é importante refletir antes de tomar crédito e não o utilizar de forma indiscriminada.

Ainda, afirma que quando não ocorre a utilização do crédito com responsabilidade e os níveis de endividamento e comprometimento de renda ultrapassam o limite do que é financeiramente gerenciável, pode-se chegar à inadimplência. Ou seja, os produtos de crédito devem ser adequados às necessidades específicas, ao perfil e à capacidade de pagamento de cada pessoa (BACEN, 2018).

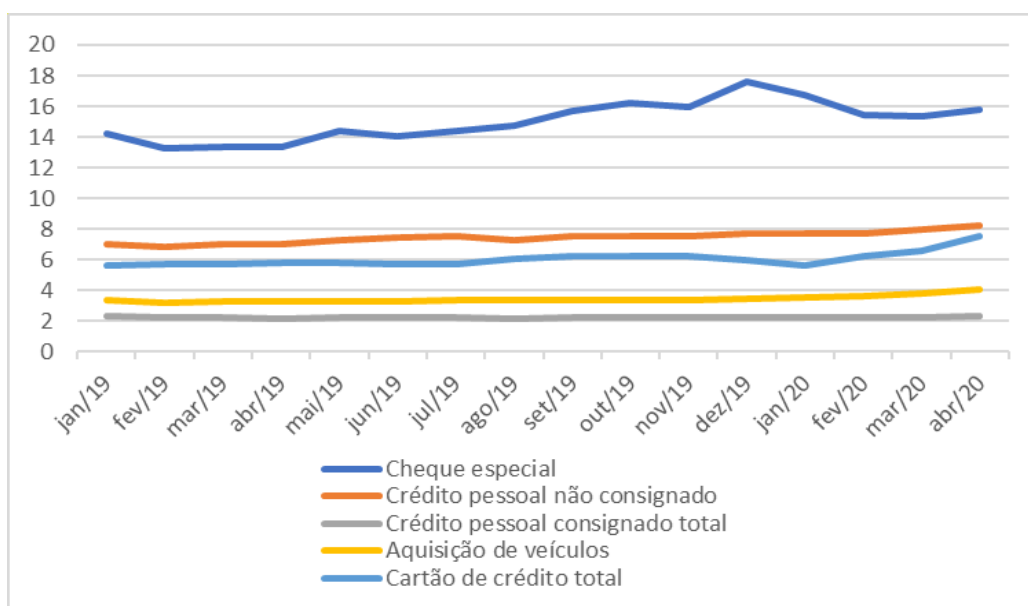
Hubert (2016) cita exemplos de fatores que podem desencadear o superendividamento do cidadão. Entre os fatores institucionais, que são situações externas que independem do controle do indivíduo, estão o desemprego, o aumento do custo de vida e problemas de saúde, enquanto os fatores de caráter individual, estão as dificuldades de compreensão sobre o funcionamento e o uso do crédito, onde a literatura aborda como resultado de um lapso de educação financeira.

Sobre o endividamento, o SPC Brasil (2020) destaca que a propaganda, muitas vezes, pode induzir as pessoas a hábitos de consumo e de vida não compatíveis com a sua realidade. Para Messias, Silva e Calderoni (2015), a grande necessidade do “querer” e “ter” deve ser decidida baseando-se nas condições do indivíduo. Ou seja, existe uma grande diferença entre o que se espera e o que se tem no momento.

Em momentos de incertezas ou de crise, destaca-se a importância de agir com cautela na hora de decidir como utilizar o dinheiro a fim de evitar a inadimplência. Sugere-se priorizar os gastos apenas com o essencial e, se possível, buscar obter uma reserva de emergência caso ocorra algum imprevisto (SPC BRASIL, 2020).

A inadimplência da carteira de crédito com recursos livres da Pessoa Física – Total encerrou o mês de abril de 2020 em 5,47%. Comparando com o mesmo período de 2019, em que o percentual de inadimplência ficou em 4,73%, verifica-se um aumento de 0,74 ponto percentual. Comparando entre produtos bancários, o cheque especial lidera o *ranking* como o produto com maior inadimplência (Gráfico 2). O percentual de inadimplência é o somatório do saldo das operações de crédito com atraso acima de 90 (noventa) dias e não baixadas para prejuízo, dividido pelo saldo total de crédito da carteira (BCB, 2020).

Gráfico 2 – Inadimplência da carteira de crédito com recursos livres – PF Total.



Fonte: Elaborado pela autora, com base nos dados obtidos no SGS (2020).

2.2 Produtos e serviços bancários para pessoas físicas

2.2.1 Cheque especial

O cheque especial foi criado na década de 1980 como um benefício ao cliente. É um limite de crédito pré-aprovado que o banco disponibiliza para que o cliente possa utilizar caso necessite realizar pagamentos, saques ou transferências em sua conta. Dessa forma, evita o constrangimento de ter um cheque devolvido por falta de fundos, ou uma conta não paga em razão de falta momentânea de recursos disponíveis na conta corrente.

É destinado para ser utilizado em situações emergenciais e por curto período de tempo, devendo ser substituído por outra modalidade de crédito com taxa de juros mais baixa sempre que possível.

A Febraban (Federação Brasileira dos Bancos, 2019), por meio de um estudo realizado em 2018 com 4 dos 5 maiores bancos brasileiros, identificou o perfil de quem utiliza o cheque especial. Verificou-se que o valor médio utilizado no cheque especial é de R\$ 1.050,00 e que o prazo médio de permanência em dias corridos é de 18 dias. Entre as pessoas que fazem o uso eventual do cheque especial,

encontrou-se a marca de 45%, enquanto 41% não utilizam o limite. Entre as pessoas que fazem uso recorrente do cheque especial, verificou-se a menor parcela, sendo 14%.

Segundo levantamento da Febraban (2019) realizado com 12 bancos, identificou-se que em janeiro de 2019, 1,7 milhão de clientes migraram do cheque especial rotativo para o empréstimo parcelado, a juros mais baixos, sendo a taxa média de juros do cheque especial em abril de 2019 de 12,8% ao mês. Conforme já apresentado no Gráfico 2, o cheque especial lidera o ranking de inadimplência da carteira de crédito com recursos livres - PF.

2.2.2 Cheque

O cheque pode ser denominado como uma ordem de pagamento à vista, devendo ser pago no momento de sua apresentação. Sua emissão envolve quatro partes: emitente (sacador) – aquele que emite o cheque; beneficiário (favorecido) – a pessoa a favor de quem o cheque foi emitido; sacado – banco em que o emitente tem o dinheiro depositado; depositário – banco onde o cheque foi depositado (Neto, 2018).

Não havendo fundos para pagamento do cheque emitido, o mesmo pode não ser compensado e devolvido pela alínea 11 (1ª apresentação) e alínea 12 (2ª apresentação), sendo a alínea 12 responsável pelo registro restritivo junto ao Banco Central.

2.2.3 Cartão de crédito

Conhecido também como dinheiro de plástico, o cartão de crédito, ao longo dos anos, se popularizou como meio de pagamento e tornou-se importante ferramenta de vendas no comércio varejista ao oferecer comodidade ao consumidor e viabilizar as vendas sem risco para os estabelecimentos comerciais que evitam ter perdas e o desgaste de lidar com cheques sem fundos. Tornou-se também o principal meio de pagamento das compras *online*.

Neto (2018, p.78) destaca:

O cartão de crédito é um instrumento que disponibiliza ao seu titular um limite de crédito para aquisição de bens e serviços. As despesas realizadas

no período (geralmente mês) são consolidadas em uma única fatura para pagamento em determinada data. A quitação da dívida pode ser à vista, na data de vencimento da fatura ou através de uma linha de financiamento disponibilizada pela instituição financeira.

Para Silva (2014), são diversas empresas que cedem às emissoras (instituição financeira, por exemplo) o direito de utilizar sua bandeira e a rede de estabelecimentos credenciados no mundo inteiro para a utilização do cartão.

Segundo a FEBRABAN (2019), cerca de 32% do consumo das famílias é feito por meio de cartão de crédito. São 13 bilhões de transações por ano, que movimentam R\$ 840 bilhões.

De acordo com o Banco Central do Brasil (2018), o cartão de crédito nas modalidades à vista e parcelado (sem juros) é o produto de crédito mais utilizado pelos brasileiros.

Fortuna (2002) destaca que a utilização do cartão de crédito tem a eventual desvantagem de vir a representar um fator de propensão ao consumismo, quando o consumidor desejava poupar.

2.2.4 Crédito pessoal

Crédito destinado a Pessoa Física para ser utilizado sem a necessidade de informar a Instituição Financeira o destino do dinheiro. As modalidades mais frequentemente utilizadas serão abordadas nos próximos tópicos.

2.2.4.1 Crédito Consignado

É uma linha de crédito concedida, cuja liquidação é realizada através de desconto das prestações em folha de pagamento.

Silva (2014) diz que é necessário existir vínculo entre a empresa empregadora e a instituição financeira que ofertará o crédito pessoal. A autora menciona como público alvo: trabalhadores com carteira assinada – CLT (Consolidação das leis do trabalho), aposentados ou pensionistas do INSS, funcionários públicos ativos ou inativos das esferas federal, estadual, municipal e das forças armadas.

Condições para a contratação da operação, como prazos, montante e juros, são negociados entre as partes, visto a maior segurança para a Instituição

Financeira. Os juros costumam ser mais baixos que outras formas convencionais de empréstimo, como cartão de crédito, cheque especial e crédito pessoal (NETO, 2018).

Sobre as principais vantagens do crédito consignado, pode-se destacar a facilidade na contratação, taxa de juros diferenciada abaixo daquelas praticadas em outros produtos de crédito pessoal, ausência de necessidade de informar como o dinheiro será utilizado e parcelas fixas mensais descontadas diretamente da folha de pagamento. Já como desvantagem, pode-se listar a impossibilidade de negociar outra data de cobrança com o banco (pois a data de pagamento da prestação já está previamente definida) e, em alguns casos, a impossibilidade de antecipar parcelas (SILVA 2015).

De acordo com o Banco Central do Brasil (BCB, 2019) “a modalidade crédito consignado teve papel importante na expansão do crédito para consumo e para redução do custo do crédito pessoal desde sua implementação”.

O empréstimo com consignação em folha foi regulamentado por meio da lei nº 10.820, de 17 de dezembro de 2003. A lei prevê como garantia que em caso de demissão do empregado, o desconto também poderá incidir sobre verbas rescisórias devidas pelo empregador, se assim previsto no respectivo contrato de empréstimo, tendo em vista que o maior risco do empréstimo é a demissão do funcionário.

No período entre 2015 e 2017, cada funcionário público possuía, em média, 2,5 contratos de empréstimos consignados ativos. Já os aposentados e beneficiários do INSS possuíam 2,8 operações e os celetistas 1,3 operação. Quanto ao valor médio das operações, os contratos com funcionários públicos alcançaram, no período analisado, em torno de R\$10,8 mil, contra R\$3,3 mil do grupo dos aposentados e beneficiários e R\$5,6 mil dos celetistas. Pode-se concluir que esses números refletem as diferenças salariais entre os grupos (BCB, 2019).

2.2.4.2 Crédito pessoal – Rotativo e Automático

De acordo com Silva (2015, p. 33)

O crédito pessoal também se caracteriza como um empréstimo concedido com base na renda do cliente e de forma pré-aprovada pelo banco, podendo ser automático (somente pode ser recontratado quando da liquidação integral da operação anterior) ou rotativo (que libera saldo proporcional ao pagamento já efetuado).

A autora destaca como principais vantagens para o cliente, sua liquidez quase imediata para emergências que possam surgir. Para os bancos, destaca como vantagem, ganhos agressivos com a alta taxa de juros. Em relação às desvantagens para o cliente, menciona o endividamento e a taxa de juros elevada, e quanto aos bancos, alerta para o grande risco de inadimplência (SILVA, 2015).

2.2.5 Crédito Direto ao Consumidor – CDC

É o financiamento concedido por uma Instituição Financeira destinado à aquisição de bens e serviços, sendo mais utilizado para aquisição de veículos e eletrodomésticos.

De acordo com Neto (2018):

O financiamento é geralmente pago em prestações mensais, iguais e consecutivas. Os encargos de uma operação de CDC são basicamente juros e a cobrança do “Imposto sobre Operações Financeiras (IOF)”.

O bem objeto do financiamento, sempre que possível, serve como garantia da operação e é alienado à Instituição Financeira pela qual o cliente transfere a ela a propriedade do bem adquirido como dinheiro emprestado, até o pagamento total de sua dívida (FORTUNA, 2002).

Em geral, o público-alvo desse tipo de operação são clientes pessoa física com renda comprovada. Não necessariamente precisam possuir conta bancária, pois podem optar por realizar o pagamento das parcelas através de carnês (SILVA, 2014).

2.2.6 Crédito pessoal com garantia

É o crédito fornecido pelos bancos e que exigem garantia que assegurem o reembolso das instituições financeiras em caso de inadimplência dos tomadores do crédito. As garantias podem ser agrupadas em Garantias Reais: hipoteca, penhor, alienação fiduciária, caução de títulos, caução de direitos creditórios; e Garantias Fidejussórias: aval e fiança (FORTUNA, 2002).

Segundo Schrickel (1995, p.45), “as garantias são, sem dúvida, um importante fator que se deve pesar para a minimização de riscos e assegurar maior possibilidade para o repagamento dos empréstimos.” Por este motivo que se

envolve as garantias nas operações de crédito, mas estas merecem questionamentos, considerando a “qualidade” das garantias, pois algumas possuem mais liquidez que outras (SCHRICKEL, 1995).

2.2.7 Crédito Imobiliário

Financiamento para aquisição de imóveis novos ou usados, imóvel em construção, ou ainda, reforma ou ampliação do imóvel. O SFH - Sistema Financeiro de Habitação e o SFI – Sistema de Financiamento Imobiliário são os sistemas mais utilizados nas atuais concessões de financiamento imobiliários no país (CEF; 2020).

O SFH foi criado pela Lei 4.380/64 e destina-se a estimular a construção de habitações de interesse social e o financiamento da aquisição da casa própria, especialmente pelas classes da população de menor renda.

De acordo com Silva (2014, p.22),

Sistema Financeiro da Habitação (SFH) – Modalidade de financiamento que se destina, obrigatoriamente, à aquisição/construção de unidade imobiliária com destinação residencial em zona urbana, cujos limites, máximos, de valor de avaliação/compra e venda, financiamento e taxa de juros, são determinados pelo Bacen.

Já o SFI foi criado pela Lei nº 9.514/97 e tem como garantia a alienação fiduciária, o que prevê taxas mais baixas ao mutuário, considerando que, em caso de inadimplência, o bem poderá ser retomado rapidamente, sendo que o bem é do agente financeiro e só passará para o comprador após a quitação da dívida (FORTUNA; 2002).

Os recursos do SFH e do SFI são captados principalmente em depósitos de poupança, sendo o Conselho Monetário Nacional (CMN) responsável por estabelecer os percentuais mínimos de recursos que serão obrigatoriamente aplicados por essas entidades nas operações de financiamento imobiliário residencial e não residencial. O SFH também capta recursos do Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS) (BANCO CENTRAL DO BRASIL; 2020).

Os recursos do FGTS são operados com exclusividade pela Caixa Econômica Federal (CEF), que, por determinação legal, é gestora desses ativos (SILVA;2014).

2.3 Estudos relacionados

O trabalho de Silva (2019) tinha como objetivo verificar como o acesso à educação financeira poderia tornar a contratação de crédito mais consciente. Também investigou se existia uma prévia consulta quando o cliente decidia pela contratação de crédito e analisou a saúde financeira e endividamento dos clientes. Concluiu-se que a educação financeira gera a capacidade de conscientização, organização, planejamento, controle da renda e indagações pela transparência de informações ao adquirir qualquer tipo de crédito, e pode servir como base de conhecimento a todas as gerações.

O estudo de Giaretta (2011) tinha como tema o planejamento financeiro pessoal e familiar como instrumento de gestão de bens e patrimônio. Concluiu-se que é possível, de forma simples, qualquer pessoa ou família manter controle do fluxo financeiro e que o conhecimento básico de economia tem importância relevante no sucesso financeiro.

A pesquisa de Ribeiro (2014) tinha como objetivo geral identificar os benefícios do planejamento das finanças pessoais para a qualidade de vida do indivíduo. Após a análise, os resultados mais expressivos encontrados dizem respeito à grande importância do planejamento das finanças pessoais para a qualidade de vida do indivíduo, considerando que esse hábito proporciona a efetivação de gastos programados, sem o comprometimento da renda total do mesmo, proporcionando-lhe, assim, uma educação financeira que conduz a uma sadia qualidade de vida.

O estudo de Trindade (2016) tinha como objetivo observar o nível de educação financeira dos jovens adultos brasileiros e o seu comportamento em relação às opções de crédito. Foi realizada uma pesquisa exploratória com intuito de medir o nível de educação financeira através da perspectiva do uso de crédito, sendo que quase 50% dos entrevistados identificaram seu conhecimento financeiro como bom e a minoria da amostra se classificou nos extremos, como excelente ou péssimo. A partir do estudo da amostra dessa pesquisa, foi possível observar um resultado geral satisfatório de conhecimento financeiro e experiência de crédito. Concluiu-se que a maior experiência de crédito não aumenta o nível de conhecimento financeiro.

Sobre o tema endividamento e inadimplência, o artigo de Leite (2015) tinha como objetivo analisar os desafios inerentes à adoção da mudança de hábitos do consumo na vida do consumidor superendividado na crise brasileira. Com o estudo, concluiu-se que o crédito não é o problema do superendividamento, porém a falta de consciência e a educação do brasileiro é que se faz necessária para resolver esse problema e mudar a realidade da vida do cidadão.

Ainda sobre o mesmo tema, a dissertação de Hubert (2016) aborda a expansão da oferta de crédito e o conseqüente endividamento da população ocorridos no Brasil ao longo das últimas duas décadas. Os principais objetivos do estudo foram analisar o processo que conduz os consumidores ao superendividamento, estabelecendo as principais causas e eventos relacionados ao fenômeno; as formas como os endividados respondem ao endividamento, em termos de mecanismos e estratégias de enfrentamento; as percepções, sentimentos e significados atribuídos à condição de superendividado; e as conseqüências do superendividamento. Concluiu-se que o superendividamento tem maior probabilidade de ocorrer quando níveis elevados de comprometimento da renda encontram-se associados com elementos que geram transformações nas condições de vida, afetando o equilíbrio financeiro. Constatou-se que uma série de fatores podem ser elencados como possíveis desencadeadores dessas mudanças. Entre aqueles de caráter individual, foi mencionada a dificuldade de compreensão sobre o funcionamento e o uso do crédito, que a literatura aborda como resultado de um lapso de educação financeira, e a influência de outros elementos de caráter institucional decorrentes de eventos e situações externas e fora do controle dos indivíduos, como desemprego, aumento dos custos de vida e problemas de saúde. Evidenciou-se que, embora algumas condições e fatores gerais possam ser estabelecidos, não existe um único caminho que conduz ao superendividamento.

3 METODOLOGIA

Este capítulo descreve o formato de pesquisa utilizado neste estudo para cumprir com o objetivo apresentado inicialmente: analisar como o conhecimento sobre produtos e serviços bancários e sobre o planejamento financeiro influenciam o perfil de utilização do crédito.

3.1 Classificação da pesquisa

Conforme a afirmação de Gil (2018, p. 24), “as pesquisas podem ser classificadas segundo a área de conhecimento. Trata-se de um sistema importante para definição de políticas de pesquisa e concessão de financiamento.” As pesquisas são classificadas em sete grandes áreas: Ciências Exatas e da Terra; Ciências Biológicas; Engenharias; Ciências da Saúde; Ciências Agrárias; Ciências Sociais Aplicadas e Ciências Humanas (GIL, 2018).

O presente trabalho é classificado na área das Ciências Sociais Aplicadas. Neste estudo são abordados conhecimentos sobre finanças pessoais, educação financeira, produtos e serviços bancários, planejamento financeiro, operações de crédito e inadimplência.

Quanto à natureza das pesquisas, estas podem ser classificadas como básica ou pura e aplicada. A pesquisa básica ou pura, busca criar novos estudos científicos que sejam úteis para a ciência sem se preocupar com a sua aplicação ou consequências. Já a pesquisa aplicada tem como objetivo gerar conhecimentos destinados à aplicação prática, procurando solucionar problemas específicos, visando à aplicação em determinada realidade (OTT, 2012).

Este trabalho é classificado como pesquisa aplicada, pois através desta pesquisa busca-se a aquisição de conhecimento suficiente para responder ao questionamento apresentado anteriormente no problema: como o conhecimento sobre produtos e serviços bancários e o planejamento financeiro influenciam o perfil de utilização de crédito?

Quanto ao objetivo, as pesquisas podem ser classificadas como exploratórias, descritivas ou explicativas. A pesquisa exploratória procura trazer ao pesquisador maior familiaridade com o problema, geralmente envolve levantamento bibliográfico, documental e entrevistas e análise de exemplos que estimulem a compreensão

(OTT,2012). Ainda sobre a pesquisa exploratória, Gil (2018, p. 25) afirma que “seu planejamento tende a ser bastante flexível, pois interessa considerar os mais variados aspectos relativos ao fato ou fenômeno estudado.” Já a pesquisa descritiva tem como objetivo descrever as características de determinada população ou fenômeno e podem ser elaboradas também com a finalidade de identificar possíveis relações entre variáveis, ao passo que a pesquisa explicativa tem como objetivo identificar os fatores que determinam ou contribuem para a ocorrência dos fenômenos (GIL, 2018).

Foi realizado um estudo exploratório utilizando-se de pesquisas bibliográficas e coleta de dados que foram obtidos através de questionário que será explicado posteriormente.

Os métodos de pesquisas estão divididos em: pesquisa bibliográfica; pesquisa documental; pesquisa experimental; ensaio clínico; estudo caso-controle; estudo de coorte; levantamento de campo (*survey*); estudo de caso; pesquisa etnográfica; pesquisa fenomenológica; teoria fundamentada nos dados (*grounded theory*); pesquisa-ação; pesquisas mistas; pesquisa participante e pesquisa narrativa (GIL, 2018).

Os procedimentos técnicos de pesquisa foram abordados pelo método de levantamento de campo (*survey*). As pesquisas neste tipo de metodologia caracterizam-se pela interrogação direta das pessoas cujo comportamento se deseja conhecer. Resumidamente, direciona-se à solicitação de informações a um grupo significativo de pessoas acerca do problema estudado. Em seguida, através de análise quantitativa e qualitativa, obtém-se as conclusões correspondentes aos dados coletados. A principal vantagem deste método é, em função dos dados serem obtidos mediante interrogação, obter um conhecimento direto da realidade. Destaca-se também que os dados podem ser obtidos com rapidez e custos relativamente baixos possibilitando seu tratamento mediante procedimentos estatísticos. As técnicas de interrogação são utilizadas para a coleta de dados nos levantamentos, sendo elas: a entrevista, o questionário e o formulário (GIL, 2018). Segundo Gil (2018, p. 94), “por questionário entende-se um conjunto de questões que são respondidas por escrito pelo pesquisado”.

3.2 Coleta e tratamento dos dados

Segundo Gil (2018, p.27), “para que se possa avaliar a qualidade dos resultados de uma pesquisa, é necessário saber como os dados foram obtidos, bem como os procedimentos adotados em sua análise e interpretação”. De acordo com Ott (2012, p. 44), “a amostra ou população amostral consiste em parte da população (universo) que é escolhida por algum critério de representatividade.” A seleção da amostra pode não ser probabilística, onde os elementos são escolhidos pelo critério de acessibilidade, ou seja, a facilidade de acesso (OTT, 2012). A seleção da amostra se deu por conveniência, visto as dificuldades impostas pela pandemia de COVID-19 e a necessidade em atender às regras de distanciamento social. Para a coleta de dados, foi utilizado o questionário, por apresentar o meio mais rápido e barato de obtenção de informações, garantindo o anonimato do respondente.

O questionário possui 21 questões, sendo elas: fechadas de escolha simples, fechadas de múltipla escolha e uma questão aberta. O questionário foi dividido em 4 grupos, sendo eles: planejamento e educação financeira, onde se pretende avaliar o nível de conhecimento sobre o assunto e sua relevância; produtos e serviços bancários, onde busca-se avaliar o nível de conhecimento sobre o assunto e a modalidade de crédito mais utilizada; crédito, com a finalidade de identificar o perfil de utilização do crédito; e inadimplência, para quantificar o nível de inadimplência dos respondentes do questionário.

3.3 Limitações do método

Uma das limitações de um levantamento é que os dados obtidos se referem a percepção que os respondentes têm sobre si mesmos, ou sobre o ambiente no qual estão inseridos (GIL, 2018). Além disso, ainda conforme Gil (2018), pode haver uma diferença entre as respostas obtidas e as ações praticadas pelos respondentes.

Outra limitação do levantamento é que ele pode proporcionar uma visão momentânea das percepções e acontecimentos, não sendo o modelo mais indicado para captar mudanças (GIL, 2018).

Destaca-se também a impossibilidade para a generalização dos resultados obtidos, ou seja, a extrapolação para uma população, como uma limitação importante da coleta de dados por conveniência (GIL, 2018). Assim, os resultados

obtidos neste estudo, estão restritos para tentar explicar a realidade dos próprios respondentes. O estudo não reflete o comportamento da população em geral e não deve ser replicado.

4 ANÁLISE DOS RESULTADOS

Neste capítulo é apresentada a análise dos dados obtidos com a aplicação do questionário. A primeira questão refere-se à utilização de algum produto ou serviço bancário. Na sequência, a análise está separada em 4 seções, sendo: planejamento e educação financeira, produtos e serviços bancários, crédito e inadimplência.

O questionário foi disponibilizado na plataforma *on-line* Google Forms, no período entre 29 de agosto e 15 de setembro de 2020 e foi distribuído através das redes sociais da pesquisadora e do professor orientador, onde os respondentes precisavam apenas clicar no *link* disponibilizado. Houve um total de 204 respostas e qualquer pessoa foi elegível como respondente, sem necessidade de um perfil específico.

O questionário encontra-se disponível no Apêndice A.

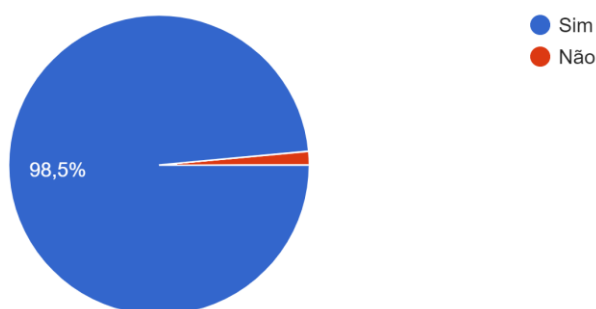
Os dados dos gráficos abaixo foram obtidos através do questionário aplicado.

4.1 Utilização de produtos/serviços bancários

Gráfico 3 - Utilização de produtos/serviços bancários.

1. Você utiliza ou já utilizou algum produto ou serviço bancário (ex.: conta corrente, cartão de crédito, cheque especial, financiamento imobiliário, entre outros.)?

204 respostas



Fonte: Elaborado pela autora com base no questionário aplicado (2020).

A primeira pergunta visa identificar se os respondentes têm ou tiveram relacionamento com alguma Instituição Financeira. Cabe salientar que,

independentemente da resposta, todos os respondentes foram considerados elegíveis, não sendo exigido perfil específico para os participantes.

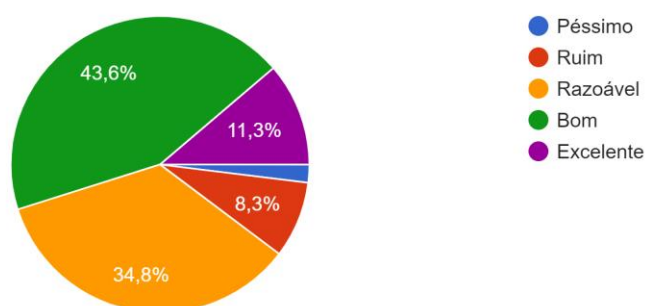
Das 204 respostas obtidas, apenas três pessoas não possuem relacionamento com alguma Instituição Financeira, demonstrando o alto índice de bancarização entre os respondentes, totalizando 98,5%. O número expressivo de pessoas que utilizam produtos ou serviços bancários vem ao encontro dos dados apresentados pelo Banco Central do Brasil no Relatório de Cidadania Financeira (2018), onde é afirmado que o Brasil é um país com alto percentual de bancarização e que em 2017, mais de 140 milhões de pessoas (86,5% da população adulta brasileira), mantinham algum relacionamento bancário. Segundo o levantamento, 91% da população adulta da região Sul possui relacionamento bancário. Cabe ressaltar que os resultados obtidos não representam o comportamento da população e os dados apresentados foram trazidos para enriquecer o trabalho.

4.2 Seção 1 - Planejamento e Educação Financeira

Os dados desta seção foram obtidos através do questionário aplicado. As questões estão direcionadas ao Planejamento e Educação Financeira com a finalidade de avaliar o nível de conhecimento sobre o assunto e sua relevância.

Gráfico 4 - Nível de conhecimento sobre planejamento financeiro.

2. Como você classificaria o seu nível de conhecimento sobre planejamento financeiro?
204 respostas



Fonte: Elaborado pela autora com base no questionário aplicado (2020).

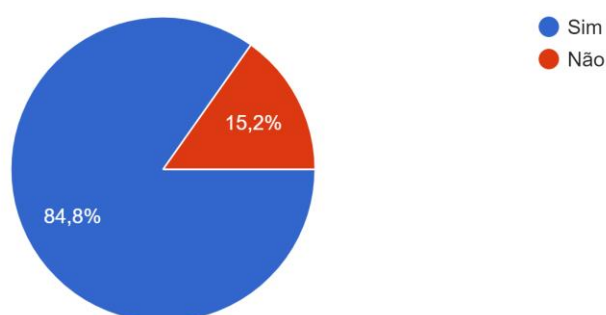
No Gráfico 4, as pessoas que classificam o seu conhecimento sobre planejamento financeiro como bom ou razoável foram predominantes, totalizando

78,4% das respostas. Os que classificam como excelente somam 11,3% e ruim 8,3%. Apenas 2% classificam seu nível de conhecimento como péssimo. O estudo de Trindade (2016) trouxe resultados semelhantes quando avaliou o nível de educação financeira dos entrevistados, sendo que quase 50% dos respondentes identificaram seu conhecimento financeiro como bom.

Gráfico 5 - Planejamento das finanças.

3. Você planeja as suas finanças?

204 respostas



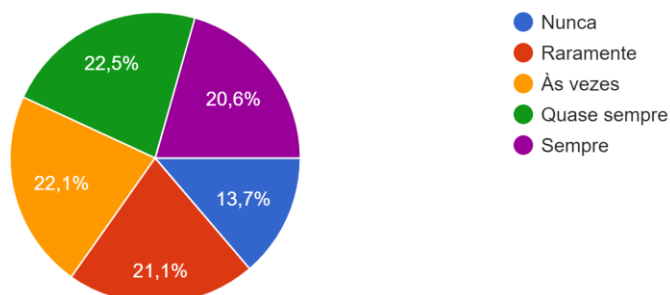
Fonte: Elaborado pela autora com base no questionário aplicado (2020).

A grande maioria dos respondentes (84,8%) declara que planeja suas finanças. Esses dados estão em concordância com o estudo sobre Educação, proteção e inclusão financeira do Banco Central do Brasil (2016), onde 82% dos respondentes informaram que planejam como gastar o seu dinheiro.

Gráfico 6 - Planejamento dos recursos oriundos de operação de crédito.

4. Com qual frequência você planeja a utilização dos recursos oriundos de uma operação de crédito?

204 respostas



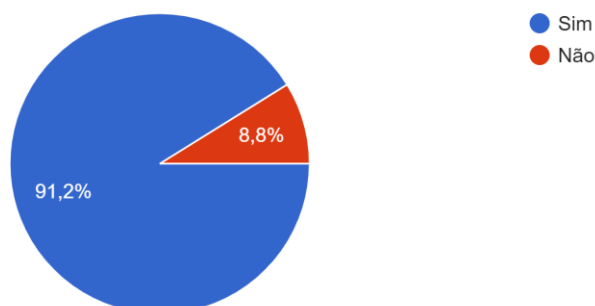
Fonte: Elaborado pela autora com base no questionário aplicado (2020).

A frequência com que se realiza o planejamento para utilização dos recursos oriundos de operação de crédito, apresentado no gráfico 6, ficou bastante diversificado. 22,5% das pessoas responderam que “quase sempre planejam a utilização dos recursos”, seguido dos que responderam que “às vezes planejam” (22,1%) e, na terceira colocação, os que “raramente planejam” (21,1%). As últimas opções foram os que “sempre planejam” (20,6%) e os que “nunca planejam” (13,7%).

Gráfico7 - Contratação de crédito.

5. Você acredita que as pessoas que planejam as suas finanças contratam as operações de crédito de forma mais assertiva?

204 respostas



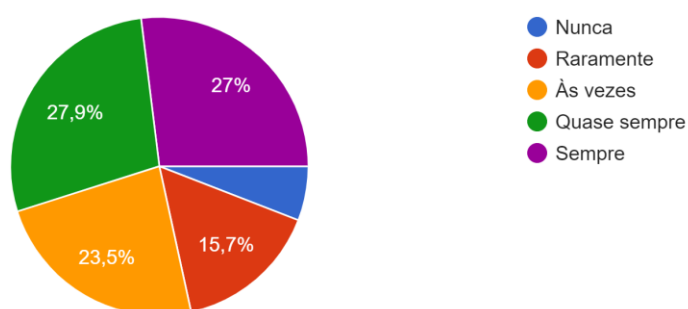
Fonte: Elaborado pela autora com base no questionário aplicado (2020).

No Gráfico 7, a dominância de pessoas que acredita que o planejamento das finanças tem relação com a contratação de crédito de forma mais assertiva é surpreendente: 186 pessoas ou 91,2% do total.

Os dados acima podem ser embasados pela afirmação de Silva (2019) de que a educação financeira gera a capacidade de conscientização, organização, planejamento, controle da renda e indagações pela transparência de informações ao adquirir qualquer tipo de crédito, e pode servir como base de conhecimento a todas as gerações.

Gráfico 8 - Reserva de recursos financeiros.

6. Com qual frequência você reserva uma parte do seu salário para eventuais emergências?
204 respostas



Fonte: Elaborado pela autora com base no questionário aplicado (2020).

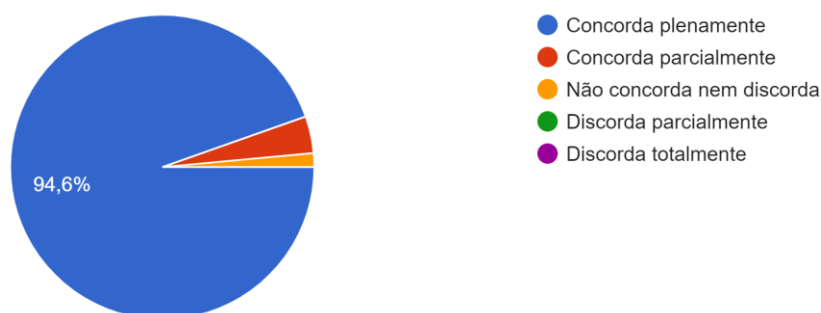
Mais da metade das pessoas (54,9%) respondeu que reserva sempre ou quase sempre uma parte do seu salário para eventuais emergências. Os números apresentados podem ser validados com os dados apresentados na pesquisa do Banco Central do Brasil (2016), que indica que a maior parte dos brasileiros já poupou alguma vez, onde a maioria dos entrevistados (90%) indicou como principal finalidade para poupar a construção de uma reserva para imprevistos e emergências. Sendo assim, podemos perceber que as pessoas compreendem a importância de se ter um planejamento financeiro e realizar reservas de recursos.

Na pergunta 7, quando questionados se estavam preparados para enfrentar a crise atual, 59,10% dos participantes responderam “sim” e 40,9% responderam “não”.

Devido à pandemia gerada pelo novo coronavírus, muitos brasileiros estão vivendo situações extraordinárias de perda ou diminuição significativa de renda. Em complemento a abordagem anterior, a pergunta 7 deixa ainda mais clara a importância de se realizar o planejamento financeiro para que, em momentos assim, exista a reserva de emergência e o cidadão possa fazer uso dos recursos caso necessitem.

Gráfico 9 – Importância da educação financeira.

8. A educação financeira é um processo de aprendizagem onde se tem a oportunidade de adquirir uma visão crítica sobre a utilização do dinheiro. ...importante ter mais conhecimento sobre o assunto?
204 respostas



Fonte: Elaborado pela autora com base no questionário aplicado (2020).

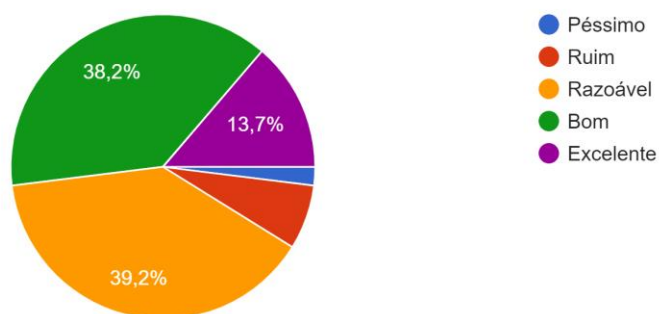
A maioria dos respondentes (94,6%) considerou importante ter conhecimento sobre educação financeira. Nenhum participante marcou as opções “discorda parcialmente” ou “discorda totalmente”. O estudo de Ribeiro (2014) tinha como objetivo geral identificar os benefícios do planejamento das finanças pessoais para a qualidade de vida do indivíduo. Os resultados mais expressivos encontrados corroboram o gráfico acima e dizem respeito à grande importância do planejamento das finanças pessoais para a qualidade de vida do indivíduo, já que esse hábito proporciona a efetivação de gastos programados sem o comprometimento da renda total do mesmo, proporcionando-lhe, assim, uma educação financeira que conduz a uma qualidade de vida saudável.

4.3 Seção 2 - Produtos e Serviços Bancários

As questões estão direcionadas aos Produtos e Serviços Bancários com a finalidade de avaliar o nível de conhecimento sobre o assunto e a modalidade de crédito mais utilizada.

Gráfico 10 - Nível de conhecimento sobre produtos e serviços bancários.

9. Como você classificaria o seu nível de conhecimento sobre produtos e serviços bancários?
204 respostas



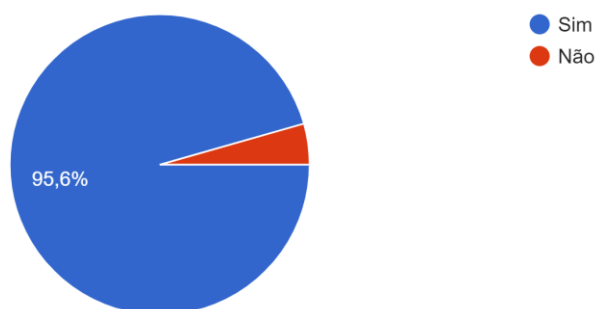
Fonte: Elaborado pela autora com base no questionário aplicado (2020).

No Gráfico 10, as pessoas que classificam o seu conhecimento sobre planejamento financeiro como “bom” ou “razoável” foram predominantes, totalizando 77,4% das respostas. Os que classificaram como “excelente” somaram 13,7% e “ruim” 6,9%. Apenas 2% classificaram seu nível de conhecimento como “péssimo”.

Gráfico 11 - Influência do conhecimento sobre produtos e serviços bancários na escolha da modalidade de crédito.

10. Você acredita que ter mais conhecimento sobre produtos e serviços bancários poderia lhe auxiliar no momento de escolher qual modalidade de crédito utilizar?

204 respostas



Fonte: Elaborado pela autora com base no questionário aplicado (2020).

Das 204 pessoas, apenas nove responderam que não acreditam que ter mais conhecimento sobre produtos e serviços bancários pode auxiliar na escolha da melhor modalidade de crédito. O Gráfico 11 aborda uma pergunta de suma importância para o objetivo do trabalho: se o conhecimento sobre produtos e serviços bancários influencia na utilização de crédito.

Os resultados obtidos têm relação direta com as respostas obtidas nas questões 5 e 8, onde mais de 90% dos respondentes consideraram importante ter conhecimento sobre educação financeira e entendem que o planejamento das finanças tem relação com a contratação de crédito de forma mais assertiva.

No Gráfico 10, um número muito pequeno de pessoas considerou seu conhecimento sobre produtos e serviços bancários como péssimo ou ruim (8,9%).

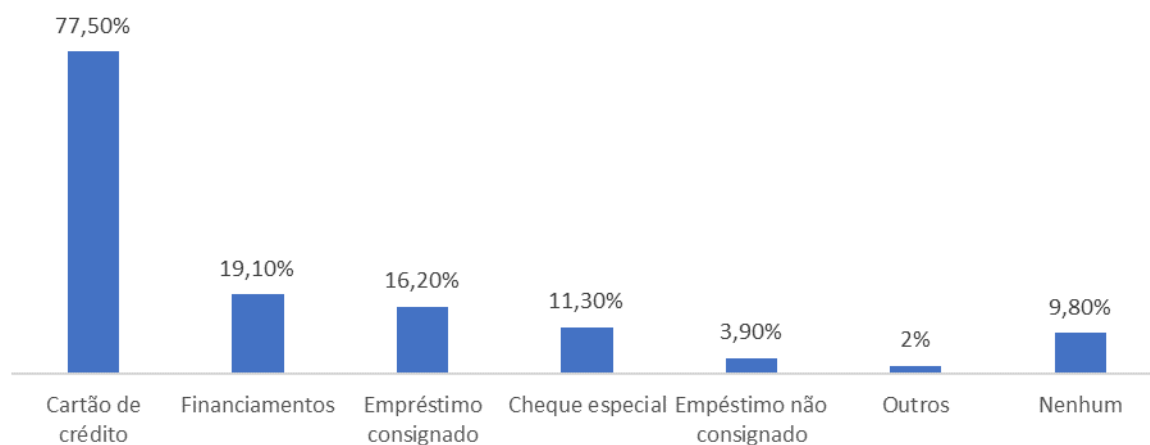
O Banco Central do Brasil (BACEN, 2013) também enfatiza a importância do conhecimento sobre produtos financeiros, e alerta que a falta de conhecimento pode ser determinante para que fiquem endividadas.

Complementando a afirmação do Banco Central do Brasil (2013, p.31),

Não conhecer o impacto que o pagamento de juros pode causar no orçamento pessoal e familiar e a não leitura dos contratos firmados são situações que contribuem efetivamente para o processo de endividamento.

Gráfico 12 - Modalidade de crédito mais utilizada.

11. Quais modalidades de crédito você utiliza com mais frequência?



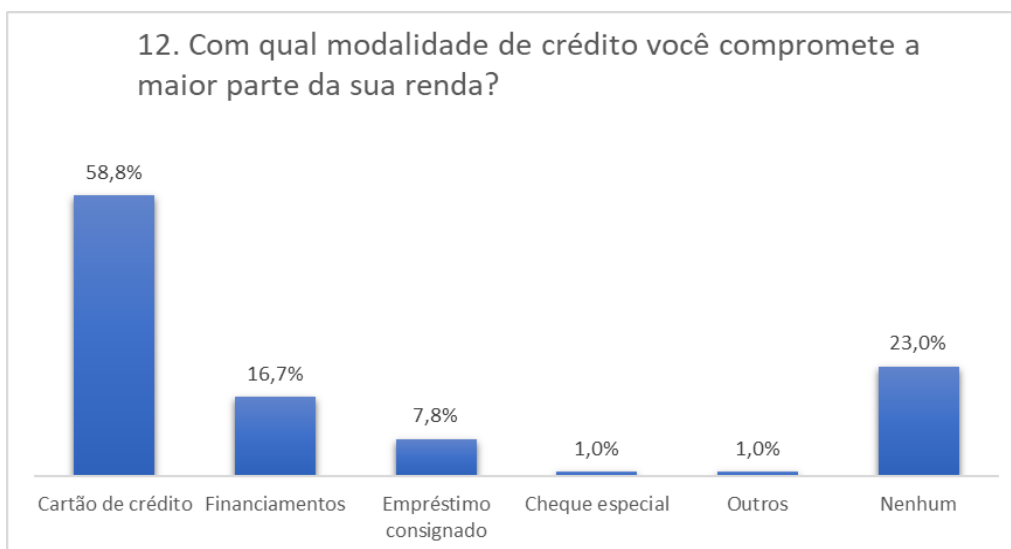
Fonte: Elaborado pela autora com base no questionário aplicado (2020).

O Gráfico 12 confirma o que foi mencionado no referencial teórico, onde o cartão de crédito nas modalidades à vista e parcelado (sem juros) é indicado como o produto de crédito mais utilizado pelos brasileiros. O cartão de crédito foi indicado por 77,5% dos respondentes como a principal modalidade de crédito utilizada, seguido pelos financiamentos (19,1%), empréstimos consignados (16,2%), cheque especial (11,3%) e empréstimo sem consignação (3,9%). Por outro lado, o percentual de pessoas que responderam que não utilizam crédito atualmente é pequeno (9,8%).

Em contrapartida, nota-se que muitos respondentes utilizaram mais de um tipo de crédito, pois as perguntas permitiam aos respondentes escolher mais de uma opção, o que leva a um somatório superior a 100%.

As perspectivas representadas neste gráfico podem ser justificadas com as afirmativas já citadas no referencial teórico por Hubert (2016), que cita o incentivo do governo brasileiro nas últimas duas décadas, ofertando crédito com o intuito de elevar o consumo.

Gráfico 13 - Comprometimento da renda/modalidade de crédito.



Fonte: Elaborado pela autora com base no questionário aplicado (2020).

Com relação a modalidade de crédito que mais compromete a renda, novamente o cartão de crédito assume a primeira colocação, tendo sido apontado por 58,8% dos respondentes. Por outro lado, 23% responderam “nenhuma modalidade de crédito”, sendo esta a segunda opção mais escolhida.

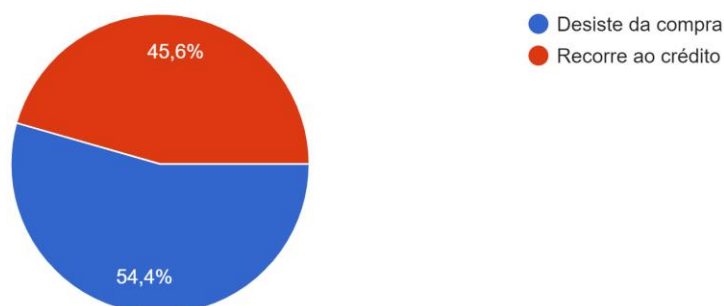
As perguntas relativas à modalidade de crédito que mais comprometia a renda permitiam aos respondentes escolher mais de uma opção, o que leva a um somatório superior a 100%.

4.4 Seção 3 – Crédito

As questões estão direcionadas ao Crédito com a finalidade de identificar o perfil de utilização dos respondentes do questionário.

Gráfico 14 - Decisão de compra.

13. Se você desejar adquirir algum bem de consumo e não possuir recursos suficientes, você:
204 respostas



Fonte: Elaborado pela autora com base no questionário aplicado (2020).

O gráfico 14 demonstra que a maioria dos respondentes (54,4%) não age por impulso e prefere desistir da compra do que recorrer ao crédito, refletindo bons hábitos de consumo, pois toda vez que consumimos algo e não pagamos naquele exato momento, estamos assumindo uma dívida.

O resultado corrobora a questão 6, onde mais da metade das pessoas respondeu que reserva sempre, ou quase sempre, uma parte do seu salário para eventuais emergências.

Tal resultado tem ligação conforme citação do Banco Central do Brasil (2016, p.30),

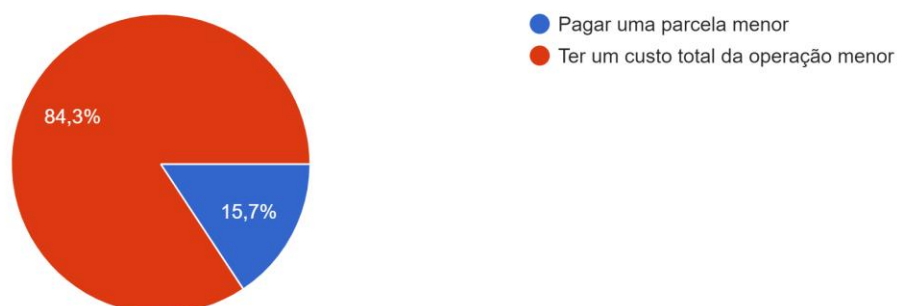
Poupar a nível microeconômico nada mais é que acumular recursos financeiros no presente para utilizá-lo no futuro, aproveitando, para isso, a remuneração recebida pela decisão de postergar o consumo.

Quando questionados se avaliavam o valor final que iriam pagar após contratar alguma modalidade de crédito (pergunta 14), 90,6% dos participantes responderam "Sim" e 9,4% responderam "Não". Os dados apresentados são significativamente positivos considerando a importância de se verificar quanto efetivamente custa um empréstimo, ou financiamento, incluindo não só os juros, mas também tarifas, impostos e outros encargos cobrados do cliente.

Gráfico 15 - Parcela menor x Custo total da operação menor.

15. Ao contratar uma operação de crédito, o que você prefere?

204 respostas



Fonte: Elaborado pela autora com base no questionário aplicado (2020).

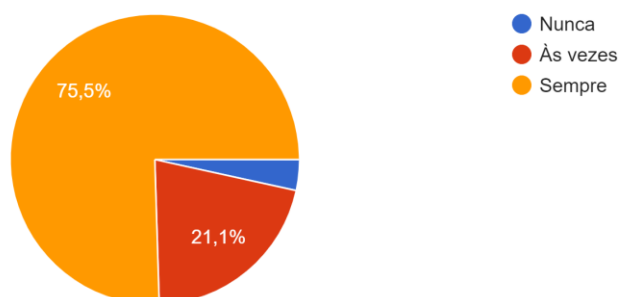
A questão 15 tem relação direta com a pergunta anterior, evidenciando a importância que os respondentes deram ao custo total da operação e revelando um dado positivo, onde 84,3% das pessoas preferem ter o custo total da operação menor ao passo que 15,7% preferem pagar uma parcela menor.

O Banco Central do Brasil (BACEN, 2013) alerta os riscos que algumas pessoas correm ao adquirir um empréstimo e simplesmente avaliar se o valor da prestação cabe no orçamento, o que nem sempre é o mais adequado. Destaca também que é fundamental avaliar a real necessidade do crédito e comparar o CET (custo efetivo total) das propostas de crédito de duas ou mais instituições financeiras.

Gráfico 16 - Análise das opções de crédito.

16. Você analisa, pesquisa e/ou compara as opções de crédito antes de contratá-las?

204 respostas



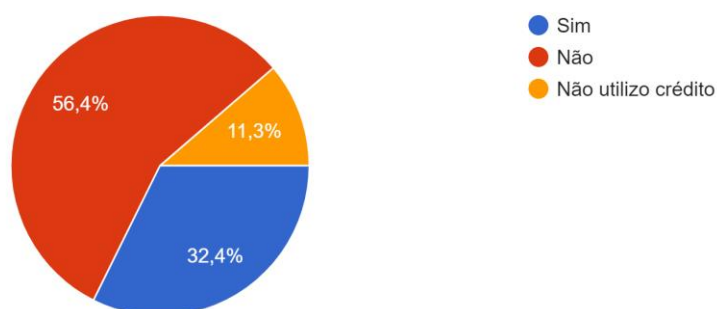
Fonte: Elaborado pela autora com base no questionário aplicado (2020).

A grande maioria dos respondentes (75,5%) revelou ter o hábito de sempre pesquisar, comparar ou analisar as opções de crédito antes de contratá-las e apenas 3,4% nunca fazem essa análise antes de contratar.

Gráfico 17 - Disponibilidade de crédito.

17. Você gostaria de ter mais crédito disponível?

204 respostas



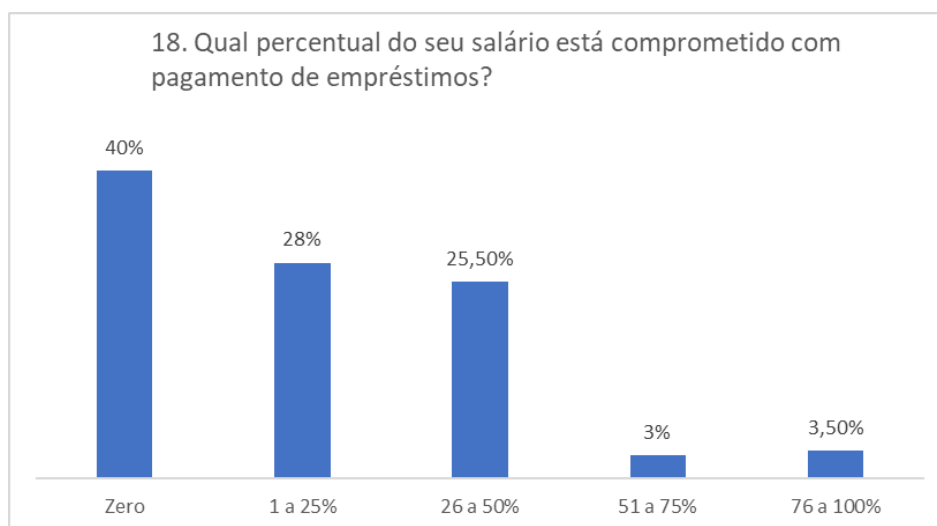
Fonte: Elaborado pela autora com base no questionário aplicado (2020).

O gráfico representa o percentual de pessoas cuja vontade é de ter acesso a mais crédito (32,4%) ou não ter (56,4%). Como a questão estava disponível para todos os respondentes, 11,3% da amostra marcaram a opção “Não utilizo crédito”.

4.5 Seção 4 – Inadimplência

As questões desta seção tiveram a finalidade de quantificar o nível de inadimplência dos respondentes do questionário.

Gráfico 18 - Comprometimento do salário com empréstimo.

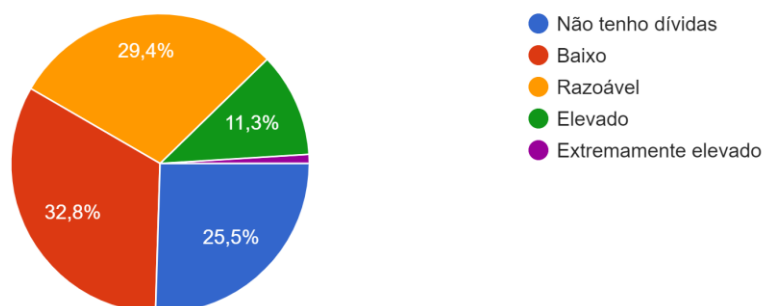


Fonte: Elaborado pela autora com base no questionário aplicado (2020).

O gráfico 18 demonstra os percentuais de comprometimento da renda dos participantes com empréstimos. A maior concentração das respostas ficou no comprometimento zero da renda (40%), trazendo relação com a questão 11, onde a modalidade de crédito mais utilizada teve como maioria das respostas o cartão de crédito. A segunda maior concentração das respostas ficou na faixa de 1 a 25% de renda atrelada a empréstimos (28%), demonstrando no geral, um comprometimento da renda com números saudáveis entre os respondentes.

Gráfico 19 - Endividamento atual.

19. Como você classificaria o seu endividamento atual (dívidas em relação a renda)?
204 respostas



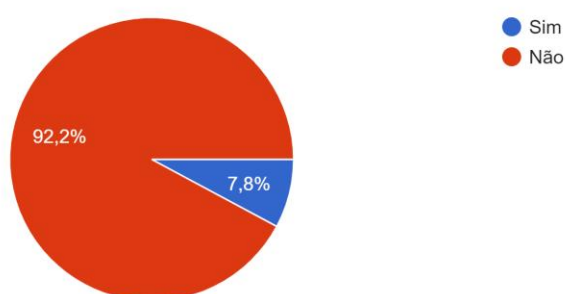
Fonte: Elaborado pela autora com base no questionário aplicado (2020).

A questão 19 tem relação direta com a pergunta anterior, onde a maioria havia respondido que tinha baixo comprometimento da renda com empréstimos.

Conforme demonstra o Gráfico 19, 32,8% dos participantes classificaram seu endividamento atual como “Baixo”, 29,4% classificaram como “Razoável” e 25,5% informaram “não possuir dívidas”. Os que classificaram como “Elevado” foram 11,3% e “Extremamente elevado” foram apenas duas pessoas (1%).

Gráfico 20 - Operações de crédito em atraso.

20. Você possui operações de crédito em atraso atualmente?
204 respostas



Fonte: Elaborado pela autora com base no questionário aplicado (2020).

O gráfico 20 traz números extremamente positivos, sendo 92,2% dos indivíduos sem dívidas em atraso, estando de acordo com as respostas anteriores que demonstraram baixo comprometimento do salário com empréstimos e baixo

endividamento atual. Apenas 16 pessoas (7,8%) responderam que possuem operações de crédito em atraso atualmente.

Para que as pessoas não se sentissem constrangidas em responder as questões que tratavam de endividamento e inadimplência, no início do questionário foi informado que o mesmo era anônimo e os dados seriam utilizados unicamente para fins de pesquisa.

A questão 21 perguntava se os indivíduos que responderam, na questão anterior, possuir operações em atraso já procuraram alguma alternativa para regularizar essa situação. Das 16 pessoas que haviam respondido que estavam com operações de crédito em atraso, 10 (63%) informaram que já procuraram alguma alternativa para regularizar a situação.

4.6 Planejamento financeiro e conhecimento sobre produtos e serviços X endividamento/inadimplência

Buscando aprofundar os resultados encontrados, foi realizado um cruzamento entre algumas respostas com a finalidade de identificar relação entre o comportamento dos respondentes.

Dentre os que responderam na pergunta 2, que o seu nível de conhecimento sobre planejamento financeiro era péssimo ou ruim (21 pessoas), 29% possuíam endividamento extremamente elevado ou elevado e 33% estavam com operações de crédito em atraso. Por outro lado, daqueles que responderam que o seu nível de conhecimento sobre planejamento financeiro era bom ou excelente (112 pessoas), 63% não possuíam dívidas ou possuíam baixo endividamento, 31% possuíam endividamento razoável e apenas 7% estavam com endividamento elevado, não havendo nenhuma pessoa com endividamento extremamente elevado. Ainda, apenas 3% dos respondentes afirmaram estar com operações em atraso.

Entre os que responderam, na questão 9, que o seu conhecimento sobre serviços e produtos bancários era péssimo ou ruim (18 pessoas), 33% possuíam endividamento extremamente elevado e verificou-se o mesmo percentual para os que reportaram estar com operações de crédito em atraso. No entanto, os que responderam que o seu nível de conhecimento sobre serviços e produtos bancários era bom ou excelente (106 pessoas), 61% não possuíam dívidas ou possuíam baixo endividamento, 33% relataram endividamento razoável e 6% endividamento

elevado, não havendo nenhuma pessoa com endividamento extremamente elevado. Dentre os 106 respondentes, apenas 1 afirmou que possuía operações em atraso.

Entre os que responderam, na pergunta 2, que o seu nível de conhecimento sobre planejamento financeiro era péssimo ou ruim, 14% responderam, na questão 14, que não avaliam o valor final que irão pagar ao contratar uma operação de crédito e 29% responderam, na pergunta 15, que preferem pagar uma parcela menor ao contratar uma operação de crédito. Já os que responderam, na pergunta 2, que o seu nível de conhecimento sobre planejamento financeiro era bom ou excelente, 96% afirmaram, na questão 14, que avaliam o valor final que irão pagar ao contratar uma operação de crédito e 88% responderam, na pergunta 15, que preferem, ao contratar uma operação de crédito, ter um custo menor da operação.

5 CONCLUSÃO

O crédito está presente na vida de grande parte da população, permitindo o maior acesso a produtos e serviços e conseqüentemente influenciando o consumo. O presente trabalho teve como objetivo principal analisar como o conhecimento sobre produtos e serviços bancários e sobre o planejamento financeiro podem influenciar o perfil de utilização do crédito.

Neste estudo foram abordados conhecimentos sobre finanças pessoais, educação financeira, produtos e serviços bancários, planejamento financeiro, operações de crédito e inadimplência. Foi realizado um estudo exploratório utilizando-se de pesquisas bibliográficas e coleta de dados que foram obtidos através de questionário aplicado. O questionário foi disponibilizado em uma plataforma *on-line* e foi distribuído através de redes sociais. Houve um total de 204 respostas e qualquer pessoa foi elegível como respondente, sem necessidade de um perfil específico.

A partir do estudo da amostra dessa pesquisa, foi possível observar um resultado geral satisfatório de conhecimento sobre planejamento financeiro, onde 54,9% classificaram seu conhecimento como “bom” ou “excelente” e sobre os produtos e serviços bancários, 51,9% classificaram seu conhecimento como “bom” ou “excelente”. De acordo com 91,2% dos respondentes, o planejamento financeiro contribui para a contratação de operações de crédito de forma mais assertiva e 95,6% dos respondentes acreditam que o conhecimento sobre produtos e serviços bancários influencia positivamente na escolha da modalidade de crédito.

A partir das análises de autoavaliação e conhecimento, notou-se que, além de terem conhecimento sobre planejamento financeiro, 84,8% dos respondentes planejam suas finanças.

O cartão de crédito foi apontado por 77,5% dos respondentes como a modalidade de crédito mais utilizada. Apesar dos riscos que os cartões podem apresentar, devido as suas altas taxas de juros e a eventual desvantagem de vir a representar um fator de propensão ao consumismo, os resultados da amostra evidenciaram o baixo índice de inadimplência entre os respondentes.

Por fim, podemos destacar resultados importantes como o baixo índice de endividamento e de operações em atraso daqueles que disseram possuir conhecimento sobre planejamento financeiro e sobre serviços e produtos bancários.

De maneira inversa, os indivíduos que afirmaram possuir menor conhecimento sobre planejamento financeiro e serviços e produtos bancários apresentaram maior índice de endividamento e de operações em atraso.

Em síntese, a presente pesquisa procurou responder ao seguinte questionamento: como o conhecimento sobre produtos e serviços bancários e o planejamento financeiro influenciam o perfil de utilização de crédito? Entre os respondentes que disseram possuir conhecimento sobre o tema, ficou evidenciado que eles mantinham uma relação mais consciente e responsável com o crédito. Além disso, conhecer e planejar a utilização dos diversos produtos financeiros existentes é fundamental para que se possa manter uma boa saúde financeira.

O presente trabalho utilizou uma amostra de conveniência e os seus resultados não podem ser extrapolados para a população em geral. Sugere-se que sejam conduzidas novas investigações utilizando amostras maiores, representativas e randomizadas a fim de se obter um real panorama sobre o tema em nossa população para confirmar os achados deste estudo.

REFERÊNCIAS

ASSAF NETO, Alexandre. **Mercado financeiro**. 14. ed. São Paulo: Atlas, 2018.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Caderno de educação financeira – Gestão de Finanças Pessoais**. Brasília: BCB, 2013.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Série cidadania financeira**: Estudos em educação, proteção e inclusão. Nota: n.3. Uso e qualidade de serviços financeiros no Brasil: Uma análise sobre os resultados de pesquisa realizada pelo Banco Central. Brasília: BCB, 2016. Disponível em: https://www.bcb.gov.br/Nor/relinfin/serie_cidadania_financeira_3_uso_qualidade_servicos.pdf. Acesso em: 05 out. 2020.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Relatório de cidadania financeira 2018**. Brasília: BCB, 2019. Disponível em: https://www.bcb.gov.br/content/cidadaniafinanceira/documentos_cidadania/RIF/Relatorio%20Cidadania%20Financeira_BCB_16jan_2019.pdf. Acesso em 05 out. 2020.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Relatório de economia bancária 2018**. Brasília: BCB, 2019.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. Sistema gerenciador de séries temporais *In*: SGS – Sistema gerenciador de séries temporais – v2.1. [Brasília, 2020?]. Disponível em: <https://www3.bcb.gov.br/sgspub/consultarvalores/consultarValoresSeries.do?method=getPagina>. Acesso em: 10 abr. 2020.

BORÇA JR. G.; SANT'ANNA, A.A.; ARAÚJO, P.Q. Mercado de crédito no Brasil: evolução recente e o papel do BNDES 2004-2008. **Revista do BNDES**, Rio de Janeiro, v. 16, n. 31, p. 41-60, jun. 2009. Disponível em: http://www.bndespar.com.br/SiteBNDES/export/sites/default/bndes_pt/Galerias/Arquivos/conhecimento/revista/rev3102.pdf. Acesso em: 12/11/2019.

BRASIL. **Lei nº 4.380, de 21 de agosto de 1964**. Institui a correção monetária nos contratos imobiliários de interesse social, o sistema financeiro para aquisição da casa própria, cria o Banco Nacional da Habitação (BNH), e Sociedades de Crédito Imobiliário, as Letras Imobiliárias, o Serviço Federal de Habitação e Urbanismo e dá outras providências. Brasília, DF: Presidência da República, 1964. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L4380.htm. Acesso em: 20 maio 2020.

BRASIL. **Lei nº 9.514, de 20 de novembro de 1997**. Dispõe sobre o Sistema de Financiamento Imobiliário, institui a alienação fiduciária de coisa imóvel e dá outras providências. Brasília, DF: Presidência da República, 1997. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/19514.htm. Acesso em: 25 maio 2020.

BRASIL. **Lei no 10.820, de 17 de dezembro de 2003**. Dispõe sobre a autorização para desconto de prestações em folha de pagamento, e dá outras providências. Brasília, DF: Presidência da República, 2003. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/2003/L10.820.htm. Acesso em: 16 maio 2020.

BRITO, Osias. **Mercado financeiro: estruturas, produtos, serviços, riscos, controle gerencial**. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2013.

CAIXA ECONÔMICA FEDERAL. **Cartilha do crédito imobiliário**. fev. 2020. Brasília, DF: Caixa Econômica Federal, 2020. Disponível em: http://www.caixa.gov.br/Downloads/habitacao-documentos-gerais/Cartilha_Credito_Imobiliario.pdf. Acesso em: 25 maio 2020.

CLARO, Priscila Borin de Oliveira; CLARO, Danny Pimentel. Consumo consciente e planejamento financeiro: duas faces da mesma moeda na busca pelo desenvolvimento sustentável. *In*: DE SOUSA, Almir Ferreira; TORRALVO, Caio Fragata; KRAUTER, Elizabeth; ROCHA, Ricardo Humberto (org.). **Planejamento financeiro pessoal e gestão do patrimônio**. 2. ed. Barueri: Manole, 2018. p. 423-433.

CONFEDERAÇÃO NACIONAL DO COMÉRCIO DE BENS, SERVIÇOS E TURISMO. **Sumário econômico nº 1613**. [S.l.]: CNC, 2020. Disponível em: <http://www.cnc.org.br/editorias/economia/periodicos/sumario-economico-1613>. Acesso em: 08 abr. 2020.

DAL MAGRO, Cristian Baú; MONDINI, Vanessa Edy Dagnoni; HEIN, Nelson. Gestão dos Riscos de Inadimplência dos Tomadores de Crédito: Um Estudo em uma Cooperativa de Crédito. **Pensar Contábil**, Rio de Janeiro, v. XVII, n. 62, p. 55 - 63, jan./abr. 2015.

ESTRATÉGIA NACIONAL DE EDUCAÇÃO FINANCEIRA. Crédito - Consumir de forma sustentável é importante para evitar endividamento. Veja nossas dicas. *In*: ENEF - Estratégia Nacional De Educação Financeira. Brasília, DF, [2020?]. Disponível em: <https://www.vidaedinheiro.gov.br/portfolio/credito>. Acesso em: 28 maio. 2020.

FEDERAÇÃO BRASILEIRA DOS BANCOS. **Como fazer os juros serem mais baixos no Brasil**: uma proposta dos bancos ao governo, Congresso, Judiciário e à sociedade. 2 ed. São Paulo: Febraban, 2019.

FORTUNA, Eduardo. **Mercado financeiro: produtos e serviços**. 15. ed. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2002.

GIARETA, Marisa. **Planejamento financeiro pessoal**: Uma proposta de controle de fluxo de caixa para orçamento familiar. 2011. Trabalho de Conclusão de Curso (Especialização em Negócios Financeiros) – Programa de Pós-graduação da Escola de Administração, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2011.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2018.

HUBERT, Stefan. **O Tonel das Danaides**: Consumo a crédito, superendividamento e a espoliação dos vulneráveis no Brasil contemporâneo. 2016. Dissertação (Mestrado em Sociologia) – Programa de Pós-graduação em Sociologia, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2016.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **Contas Nacionais Trimestrais**: Indicadores de Volume e Valores Correntes Out.-Dez. 2019. Rio de Janeiro: IBGE, 2019.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. Painel de indicadores. *In*: IBGE. Rio de Janeiro, 2020. Disponível em: <https://www.ibge.gov.br/indicadores#variacao-do-pib>. Acesso em: 19 abr. 2020.

MAIA JUNIOR, Humberto. Tudo tem um limite no consumo. *In*: Revista Exame, [s.l.], 01 jun. 2012. Disponível em: <https://exame.abril.com.br/revista-exame/tudo-tem-um-limite-no-consumo>. Acesso em: 19 abr. 2020.

MESSIAS, José Flavio; SILVA, José Ultemar da; SILVA, Pedro Henrique Calderoni. Marketing, crédito & consumismo: impactos sobre o endividamento precoce dos jovens brasileiros. **ENIAC Pesquisa**, Guarulhos, v. 4, n. 1, p. 43-59, jan.-jun. 2015.

OTT, Ernani. **Técnicas de pesquisa em contabilidade**. São Leopoldo: Ed. Unisinos, 2012 (EAD).

OTT, Ernani. **Teoria da contabilidade**. São Leopoldo: Editora Unisinos, 2012.

PINTO, Maria Angela Coelho Mirault. Educação para o consumo consciente e responsável. *In*: Webartigos. [s.l.], 11 mar. 2009. Disponível em: <http://www.webartigos.com/artigos/educacao-para-oconsumoconsciente-e-responsavel/15471/#ixzz216LNDcy3>. Acesso em: 17 mar. 2020.

PLANEJAMENTO financeiro. *In*: PLANEJAR. São Paulo, [2020?]. Disponível em: <https://www.planejar.org.br/planejador-financeiro>. Acesso em: 28 set. 2020.

RADAVELLI, Amanda. **O gerenciamento da política de risco de crédito**: estudo de caso em uma instituição financeira. Trabalho de conclusão de curso (MBA em Controladoria e Finanças), Universidade do Vale do Rio dos Sinos, Bento Gonçalves, 2014.

RIBEIRO, José Francisco Borges Marques. **Os benefícios do planejamento das finanças pessoais na qualidade de vida do indivíduo**. Trabalho de conclusão de curso (Pós-graduação em Administração) – Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2014.

SCHRICKEL, W. K. **Análise de crédito**: concessão e gerência de empréstimos. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1995.

SECURATO, J. R. **Crédito: Análise e avaliação do risco**. 2. Ed. São Paulo: Saint Paul Editora, 2012.

SERVIÇO DE PROTEÇÃO AO CRÉDITO. 4 em cada 10 brasileiros estavam negativados em fevereiro, aponta levantamento CNDL/SPC Brasil. *In*: SPC Brasil. [S.l.], 26 mar. 2020. Disponível em: <https://www.spcbrasil.org.br/imprensa/noticia/7274>. Acesso em: 09 abr. 2020.

SILVA, José Pereira da. **Gestão e análise de risco de crédito**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2013.

SILVA, Luciana Maines da. **Produtos e serviços do mercado financeiro I**. 2. ed. São Leopoldo: Editora Unisinos, 2014.

SILVA, Luciana Maines da. **Produtos e serviços do mercado financeiro II**. 2. ed. São Leopoldo: Editora Unisinos, 2015.

SILVA, Tainá Opitz da. **Educação Financeira**: influência na contratação de créditos conscientes. Trabalho de conclusão de curso (Bacharelado em Administração) – Universidade do Vale do Rio dos Sinos, São Leopoldo, 2019.

SILVESTRE, M. **Os 10 mandamentos da prosperidade**. 1. ed. São Paulo: Faro Editorial, 2015.

TRINDADE, Juliana Valério. **Um estudo sobre o nível de educação financeira e a experiência de uso de operações de crédito entre os jovens adultos brasileiros**. Trabalho de conclusão de curso (Bacharelado em Administração) – Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2016.

Apêndice A - Questionário

Finanças Pessoais

O presente questionário pretende avaliar o seu conhecimento sobre produtos e serviços bancários e planejamento financeiro, bem como, entender como eles se relacionam com o seu perfil de utilização do crédito. O questionário é anônimo e os dados serão utilizados unicamente para fins de pesquisa.

1. Você utiliza ou já utilizou algum produto ou serviço bancário (ex.: conta corrente, cartão de crédito, cheque especial, financiamento imobiliário, entre outros.)?
 Sim Não

Esta seção fala sobre **planejamento e educação financeira**:

2. Como você classificaria o seu nível de conhecimento sobre planejamento financeiro?
 Péssimo Ruim Razoável Bom Excelente
3. Você planeja as suas finanças?
 Sim Não
4. Com qual frequência você planeja a utilização dos recursos oriundos de uma operação de crédito?
 Nunca Raramente Às vezes Quase sempre Sempre
5. Você acredita que as pessoas que planejam as suas finanças contratam as operações de crédito de forma mais assertiva?
 Sim Não
6. Com qual frequência você reserva uma parte do seu salário para eventuais emergências?
 Nunca Raramente Às vezes Quase sempre Sempre

7. Na sua opinião, você estava financeiramente preparado(a) para enfrentar a crise atual?

Sim Não

8. A educação financeira é um processo de aprendizagem onde se tem a oportunidade de adquirir uma visão crítica sobre a utilização do dinheiro. Você acredita que seja importante ter conhecimento sobre o assunto?

Concorda plenamente Concorda em partes Não concorda nem discorda Discorda em partes Discorda totalmente

Esta seção fala sobre **produtos e serviços bancários**:

9. Como você classificaria o seu nível de conhecimento sobre produtos e serviços bancários?

Péssimo Ruim Razoável Bom Excelente

10. Você acredita que ter conhecimento sobre produtos e serviços bancários poderia lhe auxiliar no momento de escolher qual modalidade de crédito utilizar?

Sim Não

11. Quais modalidades de crédito você utiliza com mais frequência?

Empréstimos com consignação em folha de pagamento

Empréstimos sem consignação em folha de pagamento

Financiamentos

Cartão de crédito

Cheque especial

Nenhum

Outro: _____

12. Com qual modalidade de crédito você compromete a maior parte da sua renda?

Empréstimos com consignação em folha de pagamento

Empréstimos sem consignação em folha de pagamento

- Financiamentos
- Cartão de crédito
- Cheque especial
- Nenhum

Outro: _____

Esta seção fala sobre **crédito**:

13. Se você deseja adquirir algum bem de consumo e não possuir recursos suficientes, você:

- Desiste da compra
- Recorre ao crédito

14. Quando você utiliza alguma modalidade de crédito, você avalia qual o valor final que irá pagar pelo produto/serviço?

- Sim
- Não

15. Ao contratar uma operação de crédito, você prefere

- Pagar uma parcela menor
- Ter um custo total da operação menor

16. Você analisa, pesquisa e/ou compara as opções de crédito antes de contratá-las?

- Nunca
- Às vezes
- Sempre

17. Você gostaria de ter mais crédito disponível?

- Sim
- Não
- Não utilizo crédito

Essa seção fala sobre **inadimplência**:

18. Qual percentual do seu salário está comprometido com pagamento de empréstimos? (Responder com um valor de 0 a 100) _____

19. Como você classificaria o seu endividamento atual (dívidas em relação a renda)?

- Não tenho dívidas

- Baixo
- Razoável
- Elevado
- Extremamente elevado

20. Você possui operações de crédito em atraso atualmente?

- Sim não

21. Se respondeu sim na pergunta anterior, já procurou alguma alternativa para regularizar essa situação?

- Sim Não