

**PESQUISA COMPORTAMENTAL**

**FINANÇAS PESSOAIS: VOCÊ SABE ADMINISTRÁ-LAS?**

**PROCON GOIÁS**

**GERÊNCIA DE PESQUISA E CÁLCULO**

**SETEMBRO/2011**

## OBJETIVO

Mesmo através de orientações, fornecidas aos consumidores pela Superintendência de Proteção aos Direitos do Consumidor do Estado de Goiás, com intuito de evitar o endividamento, é sabido que administrar as finanças pessoais, na maioria das vezes, não é tarefa muito fácil.

A constante redução nas taxas de juros básicas e, conseqüentemente, alguma redução na taxa de juros do crédito pessoal - ainda que o percentual de queda não seja na mesma proporção - acaba fomentando a oferta de crédito. A redução das taxas de juros, aliadas aos incentivos fiscais do governo federal, expande cada vez mais o acesso dos consumidores ao crédito. Mas se de um lado promove maior inclusão das pessoas no mercado de consumo, de outro coloca o consumidor diante da constante necessidade de rever seus conceitos e mudar alguns hábitos, e essa mudança sem nenhum controle financeiro pode ser sinônimo de dor de cabeça futura, podendo gerar até mesmo o superendividamento.

Para avaliar o comportamento das pessoas em relação aos assuntos financeiros e, conseqüentemente, seu grau de conhecimento aos assuntos relacionados às suas finanças, o PROCON Goiás elaborou um levantamento com objetivo principal de avaliar a postura do consumidor diante de algumas questões financeiras do seu cotidiano, e promover a devida orientação, para que seja efetivado o consumo consciente.

## METODOLOGIA

Os dados foram coletados nos Shoppings Araguaia e Banana, no período de 14 a 21 de setembro de 2011, num total de 420 formulários respondidos. O formulário, constituído de 11 perguntas, envolve temas como **controle do orçamento doméstico, postura em relação ao crédito e nível de informações quanto aos produtos e serviços financeiros.**

Na amostragem, não houve segmentação por sexo, faixa etária, escolaridade ou classe social.

## RESULTADO DA PESQUISA

### COMPARAÇÃO DOS RESULTADOS DA PESQUISA DE FINANÇAS PESSOAIS DE 07/10 E 09/11

#### I – CONTROLE DO ORÇAMENTO DOMÉSTICO

A. Você planeja e controla seu orçamento doméstico?



Sempre – 183 / Às vezes – 140 / Nunca – 58



Sempre – 205 / Às vezes – 122 / Nunca – 93

B. Você reserva dinheiro para as despesas do início do ano (IPTU, IPVA, matrícula escolar etc)?



Sempre – 160 / Às vezes – 77 / Nunca – 144



Sempre – 168 / Às vezes – 38 / Nunca – 214

C. Você confere as tarifas individuais ou pacotes cobrados pelo seu banco?



Sempre – 150 / Às vezes – 90 / Nunca – 141



Sempre – 168 / Às vezes – 82 / Nunca – 170

D. Na hipótese de você estar muito endividado, usaria o 13º salário para quitar total ou parcialmente sua dívida, ao invés de viajar ou comprar novos produtos?



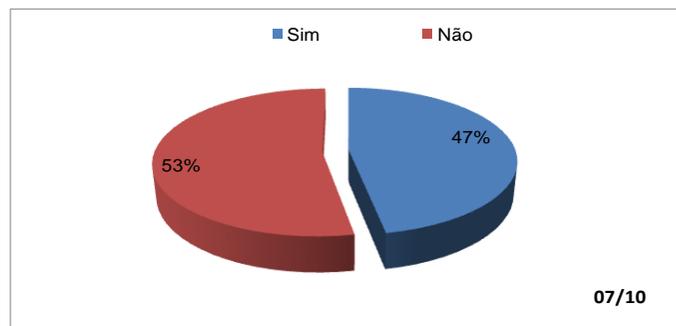
Sim – 341 / Não – 40



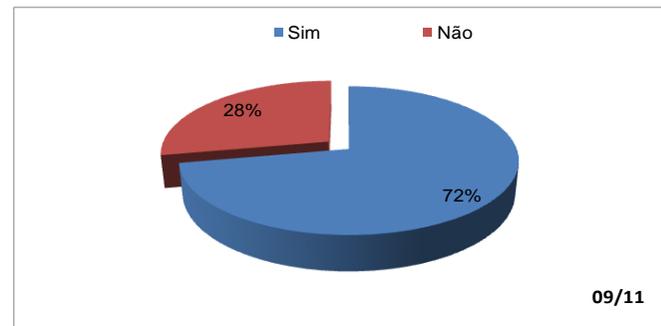
Sim – 359 / Não – 61

## II – POSTURA EM RELAÇÃO AO CRÉDITO

A. Possui cartão de crédito?



Sim – 179 / Não – 202

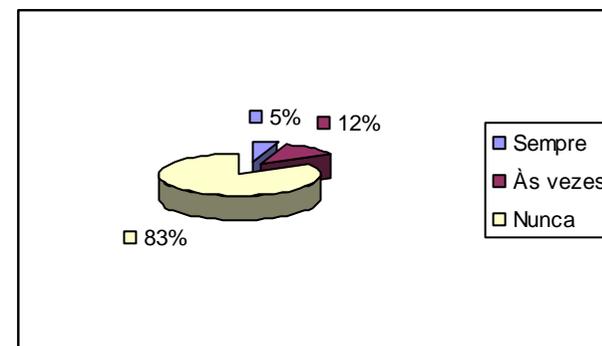


Sim – 302 / Não – 118

A.1 - Se possui cartão de crédito, utiliza o crédito rotativo (paga uma parte e deixa o restante para o mês seguinte)?

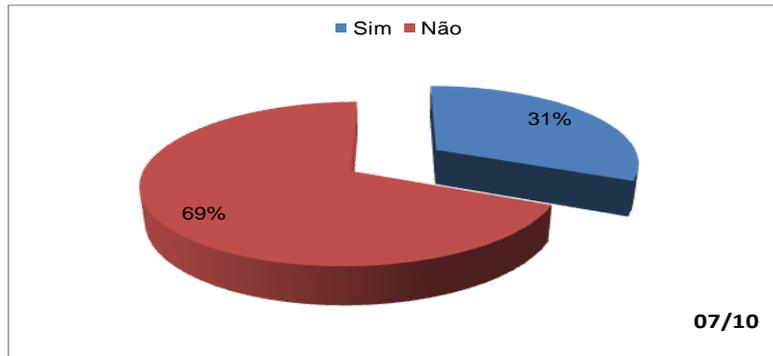


Sempre – 35 / Às vezes – 58 / Nunca – 86

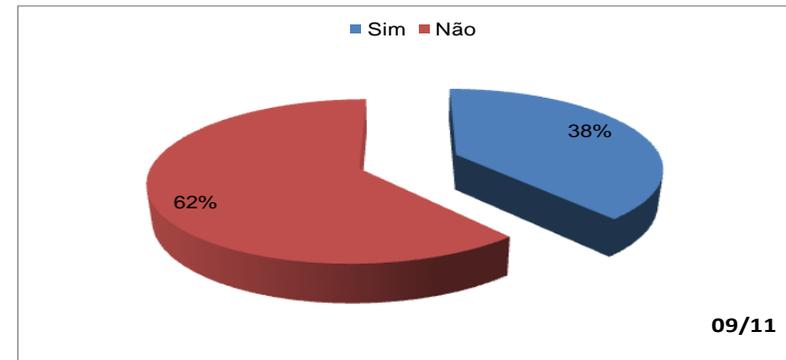


Sempre – 15 / Às vezes – 35 / Nunca – 252

B. Possui limite de cheque especial em conta corrente?

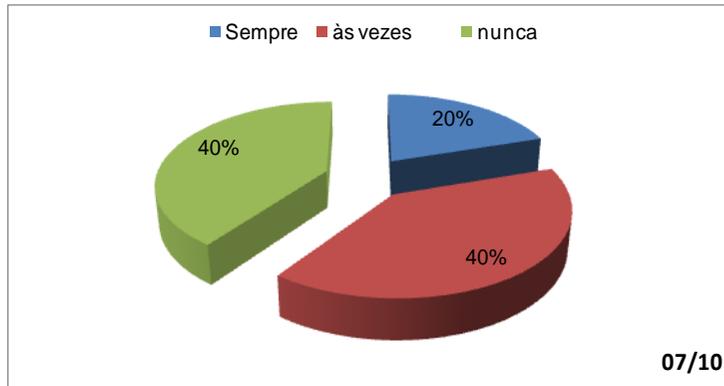


Sim – 120 / Não – 261



Sim – 161 / Não – 259

B.1 Se possui cheque especial, utiliza o limite como complemento dos seus rendimentos?

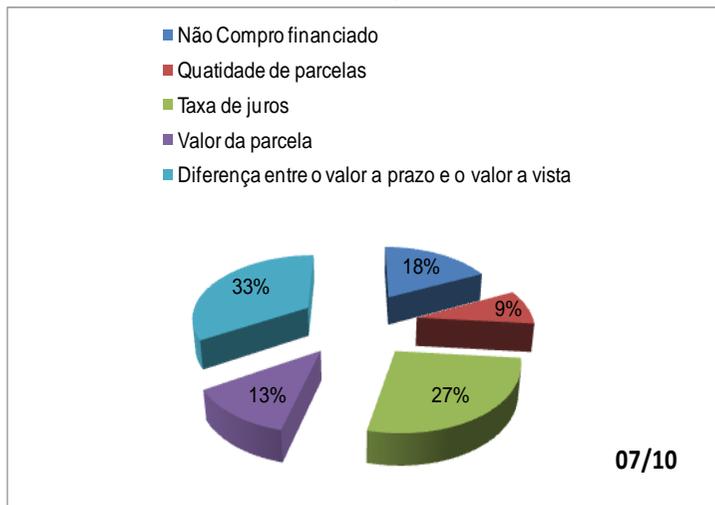


Sempre – 24 / Às vezes – 48 / Nunca – 48

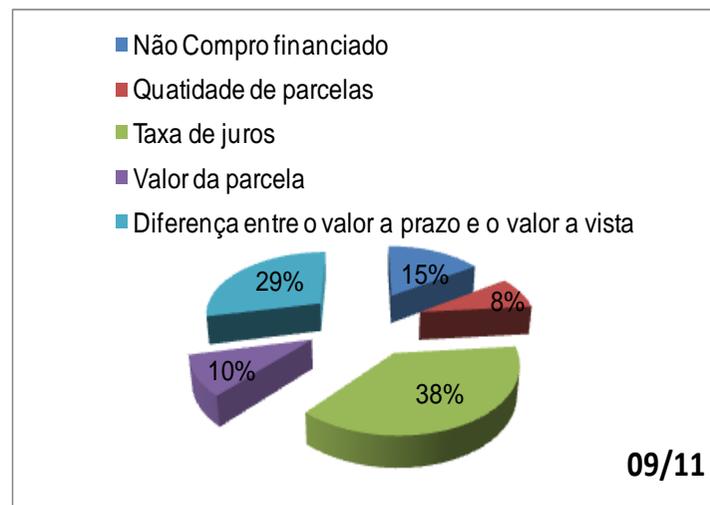


Sempre – 13 / Às vezes – 45 / Nunca – 103

C. Qual sua primeira preocupação na hora de comprar um produto financiado?



Não compro financiado – 68 / Quantidade de parcelas – 33  
 Taxa de juros – 104 / Valor da parcela – 48  
 Diferença entre valor financiado e valor a vista – 128

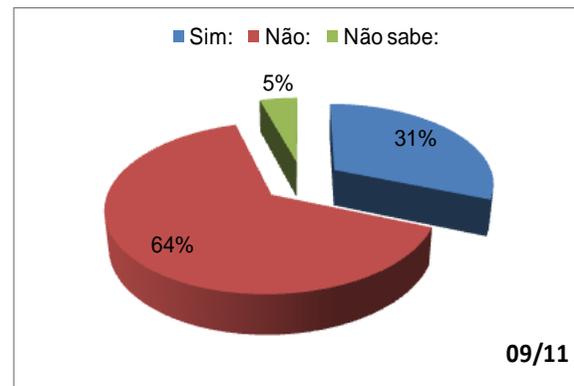


Não compro financiado – 64 / Quantidade de parcelas – 34  
 Taxa de juros – 160 / Valor da parcela – 42  
 Diferença entre valor financiado e valor a vista – 120

D. Teve seu CPF registrado em serviço de proteção ao crédito (SPC, SERASA) nos últimos três anos?



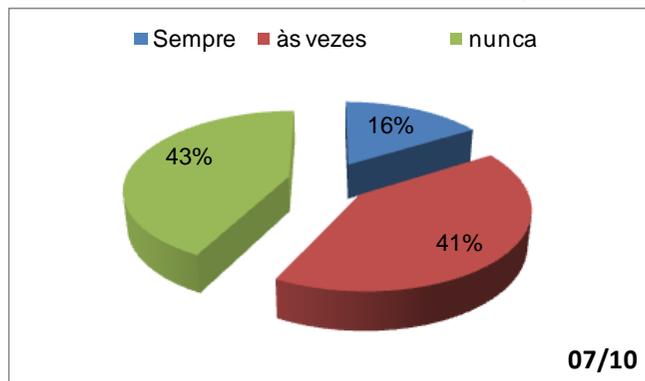
Sim – 121 / Não – 248 / Não sabe – 12



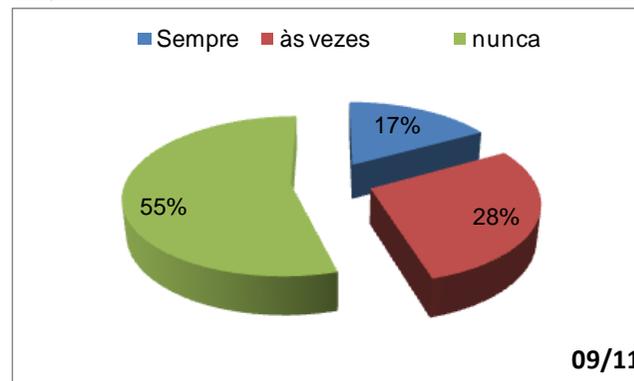
Sim – 131 / Não – 269 / Não sabe – 20

### III – NÍVEL DE INFORMAÇÃO QUANTO AOS PRODUTOS E SERVIÇOS FINANCEIROS

A. Ao analisar seu extrato bancário, tem alguma dificuldade para entender os lançamentos?

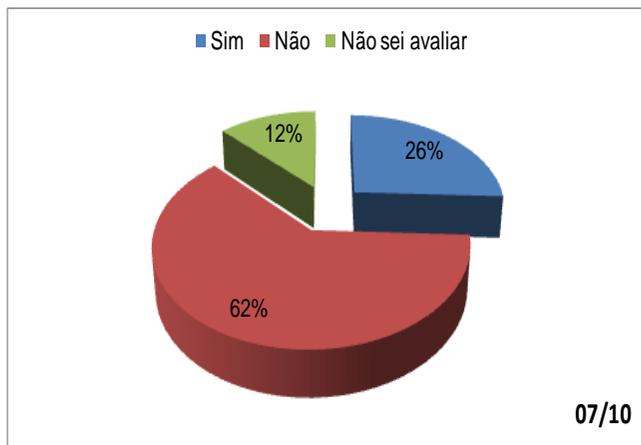


Sempre – 62 / Às vezes – 157 / Nunca – 162



Sempre – 72 / Às vezes – 118 / Nunca – 230

B. Com base nas atuais taxas de juros do crédito pessoal, na sua opinião, pedir um empréstimo nessa modalidade ao seu banco para quitar uma dívida no cartão de crédito é uma decisão acertada?

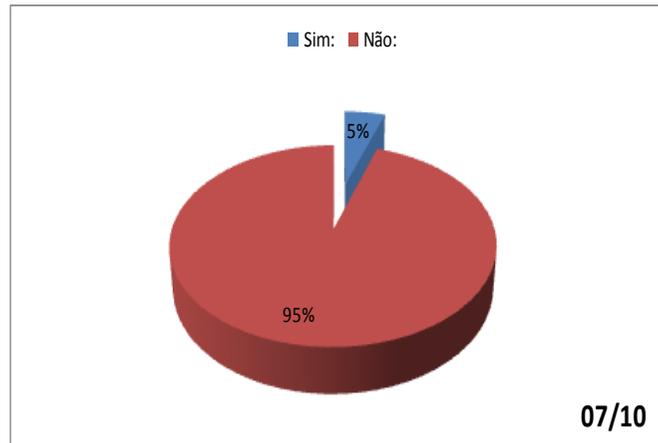


Sim – 98 / Não – 236 / Não sei avaliar – 47

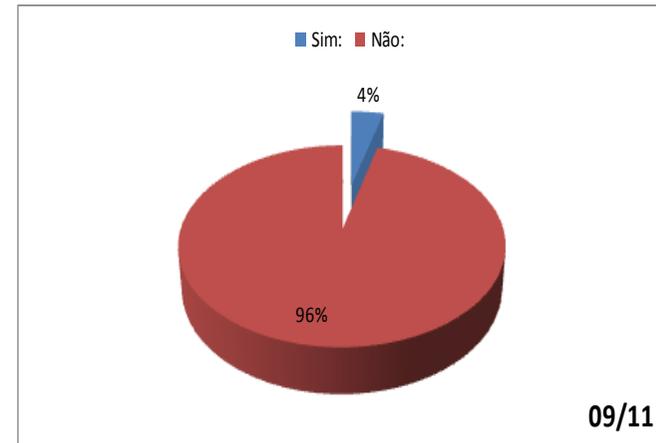


Sim – 126 / Não – 257 / Não sei avaliar – 37

C. Você sabe o que é CET?



Sim – 19 / Não – 362



Sim – 17 / Não – 403

## ANÁLISE DOS RESULTADOS

### I – CONTROLE DO ORÇAMENTO DOMÉSTICO

Com relação ao primeiro tema, Controle do orçamento doméstico, quando questionados se tinham o hábito de planejar e controlar o orçamento doméstico, percebe-se que a situação piorou. Praticamente não houve nenhuma mudança nesse sentido. Se levarmos em conta a pesquisa de 2010 onde 48% dos entrevistados disseram planejar e controlar sempre seu orçamento doméstico, em 2011 o percentual se elevou apenas em 1 p.p., ou seja, 49%, disseram ter esse hábito.

Ainda nesse mesmo sentido, em 2010 os que às vezes controlavam (37%), estão deixando de lado essa preocupação, pois hoje, apenas 29% às vezes possuem o hábito de controlar. Complicando ainda mais a situação, o percentual de 2010, onde 15 disseram que nunca controlam, saltou para 22% em 2011. Situação que nos deixa bastante preocupados, pois a falta de controle do orçamento doméstico é uma das portas de entrada para o superendividamento familiar.

Ainda com relação ao primeiro tema, no ano passado, a maioria (42%) dos consumidores, disseram sempre reservar alguma economia para aquelas despesas comuns de início de ano como IPTU, IPVA, matrícula escolar, etc. Já esse ano, esse percentual caiu para 40%. E nos deixando ainda mais preocupados, enquanto os que na pesquisa anterior disseram nunca possuir esse hábito, subiu de 38% (2010) para 51% (2011). “Essa situação, muitas vezes acaba fazendo com que o consumidor deixe algumas contas sem pagar, ou mesmo contratando alguma modalidade de empréstimo, para saldar essas dívidas rotineiras de início de ano. O ideal é que sempre, de preferência nos últimos três meses do ano, quando há também o recebimento do 13º salário, seja economizado certa quantia para essas despesas”, alerta o gerente.

Quando questionados, numa hipótese de estar muito endividado, 85% dos entrevistados disseram que usaria o 13º salário para quitar total ou parcialmente sua dívida. Uma decisão bastante acertada. Mas vale ressaltar que em 2010, esse percentual era de 90%.

## **II – POSTURA EM RELAÇÃO AO CRÉDITO**

O segundo tema versa sobre a Postura do consumidor em relação ao crédito. Nesse segundo tema, percebemos claramente, que o número de consumidores que passaram a utilizar o dinheiro de plástico como forma de pagamento aumentou consideravelmente neste último ano.

Em 2010, de acordo com a pesquisa do PROCON Goiás, 53% dos entrevistados possuíam cartão de crédito. Neste ano, conforme demonstrou a pesquisa atual, esse percentual saltou para 72%, aumento de 19 p.p. nos últimos 12 meses.

“Esse tipo de modalidade de crédito, possui uma das maiores taxas de juros, chegando a 19% ao mês. E estudos já feito pelo órgão, demonstrou que 3 meses optando em pagar apenas o valor mínimo da fatura, já são mais que suficientes para entrar em uma bola de neve e não ter controle mais sobre a dívida. Por isso, o ideal é que se faça um planejamento antes de usar, de forma a quitar o valor integral na respectiva data de vencimento, evitando assim, dor de cabeça futura, ou próximo, como neste caso específico.”, alerta Gleidson Tomaz.

Dentro desse tema, havia um questionamento de qual seria a primeira preocupação do consumidor na hora de comprar um produto financiado. Verificamos que a soma dos consumidores que se preocupam em verificar previamente a diferença que irá pagar entre o preço a vista e o valor final do produto (29%) e

quanto de juros está sendo pago no financiamento (38%), equivale a 67%. No entanto, os consumidores que apenas se preocupam apenas com a quantidade de parcelas e se o valor caberá no bolso, representa 18%.

### **III – NÍVEL DE INFORMAÇÃO QUANTO AOS PRODUTOS E SERVIÇOS FINANCEIROS**

A padronização da nomenclatura das tarifas bancárias contribuiu e muito, para um melhor entendimento das tarifas cobradas em conta corrente. Ano a ano, percebemos que as dificuldades estão sendo reduzidas.

Em 2010, 43% dos consumidores nunca tiveram dificuldades de entender os lançamentos; este ano o percentual subiu para 55%.

Em 2010, 41% dos consumidores, tinham, às vezes, dificuldades de entender um ou outro lançamento. Hoje, esse percentual reduziu para apenas 28%.

“São normas editadas pelo Governo Federal e que atingindo o seu objetivo, pois quando o Conselho Monetário Nacional, por meio de Resolução, reduziu o número de tarifas de mais de 80, para apenas 20, padronizando o nome da tarifa, ou seja, o mesmo nome em todos os bancos facilitou e muito para o consumidor o entendimento e controle dos gastos com relação a esse tipo de serviços”, comemora o gerente.

As informações das taxas de juros cobradas nas diferentes modalidades de crédito: crédito pessoal, cheque especial, cartão de crédito, crédito consignado, etc, devem ser mais divulgadas aos consumidores por meio dos órgãos de defesa do consumidor. Esse tópico praticamente se manteve estável se comparado com as estatísticas de 2010.

Quando questionados, se pedir um empréstimo na modalidade de crédito pessoal, para quitar uma dívida de cartão de crédito, seria uma decisão acertada ou não, 61% dos consumidores, ou seja, a maioria, disseram que não, não seria. Vale ressaltar que a troca de uma dívida com taxas maiores como a do cartão de crédito que pode chegar a 19% ao mês, por outra como a do crédito pessoal, girando em torno de 4 ou 5%, é muito vantajoso para o consumidor. Pois estará trocando uma dívida mais cara, por outra mais barata. Apenas 30% dos entrevistados disseram ser sim uma decisão acertada, e 9% não souberam responder.

Quanto ao CET – Custo Efetivo Total, apesar de mais de 3 anos em vigor, 96% dos entrevistados, não souberam dizer o que é e pra que serve. Apenas 4% souberam o que representa e para que serve essa sigla.

“Hoje em dia, mais importante que saber a taxa de juros na hora de contratar um empréstimo ou um financiamento, ou mesmo comprar um produto a prazo, é saber o CET – Custo Efetivo Total. Que é a soma em forma de percentual anual, de todos os custos que incidirão sobre a transação como taxa de juros, IOF, seguro, taxa de cadastro, despesas com terceiros. Algumas vezes, dependendo do CET, uma transação com taxa de juros maiores, pode ser mais vantajosa para o consumidor do que outra com taxa de juros menores. Isso porque os custos incidentes sobre essa última pode ser bem superiores que a primeira. Daí a importância de verificar sempre o percentual referente ao CET e por meio dele, fazer a comparação com outras instituições de crédito.

Goiânia-GO, 21 de setembro de 2011.

GLEIDSON TOMAZ FERNANDES  
**GERENTE DE PESQUISA E CÁLCULO**

DARLENE COSTA AZEVEDO ARAÚJO  
**SUPERINTENDENTE**

AMANDA GONÇALVES RIBEIRO  
CECILIA JORGE DO PRADO  
ROMEU ZACHARIAS CALIL  
**AUXILIARES TÉCNICOS**