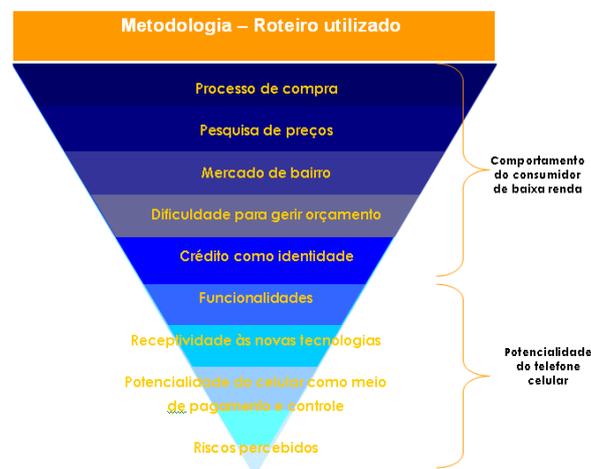


## 5 Análise dos resultados

*“O predomínio do telefone celular pré-pago pode ser observado entre pessoas que trabalham por conta própria e na prestação de serviços. Para estes usuários, o investimento em um celular pré-pago é garantia de acesso à geração de trabalho e renda. A possibilidade de comunicação eficiente e rápida gera ocupação e postos de trabalho para quase 60% dos usuários de telefonia móvel da classe D, que não têm telefone fixo em casa. Por todas essas razões, a tendência é de que a expansão da telefonia móvel venha dos usuários de baixa renda.”*

(ANATEL, 2006, pág. 29)

Todas as entrevistas realizadas foram gravadas e posteriormente transcritas. A partir da análise dos resultados, foi feita uma categorização dos principais temas abordados e exemplificados através dos trechos extraídos das entrevistas realizadas. Inicialmente foram abordados temas relacionados ao comportamento destes consumidores (processo de compra, pesquisa de preços, aquisição de produtos em mercados de bairro, gestão do orçamento e acesso ao crédito) e posteriormente a potencialidade do telefone celular como meio de pagamento e controle financeiro (funcionalidades do celular, receptividade deste público às novas tecnologias, potencialidade do celular e riscos percebidos). De forma a se manter a integridade das informações, as transcrições conservam a linguagem estabelecida no diálogo, não importando os erros de português, concordância e expressões.



## Comportamento dos consumidores de baixa renda

### **Processo de compra**

Este estudo concorda com Rangan, Quelch, Herrero e Barton (2007), que consumidores pobres tendem a comprar em pequenas quantidades e com maior frequência. Mas este fato não está relacionado apenas a uma renda baixa e que também costuma ser bastante variável e instável. Segundo os autores, é importante ressaltar que essa restrição de renda também gera uma série de outras restrições que, da mesma maneira, justificam esse comportamento, como, por exemplo, a moradia em locais com pouco espaço para armazenagem das compras e falta de transporte próprio.

*“Costumo ir ao mercado duas vezes por semana. Trabalho fora, quase não paro em casa. Moro só com minha filha, compro pequenas quantidades, não temos muito espaço.”*  
(Alice)

Caplovitz (1963) também dá destaque especial à questão da dificuldade de locomoção de famílias mais pobres e acrescenta que, em função da pequena disponibilidade de varejistas próximos às regiões em que elas costumam habitar, essas famílias, conseqüentemente, pagam mais caro em suas compras do que se as fizessem em grandes supermercados.

### **Pesquisa de preços**

Tendo em vista os baixos salários declarados pelos entrevistados, a busca incessante por melhores preços, feita através da pesquisa de preços, mostrou-se uma constante na vida dessas pessoas. Costumam pesquisar preços em diversas lojas, avaliam quem oferece mais vantagem e a melhor prestação.

*“Eu gosto de conferir preços, visitar várias lojas antes de comprar. (...) eu costumo ver o lugar mais barato antes de comprar, o arroz, o óleo, o feijão”*  
(Leandro)

*“Gosto de pesquisar preço. Vou pessoalmente, entro num mercado, vou em outro.”*  
(Ligia)

*“Se o vendedor perceber que você tá interessado em comprar aquele objeto aquela coisa que está te interessando e que você sabe que a concorrência tem preço melhor, o desconto é bem interessante”.*  
(Regina)

## **Mercado de bairro**

Segundo Kunreuzher (1973), a população de baixa renda tende a pagar mais pelos produtos que consome basicamente por dois fatores: “a dificuldade de realizar uma compra mensal maior obriga o consumidor de baixa renda a fazer compras mais freqüentes e em embalagens menores que tendem a ser mais caras; e geralmente esse consumidor não tem acesso a grandes redes varejistas, comprando os produtos em pequenas lojas de bairro que têm um menor poder de barganha e conseqüentemente maiores preços”.

Alguns dos entrevistados evidenciaram as vantagens de se comprar em supermercados menores, próximos às suas casas. A falta de transporte próprio também incentiva a compra em mercados próximos.

*“Eu agora estou procurando comprar em supermercados pequenos dentro da comunidade porque eles estão botando outros tipos de produtos, outras marcas menos conhecidas, com o mesmo valor de nutrição e mais baratos. Eu estou procurando fazer nesses mercadinhos pequenininhos, que eles costumam dizer, fundo de quintal. Na Rocinha tem vários mercadinhos assim. É melhor do que comprar em mercados grandes.”*

(Avelina)

*“Mês passado eu gastei 280 reais na Sendas. Esse mês eu fui ao mercadinho lá embaixo, lá perto de casa, comprei produtos sem ser de marca e gastei 240.”*

(Felipe)

## **Dificuldades para gerir o orçamento**

### **Pagamento à vista**

Os entrevistados demonstraram dificuldade para gerir seus orçamentos. Segundo os respondentes, o pagamento à vista é sempre a melhor opção para quem quer ter controle dos seus gastos. Principalmente as compras do dia-a-dia. Pagando em dinheiro eles conseguem obter um maior controle das suas despesas e comprando apenas o que seus salários permitem. Muitos consumidores de baixa renda não participam do mercado formal de trabalho e têm maior inconstância em seus rendimentos, sem dia certo para receber o pagamento por seus serviços – o que dificulta ainda mais o controle do orçamento doméstico.

*“Eu já prefiro dinheiro porque, vamos supor, se eu tenho uma quantia reservada no meu bolso, chego no supermercado, vou fazendo umas continhas, ah, dá, estou levando 300 reais e minha conta dá 280, eu já paro por aí.”*

(Regina)

*“Às vezes eu me esforço um pouco e compro à vista. Eu me esforço um pouquinho, aperto daqui, aperto dali, mas só compro o que dá.”*  
(Regina)

*“Prefiro pagar tudo em dinheiro: é telefone, é água, Casas Bahia.”*  
(Nilzete)

*“Eu costumo pagar no débito automático, eu deixo o dinheiro na conta e vou passando o débito automático. Por quê? Porque eu acho mais seguro e mais fácil de controlar”.*  
(Ana Paula)

*“Levo o dinheiro. Separo a parte que eu vou gastar e só gasto até aquilo ali.”*  
(Keli)

Para as pessoas que preferem pagar suas compras em dinheiro, o risco de ser roubado e a questão da segurança são assuntos preocupantes que requerem atenção especial. Algumas soluções alternativas utilizadas pelos entrevistados foram apresentadas por eles:

*“Eu observo algumas pessoas na rua que não se precavê de assalto. (...) Às vezes eu ando com o meu trocadinho no bolso. Mas se eu estou num lugar que não tem como eu me esconder para eu mexer no dinheiro, eu dou um jeitinho. Eu dou uma olhada em volta, eu vejo se não tem ninguém aqui, vou mexendo aqui, mas vou olhando aqui meio desconfiada.”*  
(Ione)

*“Na rua, é procurar ao máximo não abrir carteira, ficar expondo dinheiro. Tem vários lugares que você pode guardar o dinheiro... Eu guardo na meia... Aí, eu abaixo, finjo que eu vou coçar o meu pé, guardo o dinheiro no bolso e faço minha comprinha.”*  
(Leandro)

### **Pagamento parcelado**

Alguns dos entrevistados mencionaram as vantagens do pagamento parcelado, principalmente para compras de produtos mais caros como, por exemplo, eletrodomésticos e eletrônicos.

*“Compro nas Casas Bahia porque eles facilitam muito no pagamento. Parcelam assim em 12 vezes. Pequenas parcelas fixas, às vezes a gente nem precisa dar entrada para comprar uma geladeira (...).Você começa com um crédito, depois eles vão aumentando seu limite, entendeu? Às vezes eles te dão brinde, te dão bônus”.*  
(Leandro)

*“Depois que abre o crédito, se você não estiver devendo na Casa Bahia, você pode continuar comprando, independentemente se você está devendo em algum outro lugar. Mas se atrasar lá, aí...”*

(Kely)

### **Pagamento com cartão de crédito**

A pesquisa constatou que são várias as dificuldades relatadas por alguns dos entrevistados na utilização e controle das despesas realizadas com cartão de crédito – principalmente por só ficarem sabendo do valor total gasto ao receberem a fatura.

*“O cartão de crédito é difícil para nós usar, até porque, nós ganhamos salário, salário mínimo. Aí no caso aqui na empresa, temos um crédito de 300 reais, e nós ganhamos 450. Então, não cobre, né. A gente prefere usar o dinheiro porque o que a gente ganha não é o suficiente para cobrir.”*

(Avelina)

*“Eu sou obrigado a usar o dinheiro mesmo porque o meu nome está sujo por descontrole de cartão de crédito”*

(Leandro)

*“O cartão de crédito é para uma coisa melhorzinha entendeu. Só que se não tiver controle aí então acaba pagando o mínimo. E no próximo mês a gente pagando o outro mínimo porque tem outras coisas para pagar e quando for ver um cartão de 300, nós acabamos pagando aí 900”.*

(Avelina)

*“Às vezes é o caso da gente compra uma coisa mais cara que a gente precisa. Aí usa o cartão de crédito, só que aí quando vai ver foge do controle porque o nosso salário é pouco, entendeu?”*

(Leandro)

De acordo com a narrativa dos entrevistados, a grande dificuldade em relação à utilização do cartão de crédito é o que podemos chamar de “efeito retrovisor”: muitos só ficam sabendo quanto gastaram quando a conta já está fechada, ao receberem a fatura.

*“Às vezes a pessoa quer gastar e não quer saber, aproveita que está no cartão e não tem controle do seu limite. Aí, por exemplo, gasta bem 500, aí quer gastar 1.000. Ganha 300, quer gastar 500.*

(Nilzete)

*“O problema do cartão de crédito é que eu comprava muito. Não tinha controle. Só sabia do valor no final do mês. Não tinha controle!”*

(Lígia)

*“Com o cartão, os outros acha que vai comprar e nunca vai pagar, entendeu. O cartão sai comprando, faz uma compra e não paga. Dinheiro, não. Dinheiro está na mão, você fica com dinheiro aí sabe quanto gastou.”*  
(Miguel)

*“Eu acho que cartão é ilusão. Porque a gente se empolga. Porque a gente se empolga e sai gastando, gastando e com o dinheiro na mão, você já com ele na mão você já sabe que só tem aquele dinheiro, você tem um limite para gastar.”*  
(Dilma)

### **Contrair empréstimo x parcela que cabe no bolso**

Contrair empréstimos foi também uma solução recorrente. Nos casos de imprevistos, como acidentes de carro, morte ou doença na família, muitos recorreram às financeiras já que não possuem folga em seus orçamentos. Estes empréstimos eram geralmente urgentes e os motivos que levavam a contraí-los, inesperado. Segundo com Andreasen (1993), o consumidor pobre está interessado no valor da prestação e não na taxa de juros. Para essa população, juros são toleráveis e o que conta na hora de fazer o crediário é o valor e a quantidade de parcelas - o que faz com que muitas vezes ele pague uma dívida com outra.

*“Já peguei dinheiro emprestado sim. No banco, na nossa empresa, na conta corrente, né, conta salário. Nós temos um limite disponível, aí a gente quando precisa, pega. Não é muito, não, mas resolve alguma coisa (...)*  
(Marta)

Entrevistadora – Você sabe qual é a taxa de juros cobrada?

*“Não tenho certeza. Coisa assim de 10%, 15%”*  
(Marta)

*“O motivo de pegar dinheiro emprestado no banco foi para pagar uma dívida do cartão mesmo”*  
(Ligia)

*“Minha filha ficou doente. E eu precisei de pegar um dinheiro emprestado na Taií. (...) não sei não. Não sei a taxa de juros.”*  
(Alice)

### Crédito como identidade

Segundo Mattoso<sup>1</sup> (2005), o crédito é também forma de expressar identidade. “Ter nome” é, essencialmente, ter acesso a crédito. A “posse” do crédito simboliza para o indivíduo e aos olhos dos demais quem ele é e qual a sua inserção na hierarquia social. Neste sentido, a perda do crédito é vista como perda de identidade. Aquele que ficou com o “nome sujo” praticamente deixa de existir como pessoa, já que está impedido de consumir, a não ser aquilo que puder comprar a vista.

*“Ah, para mim é horrível, faz muita falta meu nome estar limpo porque eu preciso comprar coisa para mim, objeto pessoal e eu não posso.”*  
(Marta)

*“Fiquei com o nome sujo porque eu fiquei desempregada. Aí não consegui pagar. Aí depois de cinco anos limpou automático. Isso me incomodou muito. Tanto que dou valor hoje em dia que eu tenho o cartão que eu tenho.”*  
(Divania)

Outro ponto de merecido destaque é como a rede de relacionamentos exerce papel relevante na forma como os pobres lidam com problemas financeiros. De fato, os relacionamentos têm duplo papel: de um lado, ajudam a resolver problemas financeiros; de outro, criam problemas financeiros. Pedir ajuda a familiares, amigos e vizinhos para solucionar problemas financeiros é uma estratégia muito utilizada principalmente nas camadas mais pobres da população. Nesses grupos, o capital social é quase o único capital disponível e redes informais de ajuda mútua se formam para solucionar problemas mais graves com seus membros.

*“Já tive a experiência de emprestar o dinheiro a uma pessoa, né, amigo, a pessoa dizer que era até para o gasto de casa, e depois eu vi a pessoa lá na porta do bar chapando o dinheiro, entendeu, e eu nunca mais vi a cor desse dinheiro.”*  
(Leandro)

*“Meu nome está sujo por causa de uma amiga. Por que eu fiz uma compra para ela. Comprei um ar condicionado para ela, pensando que ela fosse minha amiga, que ia pagar. Inclusive até peguei ele de volta. Semana passada. Valor de mil e poucos reais, mais ou menos mil e duzentos, ela não pagou, começou a pagar, mas tem seis parcelas para pagar. Eu vou vender para mim conseguir limpar meu nome, né.”*  
(Marta)

---

<sup>1</sup> Mattoso, Cecília Queiroz. Me empresta seu nome? Um estudo sobre consumidores pobres. (2005)

*“Olha, eu emprestei sem querer emprestar, mas sabe, emprestei, que a pessoa disse que ia dar o dinheiro num certo dia, mas não me deu. E eu fiquei apertada. Fiquei com nome sujo, foi horrível. Mas... não cobrei”*

(Marta)

### **Potencialidade do telefone celular**

Cada vez mais a tecnologia de comunicação móvel vem sendo incorporada ao dia-a-dia das pessoas. Neste contexto, o celular tornou-se uma extensão da personalidade do usuário e as pessoas estão cada vez mais dependentes deste serviço como pudemos constatar através de alguns discursos:

*“Celular para mim é tudo, sem ele eu estou de mão quebrada. Celular para mim é tudo na vida”*

(Alice)

*“Até alguns anos atrás ninguém usava celular pra nada, né. E a nossa vida era normal. Hoje eu não consigo imaginar a minha vida sem celular. Nunca saio de casa sem ele. Se esquecer sinto um vazio, sinto que está faltando alguma coisa. Fico preocupada de não me acharem”.*

(Ligia)

### **Funcionalidades**

#### **Principal meio de comunicação com a família**

De acordo com os entrevistados, o celular é o principal meio de comunicação entre eles e suas famílias. A possibilidade de comunicação eficiente e rápida gera tranquilidade para quem trabalha fora e facilidade para serem localizados, a qualquer hora e em qualquer lugar.

*“O meu eu uso para falar com minha filha que é adolescente porque é pré-pago também, para falar com um colega, com irmã, quando o telefone fixo fica mudo, uma série de coisas. Eu uso celular”*

(Ione)

*“Eu uso celular mais para me comunicar com meus filhos porque eles ficam em casa sozinhos, né, porque eu e minha esposa trabalha, né, nós dois trabalha fora e eles ficam em casa sozinhos. Então você tem que ficar ligando: está na hora de acordar para tomar café, está na hora agora de se arrumar para ir para escola. Então só quando eles chegam da escola que a gente fica mais tranquilo. Está chegando da escola, chegou? Aí fica mais tranquilo.”*

(Leandro)

*“Celular para mim é tudo, sem ele eu estou de mão quebrada. Celular para mim é tudo na vida. É que todos os meus amigos, inclusive a minha filha, entram em contato comigo constantemente, toda hora, 24 horas sem cessar.”*

(Alice)

Neste estudo o uso do celular é associado sempre a chamadas rápidas e comunicação emergencial, principalmente com a família.

*“Eu uso o celular pra falar rapidinho. É para contato de trabalho, médicos, recados para a família, endereçados ao meu filho, ou a minha irmã e falar com a família né?”*

(Regina)

*“O celular é muito importante na minha vida porque às vezes eu tenho uma emergência, eu preciso falar com uma pessoa, entendeu?”*

(Regina)

*“Eu uso assim, para as horas de necessidade mesmo, né, de doença, um contato com parente, com amigos, né.”*

(Marta)

### **Outras utilidades**

Alguns dos entrevistados mencionaram também a utilização de outras funcionalidades do celular: mensagens, jogos, e o celular como calculadora durante as compras – facilitando o controle e a gestão do orçamento:

*“Às vezes eu uso a calculadora do celular, às vezes quando eu fico meia perdida eu uso.”*

(Avelina)

*“Eu gosto mesmo é dos joguinhos”*

(Ligia)

*“Gosto de tirar foto da minha filha”*

(Samara)

### **Receptividade às novas tecnologias**

Segundo Prahalad (2005) “os consumidores da base da pirâmide” acolhem rapidamente tecnologias avançadas. Segundo Prahalad, os consumidores de baixa renda adotam com mais facilidade tecnologias novas porque, para eles, “nada ficou de melhor no passado”.

Para Prahalad (2004) a interface dos produtos com o usuário deve ser pensada com cuidado e a introdução de inovações deve acompanhar investimentos em educação para que os benefícios previstos possam alcançar a população de menor renda

As entrevistas indicaram uma grande dificuldade dos indivíduos em avaliar o que o celular poderia ter que ainda não tem. Com exceção de Felipe, os entrevistados não sabiam o que responder:

*“O celular poderia ter GPS para eu saber onde a pessoa está”.*

### **Novas aplicações no celular**

Outro ponto de destaque foi a avaliação positiva dos entrevistados sobre a possibilidade de utilização de novas aplicações para o celular.

*“Primeiro, um computador depois aquela televisãozinha, o rádio, am-fm, o walk man, o mp3 já tem, o meu tem, mas para mim, entendeu, o que eu gostaria de ter no meu celular. Esses com televisão, com rádio e o computador. Sabe aqueles rádios, aquele celulares que têm tudo assim, era esse que eu queria ter.”*  
(Ione)

Quando estimulados pela entrevistadora e seu orientador com relação à possibilidade de utilizar o celular em transações bancárias ou como cartão de crédito, os entrevistados se mostraram bastante motivados. Como apontado por Boyle (1998) um dos problemas que afeta a população mais pobre é a perda de tempo, situação normalmente associada ao acesso aos serviços bancários no Brasil, caracterizado pelas longas filas de espera dentro das agências de atendimento à população.

*“Eu acho que é uma boa idéia porque evita da gente andar com dinheiro, questão de segurança, não ser assaltada e facilita, economiza nosso tempo. Em vez de ter que ir ao banco sacar o dinheiro, né, ficar na fila, a gente já vai pessoalmente numa certa loja e já paga tudo ao mesmo tempo. (Marta)*

*“Antigamente, nossa! Nunca pensei em ter um celular e hoje em dia todo mundo tem, então não é impossível mesmo. Primeiro ficava todo mundo assustado: Nossa! É novidade! Mas depois, você não vê essa televisão de plasma, essa toda fininha, aos pouquinhos está abaixando, todo mundo está começando a comprar, e aos poucos a gente começa a comprar também. Eu acredito que, eu acredito que vai dar certo. Se for uma coisa bem planejada, direitinho. E pensando no pessoal de baixa renda porque o pessoal com certeza vai querer muito comprar isso esse tipo de celular.”* (Ione)

Incentivados a pensar no que este celular deveria ter para ser utilizado por eles, a questão da segurança e a facilidade de utilização foram os pontos que se destacaram:

*“Eu acho que tem que ser um celular fácil de entender (...) Já teria que vir um pouco facilitado, né, para que pessoas de todas as classes sociais possam usar, até as pessoas que não tem muito estudo. Tem pessoa que não tem muito estudo, então pode se perder”.* (Samara)

*“Esse celular teria que ter segurança.”* (Zé Ronaldo)

*“Ele deveria reconhecer a voz do dono.”* (Amerinda)

A receptividade também foi boa em relação à utilização do celular como meio de controle das despesas familiares tendo em vista que, na concepção de alguns dos entrevistados, através do visor do aparelho, em tempo real, eles saberiam quanto gastaram e quanto ainda tem de saldo:

*“Ah, seria ótimo! Poderia me ajudar a controlar meus gastos. Eu acho que é assim, eu tenho uma conta que vai vencer depois de amanhã. Então aquele dinheiro, aquele valor não pode ser mexido. Aí eu não ia podia mexer, né? Se eu programasse para não mexer, eu não ia poder mexer. As coisas seriam mais ou menos assim.* (Ana Paula)

*“Ajudaria, me ajudaria, por exemplo, está aqui, meu pagamento estaria todo aqui, dentro do meu celular. Chegou lá, fiz a compra, paguei, entendeu, não vou precisar de dinheiro, essas coisas. Só que eu acho que deveria aparecer, por exemplo, eu gastei tanto, tinha que aparecer o saldo, quanto eu gastei tudo direitinho e quanto eu ainda tenho de crédito no celular.”* (Leandro)

*Seria muito bom. Com o celular eu não precisaria ficar ligando para o cartão de crédito para saber quanto eu gastei. Não teria surpresas!* (Divania)

*“Aí, sim, ia me ajudar bastante e muito se meu celular lembrasse que eu já paguei essa conta, não ia ser pouco não porque eu esqueço toda hora.”* (Nilzete)

*“Lembrete. Eu também sou muito esquecido. O celular poderia me enviar vários lembretes de pagamento”.* (Felipe)

Quando perguntados se estariam dispostos a pagar por este serviço, Leandro se mostrou receptivo:

*“Eu estaria disposto a pagar, mas não poderia ser uma taxa muito cara”*(Leandro)

Uma das entrevistadas sugeriu, inclusive, que através do celular seria possível emprestar dinheiro:

*“Eu acho que através deste celular até daria para emprestar dinheiro. No celular a gente não consegue passar uma música de um para o outro? Me empresta 50 reais? Eu tenho crédito aqui. Eu sei que tenho esse crédito aqui no celular, alguém me pede 50 reais emprestados, eu posso passar para ele, lógico, uma senha, uma senha, tudo dentro do...eu poderia emprestar 50 reais para ele. Tranquilo. Com o celular faria isso. (Ione)*

### **Riscos percebidos**

Apesar da receptividade com relação a essa nova tecnologia, os entrevistados demonstraram uma preocupação caso o celular fosse roubado ou perdido. O risco de ficarem sem todo o salário ganho após um árduo mês de trabalho seria grande. Uma das respondentes sugeriu como forma de minimizar os riscos, que houvesse uma garantia ou seguro associado a ele.

*“Mas um celular assim é muito importante. Todo mundo vai pegar. E se por acaso perder?”(Nilzete)*

*“Ah! Se eu perdesse esse celular aí era falência total. Eu estou com ele aqui, se eu perco ele ou alguém vem e me rouba para mim é falência total” (Ione)*

*“Correr o risco de ser roubada ou perder o celular e de ficar a ver navios. E agora, o que que eu faço, perdi todo o meu dinheiro? E agora? O que eu faço? Não tem problema, esse celular tem que ter uma garantia, um seguro” (Regina)*

Outro ponto de destaque é que o processo de aprendizado e a preocupação com custo são fundamentais para introdução de novos serviços entre os usuários de baixa renda. Embora os aparelhos tenham incorporado novas funcionalidades e estejam evoluindo tecnologicamente, isto não representou uma maior facilidade no uso. Essa dificuldade também foi levantada por Richards (1969), pois as pessoas com menor nível de educação teriam desvantagem na hora de obter informações, devendo confiar em revendedores de confiança ou em parentes próximos:

*“O sistema do celular tem que ser bem simples pra gente usar. A gente não pode confiar em ninguém. Ainda mais se vai controlar nosso dinheiro”. (Alice)*