



Fábio da Silva Abrate

**Elaboração de um Questionário para Avaliar
as Variáveis Determinantes do Endividamento
de Estudantes Universitários no Cartão de
Crédito: Um Estudo Piloto Adaptado para o
Mercado de Cartão de Crédito Brasileiro**

Dissertação de Mestrado

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

Orientador: Prof. Marcelo Cabus Klotzle

Rio de Janeiro
Novembro de 2009



Fábio da Silva Abrate

**Elaboração de um Questionário para Avaliar
as Variáveis Determinantes do Endividamento
de Estudantes Universitários no Cartão de
Crédito: Um Estudo Piloto Adaptado para o
Mercado de Cartão de Crédito Brasileiro**

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. Marcelo Cabus Klotzle

Orientador

Departamento de Administração – PUC-Rio

Prof. Walter Lee Ness, Jr.

Departamento de Administração - PUC-Rio

Prof^a. Flávia de Souza Costa Neves Cavazotte

IBMEC/RJ

Prof. Nizar Messari

Vice-Decano de Pós-Graduação do CCS

Rio de Janeiro, 9 de dezembro de 2009

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

Fábio da Silva Abrate

Graduou-se em Engenharia de Produção, na Universidade do Estado do Rio de Janeiro em 2004. No âmbito profissional, atuou na área de Pré-Vendas da Intelig Telecomunicações e na data da defesa deste trabalho ocupava o cargo de Tesoureiro nas Lojas Americanas.

Ficha Catalográfica

Abrate, Fábio da Silva

Elaboração de um questionário para avaliar as variáveis do endividamento de estudantes universitários no cartão de crédito : um estudo piloto adaptado para o mercado de cartão de crédito brasileiro / Fábio da Silva Abrate ; orientador: Marcelo Cabus Klotzle. – 2009.

110 f. : il. ; 30 cm

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

Inclui bibliografia

1. Administração – Teses. 2. Estudantes universitários. 3. Cartões de crédito. 4. Endividamento. I. Klotzle, Marcelo Cabus. II. Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro. Departamento de Administração. III. Título.

CDD: 658

Aos meus familiares que com amor, dedicação, renúncia e orientação me conduziram ao crescimento pessoal e profissional.

Agradecimentos

Às Lojas Americanas S/A pela compreensão e pelo apoio durante o período da realização do curso e pelas experiências trocadas ao longo dos anos de trabalho.

Ao meu orientador, Professor Marcelo Cabus Klotzle, pelo estímulo e ajuda para a realização deste trabalho.

Aos funcionários do IAG, pela disposição em ajudar-me a todo o momento, em especial ao Fábio Etienne e a Teresa Campos.

Aos colegas da PUC-Rio, pelo incentivo, colaboração e amizade.

A todos os professores do Departamento, que de alguma forma me transmitiram ensinamentos valiosos.

A todos os colaboradores, que participaram do processo de pesquisa respondendo ao questionário.

Resumo

Abrate, Fabio da Silva; Klotzle, Marcelo Cabús. **Elaboração de um Questionário para Avaliar as Variáveis Determinantes do Endividamento de Estudantes Universitários no Cartão de Crédito: Um Estudo Piloto Adaptado para o Mercado de Cartão de Crédito Brasileiro.** Rio de Janeiro, 2009. 110p. Dissertação de Mestrado - Departamento de Administração, Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro.

O mercado de cartão de crédito no Brasil cresce ano após ano e as formas de utilização dos cartões também estão se modificando com o passar do tempo. Na atualidade, o cartão de crédito se tornou um meio de pagamento capaz de multiplicar a capacidade financeira de seu usuário, ou seja, se tornou um instrumento de alavancagem financeira. Dentro deste contexto, os estudantes universitários são um nicho extremamente atraente para a indústria dos cartões de crédito. Este estudo piloto objetivou elaborar um questionário para avaliar as variáveis determinantes do endividamento de estudantes universitários no cartão de crédito, adaptando a literatura estrangeira para a realidade do mercado de cartão de crédito brasileiro. O questionário elaborado foi aplicado em seis diferentes universidades no estado do Rio de Janeiro, no Brasil, e resultou em uma amostra de trinta e dois estudantes. Os dados coletados foram tabulados e tratados estatisticamente através do método de regressão linear múltipla. Os resultados apontaram que apenas uma das variáveis independentes elencadas teve significado estatístico e pode ser considerada como preditora do grau de alavancagem financeira dos estudantes. Esta variável foi o meio de pagamento de preferência. Em resumo, os estudantes que declararam preferir o cartão de crédito como meio de pagamento de preferência apresentaram maiores níveis de endividamento.

Palavras-chave

Estudantes universitários; cartões de crédito; endividamento.

Abstract

Abrate, Fabio da Silva; Klotzle, Marcelo Cabús (Advisor). **Development of a Questionnaire to Evaluate the Determinant Variables of College Student's Indebtedness in Credit Cards: A Pilot Study Adapted to the Brazilian Credit Card Market.** Rio de Janeiro, 2009. 110p. MSc Dissertation - Departamento de Administração, Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro.

The credit card market in Brazil is growing year after year and the way to use the cards is also changing over the time. Currently, the credit card has become a payment method which can multiply the financial capacity of its holder, in other words, it became an instrument of financial leverage. In this context, college students are a very attractive niche for the credit card industry. This initial study aimed to develop a questionnaire to evaluate the determinant variables of college student's indebtedness in credit cards by adapting the foreign literature to the Brazilian credit card market reality. The questionnaire developed was distributed to students of six different colleges in the State of Rio de Janeiro, in Brazil, and resulted in a sample of thirty-two students. The collected data were tabulated and statistically treated by the multiple linear regression method. The results showed that only one of the independent variables listed was statistically significant and could be considered a predictor of the degree of financial leverage of the students. This variable was the preferred payment method. In short, students who expressed the preference for credit cards as a payment method had higher levels of indebtedness.

Keywords

College students; credit cards; indebtedness.

Sumário

1. Introdução	11
1.1. Contextualização	11
1.2. Objetivos	12
1.3. Delimitação do Estudo	13
1.4. Relevância do Estudo	14
1.5. Estrutura da Dissertação	14
2. Referencial Teórico	16
2.1. Cartão de Crédito	16
2.1.1. Conceito	16
2.1.2. História	18
2.1.3. Agentes do Mercado	19
2.1.4. O Mercado Brasileiro	22
2.2. Sociedade do Consumo	25
2.3. Comportamento do Consumidor	27
2.4. Estudantes Universitários, Cartões de Crédito e Endividamento	32
2.4.1. Variáveis Sócio-Demográficas	34
2.4.2. Conhecimento Financeiro	38
2.4.3. Atitudes Relacionadas ao Endividamento	39
2.4.4. Uso do Cartão de Crédito	40
2.4.5. Compras Compulsivas	41
2.4.6. Estresse	43
2.4.7. Outros Fatores	43
2.5. Sumário das Hipóteses Formuladas	45
3. Metodologia	46
3.1. Tipo de Pesquisa	46
3.2. Universo e Amostra	47
3.3. Coleta de Dados	47
3.3.1. Revisão Bibliográfica	47
3.3.2. Aplicação de Questionário	48
3.3.2.1. ETAPA I – Informações Sócio-Demográficas	49
3.3.2.2. ETAPA II – Conhecimento Financeiro	49
3.3.2.3. ETAPA III – Atitudes Relacionadas ao Endividamento	51
3.3.2.4. ETAPA IV – Uso do Cartão de Crédito	53
3.3.2.5. ETAPA V – Compras Compulsivas	54
3.3.2.6. ETAPA VI – Estresse	56
3.4. Tratamento dos Dados	57
3.5. Limitações do Método	59

4. Resultados	61
4.1. Caracterização da Amostra	61
4.1.1. Instituição de Ensino	61
4.1.2. Curso	62
4.1.3. Sexo	62
4.1.4. Faixa Etária	63
4.1.5. Estado Civil	63
4.1.6. Número de Filhos	64
4.1.7. Outras Dívidas e/ou Empréstimos	64
4.1.8. Independência Financeira	65
4.1.9. Renda Mensal	66
4.1.10. Número de Cartões de Crédito	67
4.1.11. Bandeira do Cartão de Crédito	67
4.1.12. Gasto Médio Mensal (Pagamento Fatura Cartão de Crédito)	68
4.1.13. Modalidade de Uso do Cartão de Crédito I	69
4.1.14. Modalidade de Uso do Cartão de Crédito II	69
4.1.15. Meio de Pagamento de Preferência	70
4.1.16. Grau de Alavancagem Financeira (GAF)	70
4.1.17. Nível de Conhecimento Financeiro	71
4.1.18. Escala de Atitudes Relacionadas ao Endividamento	73
4.1.19. Escala de Uso do Cartão de Crédito	74
4.1.20. Escala de Compras Compulsivas	76
4.1.21. Escala de Estresse	78
4.2. Análise das Variáveis Determinantes	81
4.2.1. Matriz de Correlação	82
4.2.2. Regressão Linear Múltipla	83
4.3. Sumário dos Resultados	86
5. Conclusões	89
5.1. Considerações Finais	89
5.2. Sugestões para Trabalhos Futuros	91
6. Bibliografia	93
7. Anexos	99
7.1. Carta de Apresentação do Questionário	99
7.2. Questionário Aplicado	100
7.3. Teste de Normalidade	110

Lista de tabelas

Tabela 1 – Indicadores do mercado de cartões de crédito – Visão Anual I	22
Tabela 2 – Indicadores do mercado de cartões de crédito – Visão Anual II	23
Tabela 3 – Indicadores do mercado de cartões de crédito – Visão Mensal	24
Tabela 4 – Sumário das Hipóteses formuladas	45
Tabela 5 – Escala de atitudes relacionadas ao endividamento	53
Tabela 6 – Escala de uso do cartão de crédito	54
Tabela 7 – Escala de compras compulsivas	55
Tabela 8 – Escala de estresse	56
Tabela 9 – Definição das variáveis	58
Tabela 10 – Instituição de Ensino	61
Tabela 11 – Curso	62
Tabela 12 – Sexo	62
Tabela 13 – Faixa etária	63
Tabela 14 – Estado civil	63
Tabela 15 – Número de Filhos	64
Tabela 16 – Outras dívidas e/ou empréstimos	64
Tabela 17 – Independência financeira	65
Tabela 18 – Renda mensal	66
Tabela 19 – Número de cartões de crédito	67
Tabela 20 – Bandeira do cartão de crédito	67
Tabela 21 – Gasto médio mensal (pagamento fatura cartão de crédito)	68
Tabela 22 – Modalidade de uso do cartão de crédito I	69
Tabela 23 – Modalidade de uso do cartão de crédito II	69
Tabela 24 – Meio de pagamento de preferência	70
Tabela 25 – Grau de alavancagem financeira (GAF)	70
Tabela 26 – Pontuação: conhecimento financeiro	71
Tabela 27 – Respostas: questionário conhecimento financeiro	72
Tabela 28 – Pontuação: atitudes relacionadas ao endividamento	73
Tabela 29 – Pontuação: uso do cartão de crédito	74
Tabela 30 – Pontuação: compras compulsivas	76
Tabela 31 – Pontuação: compras compulsivas (Ajustada)	77
Tabela 32 – Pontuação: estresse	79
Tabela 33 – Variáveis finais	81
Tabela 34 – Matriz de correlação	82
Tabela 35 – Resultados do modelo de regressão: Sumário	83
Tabela 36 – Resultados do modelo de regressão: ANOVA	84
Tabela 37 – Resultados do modelo de regressão: Coeficientes	84
Tabela 38 – Resultados do modelo de regressão: Variáveis excluídas	85
Tabela 39 – Sumário dos resultados das hipóteses formuladas	87
Tabela 40 – Teste de normalidade	110