

PESQUISA

“A RELAÇÃO DO CONSUMIDOR COM SEU DINHEIRO”

GERÊNCIA DE PESQUISA E CÁLCULO
PROCON GOIÁS
MARÇO/2019

INTRODUÇÃO/OBJETIVO

Ter e manter um controle financeiro, com as contas no azul, nem sempre é uma tarefa fácil. No entanto, ter o hábito de fazer o controle das finanças pessoais e manter um planejamento do orçamento doméstico, é o primeiro passo para organizar a vida financeira. Ao tornar o controle financeiro como sua rotina, o consumidor passa a conhecer exatamente para onde está indo seu dinheiro, evitando surpresas no final do mês e consegue planejar suas finanças de acordo com sua realidade.

A expansão do crédito, se de um lado promove maior inclusão das pessoas no mercado de consumo, por outro coloca o consumidor diante da constante necessidade de rever conceitos e mudar seus hábitos.

O PROCON Goiás, sabendo da importância desse tema, desenvolve periodicamente a pedido de entidades, escolas, associações de moradores, etc, cursos, palestras e publicações voltadas principalmente para a prevenção do endividamento. Desta forma, buscando entender como está a postura do consumidor em relação às suas finanças e com base nas deficiências encontradas direcionar seu foco nas ações e palestras, elaborou um levantamento que visa detectar a postura do consumidor diante de algumas questões financeiras do seu cotidiano.

METODOLOGIA

As informações foram obtidas pela aplicação de questionário estruturado, junto aos consumidores no Terminal Rodoviário de Goiânia e consumidores que buscaram atendimento junto ao órgão no período de 11 a 13 de março de 2019.

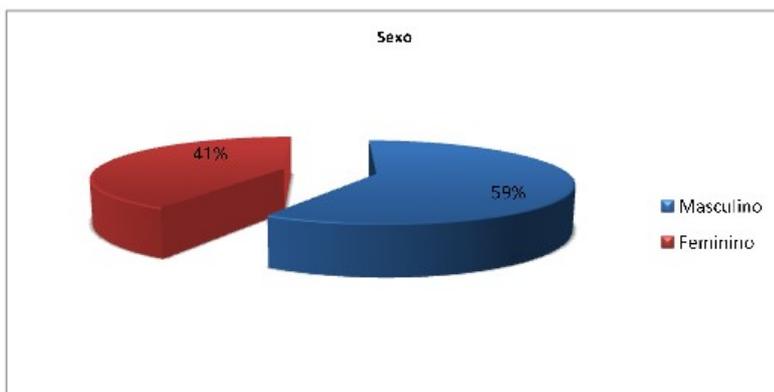
O consumidor tinha a opção em responder ou não alguns quesitos, sendo que cada quesito apenas uma alternativa poderia ser escolhida. Desta forma, o número total de respostas podem não coincidir com o número total de entrevistados.

O questionário é constituído de 11 (onze) questões fechadas, envolvendo temas como **“controle do orçamento doméstico”**, **“postura do consumidor em relação ao crédito”** e **“nível de informação quanto aos produtos e serviços financeiros”**.

A amostra é de **482** questionários.

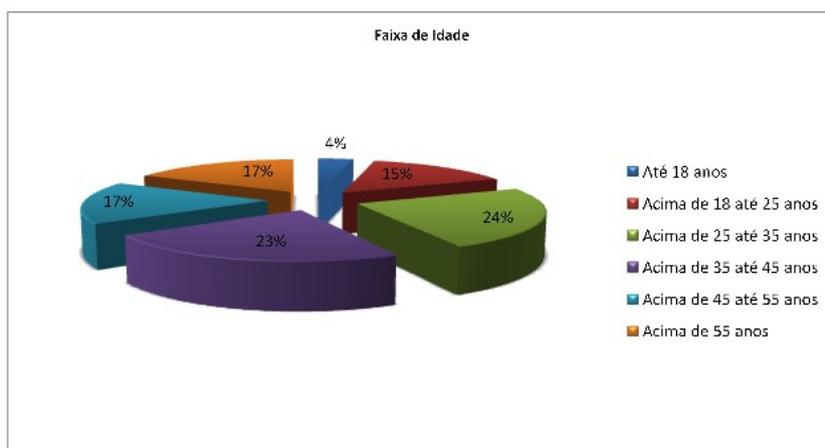
RESULTADO DA PESQUISA

SEXO:



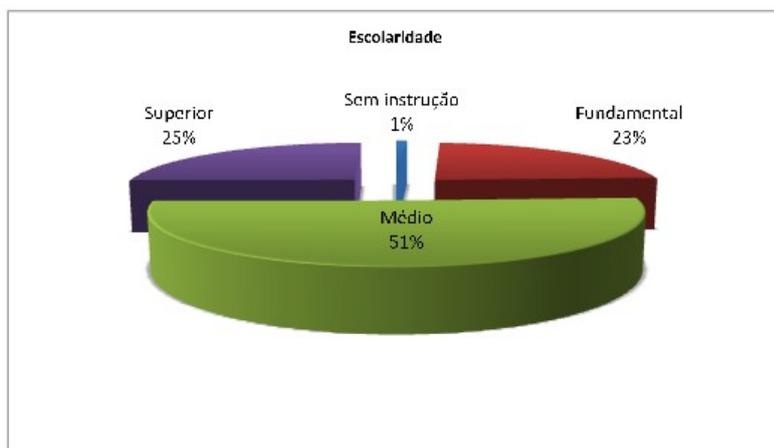
Alternativa	qtd	%
Masculino	282	59%
Feminino	200	41%

FAIXA DE IDADE:



Alternativa	qtd	%
Até 18 anos	16	4%
Acima 18 até 25 anos	66	15%
Acima 25 até 35 anos	106	24%
Acima 35 até 45 anos	102	23%
Acima 45 até 55 anos	74	17%
Acima de 55 anos	76	17%

ESCOLARIDADE:



Alternativa	qtd	%
Sem instrução	4	1%
Fundamental	100	23%
Médio	218	51%
Superior	108	25%

I – CONTROLE DO ORÇAMENTO DOMÉSTICO

. Você planeja e controla seu orçamento doméstico?



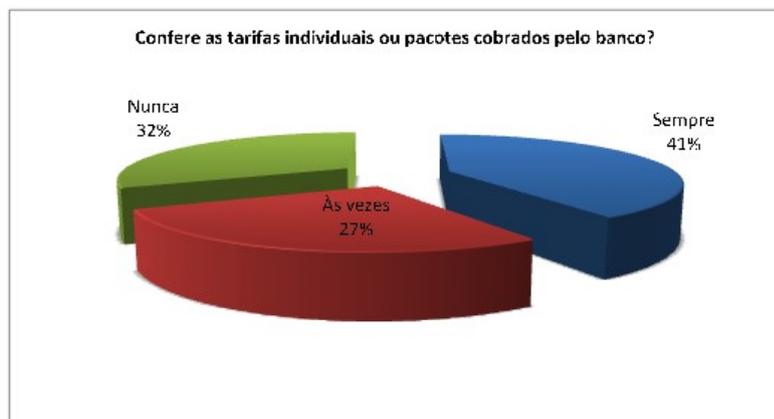
Alternativa	qtd	%
Sempre	216	45%
Às vezes	196	41%
Nunca	70	14%

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



Alternativa	qtd	%
Sempre	180	38%
Às vezes	138	29%
Nunca	156	33%

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



Alternativa	qtd	%
Sempre	196	41%
Às vezes	130	27%
Nunca	152	32%

. Na contratação de um produto ou serviço, costuma ler o contrato antes de assinar?



Alternativa	qtd	%
Sempre	252	54%
Às vezes	150	32%
Nunca	64	14%

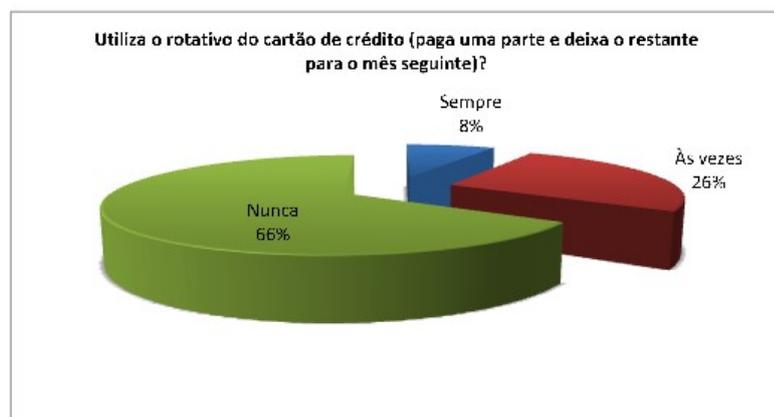
. Na hipótese de você estar muito endividado, usaria o 13º salário para quitar metade da sua dívida, ao invés de viajar ou comprar presentes?



Alternativa	qtd	%
Sim	414	88%
Não	58	12%

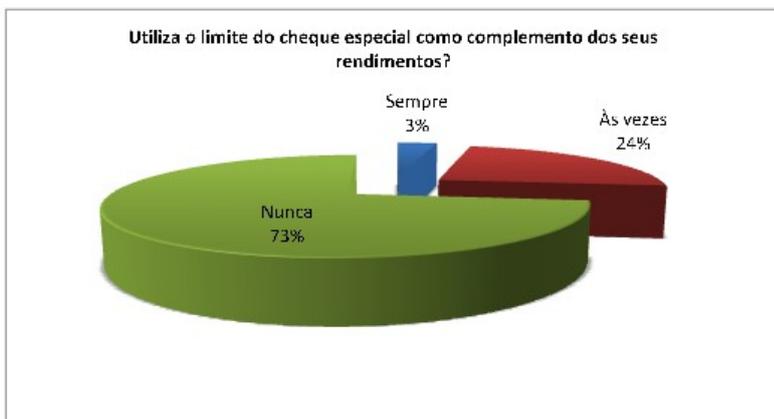
II – POSTURA DO CONSUMIDOR EM RELAÇÃO AO CRÉDITO

. Utiliza o rotativo do cartão de crédito (paga uma parte e deixa o restante para o mês seguinte)?



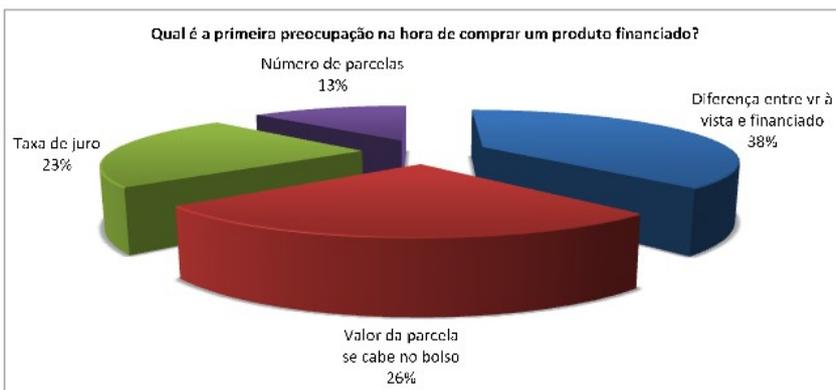
Alternativa	qtd	%
Sempre	36	8%
Às vezes	120	26%
Nunca	302	66%

. Utiliza o limite do cheque especial como complemento dos seus rendimentos?



Alternativa	qtd	%
Sempre	16	3%
Às vezes	108	24%
Nunca	334	73%

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



Alternativa	qtd	%
Dif vrl vista x financ	180	38%
Vlr parcela	120	26%
Tx de juro	110	23%
N. de parcelas	60	13%

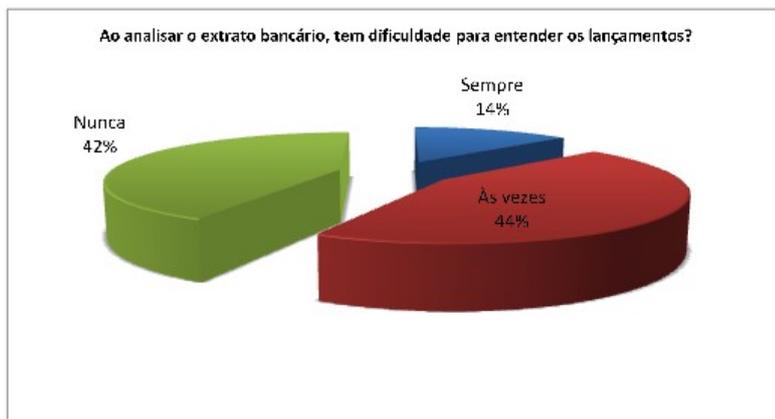
. Teve seu CPF registrado em serviço de proteção ao crédito (SPC, SERASA) nos últimos dois anos?



Alternativa	qtd	%
Sim	168	35%
Não	248	52%
Não sabe	60	13%

III – NÍVEL DE INFORMAÇÃO QUANTO AOS PRODUTOS E SERVIÇOS FINANCEIROS

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



Alternativa	qtd	%
Sempre	64	14%
Às vezes	208	44%
Nunca	200	42%

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



Alternativa	qtd	%
Sim	82	17%
Não	278	58%
Não sei avaliar	118	25%

ANÁLISE DOS RESULTADOS

Foram ouvidos 482 consumidores no período de 11 a 13 de março de 2019, sendo 59% do sexo masculino e 41% do sexo feminino.

A maior faixa de idade, com 47% dos entrevistados, concentra entre 25 a 45 anos, sendo 51% do total com escolaridade “ensino médio” e 25% “ensino superior” e 23% “ensino fundamental”.

I – CONTROLE DO ORÇAMENTO DOMÉSTICO

A consolidação dos dados apresentou resultados bastante curiosos. Pelos dados coletados, percebe-se que o consumidor se preocupa e muito quando o assunto é endividamento. Pois ao ser questionado se usaria o 13º salário para quitar metade das dívidas ao invés de viajar, uma maioria significativa de **88%** disseram que sim.

No entanto, apesar das dívidas serem uma preocupação para a grande maioria dos consumidores, o dever de casa como o planejamento do orçamento doméstico deixa a desejar. Apesar da maioria, **45%**, terem dito que sempre planeja o orçamento doméstico, ao considerarmos os que às vezes tem o hábito de planejar (41%) e os que nunca planejam (14%) esse número representa **55%** dos consumidores entrevistados.

Na mesma linha de raciocínio, apesar de **38%** dos entrevistados afirmarem que sempre reserva dinheiro para as despesas de início de ano (IPTU, IPVA, matrícula escolar, etc), uma grande parte dos consumidores nunca tem esse hábito (33%) e os que às vezes reservam (29%), concentrando um percentual de **62%** que nunca ou às vezes tem esse hábito.

54% dos entrevistados disseram que costumam sempre ler o contrato antes de comprar um produto ou contratar um serviço. Já o hábito de conferir as tarifas bancárias cobradas pelo banco é praticado por **41%** dos consumidores ouvidos.

II – POSTURA DO CONSUMIDOR EM RELAÇÃO AO CRÉDITO

Em relação às duas modalidades de crédito que possuem uma das mais altas taxas de juros praticadas no mercado (cartão de crédito e cheque especial), que normalmente são os vilões para levar o consumidor ao endividamento, a pesquisa demonstrou que o consumidor já está mais atento ao risco em utilizar o rotativo do cartão ou o limite do cheque especial.

Para **66%** e **73%** dos consumidores, nunca possuem o hábito de utilizar o rotativo do cartão de crédito nem o limite do cheque especial, respectivamente. Considerando o fato que nos últimos dois anos, **35%** dos entrevistados já tiveram o CPF registrado nos cadastros de proteção ao crédito, sugere-se que o receio de retornar à esses cadastros, mudou a postura na hora de utilizar essas duas modalidades de crédito que mais levam ao endividamento.

Outro ponto positivo, que mudou ao longo dos anos, é em relação à primeira preocupação na hora de comprar um produto financiado. Na última pesquisa realizada pelo PROCON Goiás, o valor da parcela era a principal preocupação para a maioria, o que muitas vezes levavam à situação de inadimplência, justamente pelos imprevistos que podem ocorrer durante a duração do financiamento. No entanto, no levantamento atual, para **38%** dos consumidores (a maioria), a diferença entre o valor a vista e o montante final do financiamento, conta muito na hora de decidir em comprar ou não um produto financiado. Apenas para **26%** dos entrevistados, o valor da parcela continua sendo a principal preocupação na hora de financiar a compra de um produto. Taxas de juros e nº de parcelas é a principal preocupação para 23% e 13%, respectivamente.

III – NÍVEL DE INFORMAÇÃO QUANTO AOS PRODUTOS E SERVIÇOS FINANCEIROS

Um ponto positivo e um negativo foram identificados quanto ao nível de informação sobre os produtos e serviços financeiros.

As dificuldades ao analisar um extrato bancário “sempre” é um problema para apenas **14%** dos entrevistados. O que demonstra que a padronização das tarifas pelo Banco Central do Brasil, e a limitação da quantidade de serviços cobrados, melhorou o entendimento para grande maioria dos consumidores.

Já o ponto negativo, de acordo com os dados obtidos na pesquisa, é que grande parte dos consumidores ainda desconhecem as taxas médias de juros nas diferentes modalidades de crédito oferecido pelos bancos e financeiras. Isso acaba prejudicando e muito na hora de contratar um empréstimo ou até mesmo na substituição de uma modalidade por outra com taxas de juros mais vantajosas.

A intenção com esse quesito era medir a capacidade de avaliação do custo-benefício, com base no conhecimento das taxas de mercado. Quando questionados se pedir um empréstimo no banco onde o consumidor possui conta corrente, ou seja, um crédito direto ao consumidor (CDC) para quitar uma dívida do cartão de crédito seria uma decisão acertada, infelizmente a grande maioria dos consumidores, **58%**, disseram não ser a melhor decisão e **25%** não souberam avaliar. Apenas **17%** disseram ser sim uma decisão acertada.

COMENTÁRIOS

Apesar de identificada deficiência em alguns pontos da pesquisa, o que demonstra uma pequena carência quando o assunto é controle do orçamento doméstico, pois ainda é bem representativo o número de consumidores que não possuem o hábito de planejar e controlar o orçamento doméstico, há vários pontos com motivos de comemoração, como exemplo o grande percentual de consumidores que estariam dispostos a sacrificar uma viagem ou não presentear a família, para quitar pelo menos parte das dívidas com o dinheiro extra do 13º salário.

A planilha financeira, mesmo de forma simples, pode ser uma ferramenta muito útil para manter o controle das finanças pessoais e familiar em dia. Com a família a par de toda a situação, fica muito mais fácil quando da necessidade de reduzir ou cortar algum gasto ou até mesmo para planejar a compra futura de um bem. No entanto, menos de 50% dos consumidores ainda tem esse hábito de colocar tudo na ponta do lápis e ter um melhor controle de suas finanças.

O resultado da pesquisa também deixou bem claro o cuidado que o consumidor está tendo antes de utilizar o limite do cheque especial e o rotativo do cartão de crédito. A maioria demonstrou de fato conhecer as consequências de utilizar essas linhas de crédito. Talvez por ter tido no passado experiências não tão agradáveis na utilização dessas linhas de crédito. Contudo, 73% dos consumidores é um percentual a ser comemorado.

Outro ponto a ser comemorado, diferentemente do que já fora identificado em outros levantamentos realizados pelo PROCON Goiás, é que a maioria dos consumidores está fazendo as contas do valor à vista e o valor final a ser pago antes de comprar um produto financiado. Antes, essa conta só era feita após passado alguns meses de pagamento e o susto já não fazia mais diferença. Desta forma, ao observar o valor da diferença, o consumidor pode optar em poupar parte do valor e parcelar em pequenas quantidades a diferença.

Rosania Nunes Ferreira
Superintendente em Exercício

Gleidson Tomaz Fernandes
Gerente de Pesquisa e Cálculo

Cristiane Fernandes Novaes
Letícia Vieira Barra
Auxiliar Técnico