



Paola Scampini Bouças Parigot

**O celular como instrumento de pagamento e controle
financeiro pelas classes de baixa renda na cidade
do Rio de Janeiro**

Dissertação de Mestrado

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-graduação em Administração de Empresas da PUC - Rio como requisito parcial para obtenção do grau de Mestre em Administração de Empresas.

Orientador: Prof. Paulo César de Mendonça Motta

Rio de Janeiro
Setembro de 2009



Paola Scampini Bouças Parigot

**O celular como instrumento de pagamento e controle
financeiro pelas classes de baixa renda na cidade
do Rio de Janeiro**

Dissertação apresentada como requisito parcial para
obtenção do grau de Mestre pelo Programa de Pós-
graduação em Administração de Empresas da PUC-Rio.
Aprovada pela Comissão Examinadora abaixo assinada.

Prof. Paulo Cesar de Mendonça Motta

Orientador

Departamento de Administração – PUC-Rio

Prof. Luis Fernando Hor-Meyll Alvares

Departamento de Administração - PUC-Rio

Prof. Paulo Vicente dos Santos Alves

SEPLAG-RJ

Prof. Nizar Messari

Vice-Decano de Pós-Graduação do CCS

Rio de Janeiro, 18 de setembro de 2009

Todos os direitos reservados. É proibida a reprodução total ou parcial do trabalho sem autorização da autora, do orientador e da universidade.

Paola Scampini B. Parigot

Graduou-se em Comunicação Social pela Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro em dezembro de 1995. Pós-graduada em Gestão de Empresas pela Fundação Getúlio Vargas em dezembro de 2001. Carreira profissional desenvolvida em 18 anos de experiência, atuando na área comercial e marketing de empresas de grande porte (multinacionais e nacionais). Trabalha na Oi há nove anos e atualmente é Gerente de Vendas do Segmento Corporativo.

Ficha Catalográfica

Parigot, Paola Scampini Bouças

O celular como instrumento de pagamento e controle financeiro pelas classes de baixa renda na cidade do Rio de Janeiro / Paola Scampini Bouças Parigot ; orientador: Paulo César de Mendonça Motta – 2009.

87 f. : il. (color.) ; 30 cm

Dissertação (Mestrado em Administração)– Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2009.

Inclui bibliografia

1. Administração – Teses. 2. Celular. 3. Baixa renda. 4. Crédito. 5. Controle financeiro.

I. Motta, Paulo César de Mendonça. II. Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro. Departamento de Administração. III. Título.

CDD:658

Aos meus filhos, Chiara e Enzo, que me fizeram descobrir o verdadeiro
sentido do amor incondicional.

Agradecimentos

Ao meu marido, Alexandre, pelo amor, carinho, força, apoio e incentivo - sem os quais eu não teria chegado até aqui.

Aos meus pais, Fernando e Jussara, minha eterna gratidão.

Ao meu orientador, professor Paulo César Motta, pelo apoio e confiança durante todo o processo de construção desta dissertação.

A todos aqueles que de alguma forma contribuíram para a execução deste estudo e conclusão de mais uma importante etapa da minha vida.

Resumo

Parigot, Paola Scampini Bouças; Motta, Paulo Cesar de Mendonça. **O celular como instrumento de pagamento e controle financeiro pelas classes de baixa renda na cidade do Rio de Janeiro**. Rio de Janeiro, 2009. 87p. Dissertação de Mestrado – Departamento de Administração, Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro.

Com a privatização do setor de telecomunicações em 1998 e o lançamento do celular pré-pago em 1999, a indústria de telefonia móvel celular brasileira passou a vivenciar um grande crescimento e parte importante deste sucesso foi devido à adoção do celular pelas camadas de menor renda da população. Este estudo investiga a natureza dos problemas de pagamento dos consumidores mais pobres da Cidade do Rio de Janeiro e como o celular pode ser utilizado por eles tanto como instrumento de pagamento como de controle de orçamento doméstico. O estudo se desenvolveu por meio de entrevistas qualitativas nas quais explorou a experiência e vivência do consumidor de baixa renda durante o processo de compras, e mais especificamente, a potencialidade do celular como instrumento de acesso ao crédito e controle financeiro. O estudo levanta várias proposições que consideram a baixa renda, o acesso ao crédito, as condições de pagamento e o controle do orçamento como questões para as quais o celular oferece suficiente versatilidade e atratividade para aliviar as restrições impostas pelas limitações de renda.

Palavras-chave

Celular; baixa renda; crédito e controle financeiro

Abstract

Parigot, Paola Scampini Bouças; Motta, Paulo Cesar de Mendonça (Advisor). **Mobile phone as a way of payment and help for the financial control of the low income consumers in Rio de Janeiro.** Rio de Janeiro, 2009. 87p. MSc. Dissertation – Departamento de Administração, Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro.

With the privatization of the Telecommunications Sector in 1998 and introduction of the pre-paid cellular phone in 1999, the Brazilian cellular phone industry started to experience an enormous growth and an important part of this success was due to adoption of cellular phone by the class of lower income of the population. This study investigates the nature of problems of payment of the poorer consumers of the City of Rio de Janeiro and how the cellular phone can be used by them as an instrument of payment as well as to control their domestic budget. The study was developed by means of qualitative interviews in which it explored the experience and existence of the low income consumer during the process of purchases, and more specifically, the potentiality of the cellular phone as an instrument of access to credit and as a financial controller. The study raises several propositions that consider the low income, the access to credit, payment conditions and budget control as issues for which the cellular phone offers sufficient versatility and attractiveness to mitigate restrictions imposed by income limitation.

Keywords

Cell phone; low-income; credit and financial control

Sumário

1. O Problema	11
1.1. Introdução	11
1.2. Objetivo da Pesquisa	14
1.3. Relevância	14
1.4. Delimitação do Estudo	15
2. Referencial Prático	17
2.1. Consumidor de Baixa Renda	17
2.2. Classe Socioeconômica	19
2.3. Comportamento do Consumidor	21
2.3.1. O Comportamento do Consumidor de Baixa Renda	25
2.4. Processo de Decisão de Compra	26
2.5. A Evolução da Telefonia Móvel Celular	27
2.5.1. Tecnologia X Gerações	28
2.6. Mercado de Telefonia Móvel Celular no Brasil	30
2.6.1. Telefone Fixo x Telefone Celular	30
2.7. Os Benefícios da Mobilidade	33
2.8. O Telefone Celular como Forma de Pagamento	34
2.8.1. Caso Oi Paggo	35
2.8.2. Mobile Payment	37
2.8.3. Caso África	38
2.8.4. Capilaridade da Telefonia Móvel	39
3. Referencial Teórico	41
3.1. A Origem dos Problemas Financeiros	41
3.2. A Solução dos Problemas Financeiros	49
3.2.1. Principais Estratégias Utilizadas	51
3.3. Acesso ao Crédito	53
3.4. A Gestão do Orçamento	56
4. Método	60
5. Análise dos Resultados	62
6. Conclusão	74
7. Implicações Gerenciais	78
8. Referências Bibliográficas	81

Lista de figuras

Figura 1 – A evolução da telefonia fixa no Brasil – linhas ativas	12
Figura 2 – Análise comparativa entre celulares ativos x cartões de créditos x contas correntes	13
Figura 3 – Penetração do celular na população brasileira	15
Figura 4 – Percentual da população brasileira (2005) com ganhos mensais de até 3 salários	18
Figura 5 – Comparativo entre o crescimento do número de telefones celulares e telefones fixos de 2005 a 2009 (em milhões)	30
Figura 6 – Análise comparativa entre a penetração de telefones fixos x móveis x televisores x internet no Brasil (2006)	32
Figura 7 – Cadeia de Valor Oi Paggo	36
Figura 8 – Análise comparativa entre crescimento do número de celulares x telefones fixos x contas correntes x cartão de crédito (em milhões)	39
Figura 9 – Seqüência de eventos associados a problemas financeiros	44
Figura 10 – Percentual das famílias, por referência aos graus de dificuldades, para chegar ao final do mês com rendimento total mensal familiar	56
Figura 11 – Percentual das famílias com muita dificuldade para chegar ao final do mês por faixa de renda	58
Figura 12 – Percentual por tipo de despesa do consumo médio mensal familiar	59
Figura 13 – Percentual dos gastos com habitação na despesas familiares	59

Lista de tabelas

Tabela 1 – Percentual de domicílios com telefone no Brasil (2001-2005)	31
Tabela 2 – Combinação das necessidades financeiras, estratégias e conseqüências finais	53
Tabela 3 – Categorização dos serviços financeiros e freqüência de utilização	56
Tabela 4 – Identificação das principais características dos entrevistados na pesquisa	61