



**PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DO RIO DE JANEIRO**

**Conhecimento de crédito e comportamento do uso do  
cartão de crédito**

**Marina de Freitas Alves Vieira**

**TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO**

**CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS - CCS**

**DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO**

**Graduação em Administração de Empresas**

Rio de Janeiro, junho de 2017.



**Marina de Freiras Alves Vieira**

**Conhecimento de crédito e comportamento do uso do  
cartão de crédito  
Trabalho de Conclusão de Curso**

Trabalho de Conclusão de Curso, apresentado ao programa de graduação em Administração da PUC-Rio como requisito parcial para a obtenção do título de graduação em Administração.

Orientadora: Liana Ribeiro

Rio de Janeiro, junho de 2017.

## **Agradecimentos**

Agradeço aos meus pais, Rosangela e Thadeu, e aos meus avós, Antônio e Zelia, pelo apoio e compreensão nos momentos em que estive ausente, elaborando este projeto.

À minha mãe, um agradecimento especial por sua ajuda, como profissional de línguas, na dissertação e na revisão dos textos do presente estudo.

Às minhas irmãs, Letícia e Fernanda, por acreditarem em mim e na minha capacidade profissional, me motivando a cada dia ao longo dessa jornada da graduação.

Ao meu grande amigo e parceiro, João Marcelo, por seu incentivo e suporte em todos os momentos e por estar ao meu lado quando precisei.

Aos meus colegas de classe; especialmente, Elena Pentagna e Maria Clara Cunha, por compartilharem comigo os momentos de estudo que foram fundamentais para vencer algumas etapas ao longo dos anos de graduação.

Aos meus professores do IAG-PUC-Rio por compartilharem comigo seus conhecimentos e por me prepararem para este momento.

À minha orientadora, Liana Ribeiro, por sua disposição para me auxiliar na elaboração de todas as etapas deste trabalho.

Finalmente, agradeço a todos os meus familiares e amigos que próximos ou à distância, através de seus gestos e palavras, contribuíram com apoio para realização desta jornada. Estão todos no meu coração.

## **Resumo**

Vieira, Marina. **Conhecimento de crédito e comportamento do uso do cartão de crédito**. Rio de Janeiro, 2017. 34 p. Trabalho de Conclusão de Curso – Departamento de Administração. Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro.

Este trabalho visa examinar a relação do conhecimento de crédito com o uso do cartão de crédito. Foi realizada uma pesquisa com jovens e adultos do Rio de Janeiro, que abordou o uso do cartão de crédito, a situação de endividamento e o conhecimento de crédito. Apesar de se declararem bons conhecedores dos elementos financeiros básicos, muitos foram incapazes de aplicá-los em questões práticas. Isto mostra um distanciamento entre a auto avaliação dos sujeitos e a avaliação resultante da pesquisa, o que pode levar a decisões de endividamento pouco embasadas e a um menor aproveitamento dos benefícios que o cartão de crédito oferece. O resultado deste estudo traz insumos sobre o instrumento de crédito mais utilizado no Brasil.

## **Palavras- chave**

Conhecimento de crédito; comportamento financeiro; endividamento

## **Abstract**

Vieira, Marina. **Credit knowledge and the use of credit cards**. Rio de Janeiro, 2017. 34 p. Final paper – Business Department. Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro.

This work aims at investigating the relation between credit knowledge and the use of credit cards. A survey, based on three categories of analysis - use of credit cards, debt situation and credit knowledge-, was carried out with adults and young adults in Rio de Janeiro. Despite claiming to be well-acquainted with the basic financial elements, many have been unable to apply them to practical matters. This shows a gap between the self-evaluation of the subjects and the evaluation resulting from the research, which can lead to poorly-based debt decisions and worse use of the benefits that the credit card offers. The result of this exploratory study provides input about the credit instrument most used in Brazil.

## **Key-words**

Credit knowledge; financial behavior; indebtedness

## Sumário

1 Introdução ao tema e ao problema do estudo	9
1.1. Objetivo do estudo	10
1.2. Objetivos intermediários do estudo	10
1.3. Delimitação e foco do estudo	11
1.4. Justificativa e relevância do estudo	11
2 Revisão de literatura	12
2.1. Finanças Pessoais	12
2.2. Endividamento	13
2.3. Cartão de crédito	15
2.4. Conhecimento financeiro	17
2.5. Comportamento financeiro	18
3 Métodos e procedimentos de coleta e de análise de dados do estudo	20
3.1. Tipo de pesquisa realizada	20
3.2. Seleção da amostra	20
3.3. Procedimentos e instrumentos de coleta de dados utilizados no estudo	21
3.4. Formas de tratamento e análise dos dados coletados para o estudo	22
3.5. Limitações do Estudo	22
4 Apresentação e análise dos resultados	24
4.1. Apresentação dos dados	24
4.1.1. Sobre os respondentes	24
4.1.2. Comportamento de Crédito	24
4.1.3. Situação de endividamento	26
4.1.4. Conhecimento de crédito	28
4.2. Análise dos resultados	31
5 Conclusões e Recomendações	34

6 Referências Bibliográficas	36
7 Apêndice 1	41

## Lista de Tabelas

Tabela 1 – Crédito a pessoas físicas com Recursos Livres.....	14
Tabela 2 – Principais tipos de dívida .....	15
Tabela 3 - Classes Sociais por Faixa de Salário Mínimo ..... <b>Erro! Indicador não definido.</b>	
Tabela 4 - Características dos respondentes .....	24
Tabela 5 - Frequência de uso do cartão de crédito pelos respondentes.....	25
Tabela 6 - Planejamento do uso do cartão de crédito pelos respondentes.....	25
Tabela 7 - Decisão de uso do cartão de crédito pelos respondentes.....	26
Tabela 8 - Uso da função saque do cartão de crédito pelos respondentes.....	26
Tabela 9 - Pagamento da fatura pelos respondentes .....	27
Tabela 10 - Situação de endividamento dos respondentes .....	27
Tabela 11 - Taxa de juros mensais do crédito rotativo de cartão pelos respondentes .....	28
Tabela 12 - Tempo em que a dívida é dobrada pelos respondentes .....	30
Tabela 13 - Tempo de quitação da dívida pelos respondentes.....	30
Tabela 14 - Valor do dinheiro no tempo pelos respondentes.....	31

## Lista de Gráficos

Gráfico 1 - Evolução dos juros do crédito rotativo, cheque especial e empréstimo pessoal.....	17
Gráfico 3 - Distribuição do índice de acertos dos respondentes sobre conhecimento de crédito .....	28

Gráfico 4 - Autoavaliação dos respondentes sobre conhecimento financeiro básico.....	29
Gráfico 5 - Distribuição do índice de acertos sobre conhecimento financeiro por gênero.....	31



## 1 Introdução ao tema e ao problema do estudo

O uso do cartão de crédito tem apresentado crescente participação nas decisões de compra dos brasileiros. O número de transações desse meio de pagamento aumentou em 8,4% do primeiro semestre de 2015 para o mesmo período de 2016 e representa 17,5% do consumo das famílias brasileiras (ABECS, 2016).

O cartão de crédito pode ser uma boa ferramenta para o gerenciamento das finanças pessoais, pois permite flexibilizar os pagamentos e acumular milhas para ganhar descontos em outros serviços. Porém, quando o uso é feito sem os devidos conhecimento e disciplina, pode gerar um alto grau de endividamento e impulsionar a procura por mais crédito, criando um círculo vicioso prejudicial à saúde financeira de um indivíduo. Segundo matéria do Valor Econômico (2016), a inadimplência do crédito rotativo foi de 36,1% em outubro de 2016, sendo a taxa de juros no mês equivalente a 475,8% ao ano, impactando significativamente o fluxo de caixa dos devedores.

O percentual de famílias endividadas com cheque pré-datado, cartão de crédito, cheque especial, carnê de loja, empréstimo pessoal, prestação de carro e seguro atingiu 57,3% em novembro de 2016. O cartão de crédito foi considerado um dos tipos de dívida mais relevantes por 77,2% das famílias endividadas (CNC, 2016). O endividamento pode ser passivo ou ativo. O endividamento passivo acontece em função de situações inesperadas e externas ao indivíduo, como doença, morte ou desemprego. O endividamento ativo, por outro lado, ocorre pela má gestão financeira e pelas tomadas de decisões erradas. As pessoas enquadradas no endividamento ativo tendem a estar constantemente com dívidas (TOLOTTI, 2007).

A propensão de gastar cresce com o aumento do limite máximo permitido pelo cartão de crédito, pois os consumidores entendem o limite como uma renda extra (SOMAN; CHEEMA, 2002). Grande parte das pessoas reconhece o problema de endividamento excessivo somente quando as cobranças se iniciam ou quando percebem que não tem dinheiro para honrar as contas mensais (BCB, 2014).

O significativo crescimento das ofertas de instrumentos de crédito para as famílias tem sido acompanhado pelo crescimento da inadimplência nos últimos anos. Essa tendência tem gerado um grande debate acerca do real preparo das pessoas para realizar conscientes decisões financeiras (COLE, PAULSON e SHASTRY, 2012). Consumidores bem informados são mais propensos a tomar boas decisões para suas famílias (HILGERT, HOGARTH e BEVERLY, 2003). De acordo com pesquisa da ENEF, respondentes com menores níveis de instrução preferem parcelas menores nas compras a prazo, mesmo com altos juros embutidos (ENEF, 2008). Isso exige um cálculo mínimo, mas não leva o indivíduo à percepção do real custo do crédito, e acaba por inibir as possíveis comparações entre outras formas de financiamento e de crédito competitivas (BLOCK-LIEB e JANGER, 2006, p.1538).

A educação financeira parece auxiliar evitar o endividamento, através do planejamento orçamentário, do controle das despesas e da escolha de produtos de crédito mais baratos (ZERRENNER, 2007).

A partir de tal cenário, no qual o cartão de crédito apresenta ascendente relevância nas finanças dos brasileiros e no qual as evidências de que a educação financeira pode influenciar a propensão ao endividamento, torna-se importante estudar como o conhecimento de crédito impacta a tomada de decisão de uso do cartão de crédito.

### **1.1.Objetivo do estudo**

O objetivo principal deste estudo é verificar se existe uma relação positiva entre o conhecimento de crédito e o comportamento do uso do cartão de crédito entre jovens e adultos graduando, graduados ou pós graduados da cidade do Rio de Janeiro.

### **1.2.Objetivos intermediários do estudo**

Para se atingir o objetivo final proposto, o estudo pretende 1) investigar qual é o nível de conhecimento de crédito do grupo em questão; 2) entender com que frequência as pessoas utilizam o cartão de crédito e assumem dívidas; 3) investigar se há planejamento no uso do cartão de crédito; 4) verificar se há diferenças na forma de utilização do cartão de crédito de acordo com o nível de conhecimento de crédito.

### **1.3.Delimitação e foco do estudo**

Esse estudo volta-se especificamente para abordar o nível de conhecimento de crédito dos indivíduos e a sua relação com a forma de uso do cartão, para entender se essa relação existe e como ela pode ser observada.

O grupo escolhido para a análise é composto por jovens e adultos, clientes bancários, que utilizam cartão de crédito, graduandos, graduados ou pós-graduados na cidade do Rio de Janeiro, região sudeste do Brasil.

Embora relevante, não se pretende tratar do conhecimento financeiro como um todo, o que envolveria as questões de tolerância ao risco, de decisões de investimentos e de decisões das demais linhas de crédito. O presente estudo visa especificamente analisar o conhecimento sobre cartão de crédito e suas aplicações.

### **1.4. Justificativa e relevância do estudo**

O estudo em questão traz contribuições para os consumidores que usam cartão de crédito, pois aponta os riscos do endividamento com onerosos juros. Além disso, o estudo traz contribuições para a academia, pois colabora com dados para o avanço do estudo e para o desenvolvimento de práticas saudáveis do uso do cartão de crédito.

## 2 Revisão de literatura

### 2.1.Finanças Pessoais

Finanças pessoais, analogamente a finanças corporativas, visam entender como as pessoas utilizam instrumentos financeiros para alcançar seus objetivos. As pessoas devem planejar em longo prazo, porém com horizontes finitos; elas possuem importantes ativos inegociáveis, como o seu capital humano; apresentam ativos não líquidos, como suas casas; enfrentam restrições à captação de créditos e estão sujeitas a taxações complexas. (CAMPBELL, 2006)

Foulks e Graci (1989 apud CAMARGO; KEISER, 2008) definem planejamento financeiro como o desenvolvimento, a implantação e o monitoramento do processo de investimento de ativos, com base na propensão ao risco. Muitas decisões financeiras, incluindo decisões de investimento, de poupança, de crédito e de seguros, podem ser entendidas como possibilidades de maximização da utilidade pretendida, sendo utilidade uma função do bem-estar financeiro geral ou de consumo (SCHUCHARDT et al., 2007).

De acordo com Ross; Westerfiel; Jaffe (1995), o planejamento financeiro apresenta importância significativa na gestão de recursos familiares, pois oferece as coordenadas que se deve seguir em direção aos seus objetivos de curto ou de longo prazo.

Segundo Funfgeld e Wang (2009; apud SANTOS, 2013) “Todas as pessoas se deparam com a necessidade de gerir suas finanças pessoais, sendo que alguns tendem a poupar muito, outros pesquisam bastante antes de cada compra, enquanto outros preferem seguir sua intuição”.

Algumas famílias tomam decisões financeiras erradas, dada a complexidade do seu planejamento e dos diversos e, às vezes, confusos produtos financeiros que lhes são oferecidos (CAMPBELL, 2006). A identificação da origem desses erros torna-se importante na medida em que apresenta relevante contribuição no campo das finanças pessoais, como subsídio teórico para a evolução dos estudos e para a expansão do conhecimento financeiro (CAMPBELL, 2006).

## 2.2. Endividamento

Marques e Frade (2003) definem o endividamento como a utilização de recursos de terceiros para consumo próprio. Nesse processo, o indivíduo que toma o empréstimo adquire a obrigação de devolver o montante recebido - somado aos juros - no vencimento do contrato.

Para Schrickel (1994), crédito é o ato de uma pessoa, física ou jurídica, de ceder temporariamente parte do seu patrimônio a terceiros, esperando que o valor volte integralmente, acrescido de juros, no tempo acordado.

Estudos sobre educação financeira, sobre consumo de crédito e sobre endividamento tornaram-se mais relevantes no período pós-crise de *subprimes* americana. Nesse período, os empréstimos não acompanhados pela devida análise de crédito geraram um elevado índice de inadimplência, uma crise de liquidez das hipotecas americanas e uma desaceleração econômica sistêmica nos Estados Unidos, alertando o mundo aos riscos das decisões de crédito.

No Brasil, por outro lado, no período de estabilização da economia, adotou-se uma política econômica expansionista que estimulou o consumo e introduziu camadas até então marginalizadas no mercado de crédito. O período anterior a 1994 foi marcado por uma inflação alta e muito volátil e, até esse momento, o comportamento das pessoas sobre seus recursos pessoais era voltado principalmente para o curto prazo. A partir do Plano Real, quando as pessoas começaram a experimentar um ambiente economicamente estável, o comportamento em relação aos seus recursos modificou-se, levando a inserção de novos clientes ao sistema financeiro (OLIVEIRA, 2012).

Com a economia em crescimento, as instituições expandiram a oferta de produtos e de serviços financeiros. A diversidade e a abundância da oferta tornaram as decisões financeiras mais complexas e passaram a exigir que os consumidores tivessem conhecimentos que os permitissem encontrar soluções adequadas e pertinentes à sua realidade financeira (OLIVEIRA, 2012).

De acordo com o Relatório de Economia Bancária e de Crédito do Banco Central do Brasil (2014), a relação crédito sobre o Produto Interno Bruto (PIB) alcançou 58,9% em 2014 *versus* 56% em 2013. Em 2014, as operações de crédito com recursos livres totalizaram R\$1.577 bilhão. Desse montante, R\$783 bilhões foram destinados a pessoas físicas. O total de crédito para esse segmento nos anos de 2012 a 2014 cresceu 13,7%, conforme observado na Tabela 1 (BCB, 2014).

R\$bilhões

Descrição	2012	2013	2014	Variação %	
				2013	2014
Crédito pessoal	277,0	317,7	353,1	14,7	11,1
Aquisição de veículos	193,2	192,8	184,2	-0,2	-4,5
Cartão de crédito	126,6	144,6	160,8	14,2	11,2
Cheque especial	21,7	23,3	24,5	7,4	5,2
Demais	70,8	64,4	60,8	-9,0	-5,6

Tabela 1 – Crédito a pessoas físicas com Recursos Livres

Fonte: BCB, 2014

De acordo com a Pesquisa de Endividamento e Inadimplência do Consumidor (PEIC) realizada pela Confederação Nacional do Comércio de Bens, Serviços e Turismo (CNC), em novembro de 2016 a proporção de famílias que se consideram muito endividadas era de 14,1%; a proporção de famílias que se consideram mais ou menos endividada era de 20,4% e a proporção de famílias que se declaram pouco endividadas era de 22,8% do total. Entre as famílias endividadas, a média do percentual de renda que estava comprometida com dívidas foi de 29,9% e o tempo médio de cumprimento das dívidas foi de 7,0 meses (CNC, 2016). Entre os principais tipos de dívida dessas famílias estão o cartão de crédito, seguido de carnês e, depois, de financiamento de carro, conforme mostra a tabela 2.

Tipo de dívida (% de famílias)	
Novembro de 2016	
Tipo	Total
Cartão de crédito	77,2%
Cheque especial	7,1%
Cheque pré-datado	1,7%
Crédito consignado	5,3%
Crédito pessoal	10,2%
Carnês	14,3%
Financiamento de carro	10,5%
Financiamento de casa	7,7%
Outras dívidas	2,1%
Não sabe	0,1%
Não respondeu	0,1%

Tabela 2 – Principais tipos de dívida

Fonte: CNC, 2016

Ainda de acordo com a PEIC, o percentual de famílias endividadas que declararam não ter condições de pagar suas dívidas atingiu 9,1% em novembro de 2016. (CNC, 2016)

É fácil, para consumidores, utilizar o dinheiro recebido no passado em algum momento futuro. No entanto, é praticamente impossível usar a sua renda futura no momento presente, considerando que o valor a receber ainda não existe fisicamente para o consumidor. (SOMAN e CHEEMA, 2002) Esse cenário se modifica, no entanto, com o uso recorrente do cartão de crédito.

De acordo com Katona (1975 apud PONCHIO, 2006), os principais motivos pelos quais as pessoas assumem dívidas são (1) rendimento insuficiente para cobrir despesas básicas; (2) alta renda, mas com alta propensão ao consumo e (3) falta de vontade de poupar. Assim, o endividamento não consiste em um problema essencialmente decorrente de fatores econômicos adversos, mas também de fatores psicológicos e educacionais.

### **2.3.Cartão de crédito**

O principal modelo de análise de crédito do consumidor utilizado pelas instituições financeiras no Brasil é o *credit scoring* (BEMI, 1999, p. 65 apud FIGUEIRA, 2001). Esse método, desenvolvido pela Seara Experian, funciona como uma estatística que representa a probabilidade de o cliente ficar inadimplente. A pontuação varia de 0 a 1.000 e avalia critérios como protestos, cheques sem fundo, hábitos de pagamento, outras dívidas e renda mensal (FIGUEIRA, 2001).

Todo mês, o cliente deve quitar a fatura do seu cartão de crédito junto ao banco emissor. Existem três possibilidades de pagamento até o vencimento da fatura: 1) Pagar o valor integral da fatura – não são incorridos juros sobre o montante utilizado, sendo, por isso, a opção mais indicada; 2) Parcelar o valor da fatura – são incorridos juros sobre o valor parcelado. Os juros do parcelamento são menores do que os juros do crédito rotativo; 3) Pagar um valor entre o mínimo de 15% e o total da fatura – o consumidor entra na modalidade de crédito rotativo automaticamente, com incidência de uma taxa juros das mais elevadas do mercado. Quando o consumidor não paga a fatura e torna-se devedor, além de pagar os juros, terá que arcar com multa e juros de mora. (BCB, 2016)

Na fatura do cartão de crédito deve estar informado o Custo Efetivo Total (CET) da operação de crédito. Esse custo facilita a comparação entre as opções de crédito para o consumidor (BCB, 2016).

Existem cinco tarifas cobradas para um cartão de crédito básico, de acordo com a resolução CMN 3.919/2010 do Banco Central: 1) Pagamento de contas – tarifa cobrada quando o cliente paga contas de luz, água, gás, telefone com o cartão de crédito; 2) Pedido de urgência para aumentar o limite de crédito – tarifa cobrada para a análise dos riscos da concessão de crédito emergencial; 3) Utilização de cartão para saques – tarifa cobrada para a realização do saque. O valor sacado é cobrado na fatura do mês seguinte; 4) Anuidade – tarifa cobrada pela disponibilização do serviço do cartão de crédito para o cliente; 5) Segunda via do cartão – tarifa cobrada para emissão de um novo cartão. Outras tarifas podem ser cobradas para serviços adicionais solicitados pelo cliente.

O risco de crédito – para os credores e para os tomadores do crédito – consiste na possibilidade de não pagamento da fatura. Defensores dos consumidores, preocupados com os possíveis problemas gerados pelo mau uso do cartão de crédito, consideram fundamental a existência de limites tarifários para as empresas de cartão de crédito. (MANSFIELD; PINTO, 2008).

Essa preocupação com os consumidores promoveu uma mudança na legislação brasileira desde 03 de abril de 2017. O Conselho Monetário Nacional (CMN) aprovou uma norma que modifica o processo de parcelamento da fatura do cartão de crédito. A Resolução 4.549 aponta que o saldo devedor não liquidado da fatura tem um prazo de 30 dias para permanecer na modalidade de crédito rotativo. Após esse período, o valor poderá ser financiando mediante linhas de crédito oferecidas pelas instituições financeiras em condições mais vantajosas.

De acordo com a Pesquisa de Juros da ANEFAC – Associação Nacional dos Executivos de Finanças e Contabilidade -, em fevereiro de 2017, a taxa de juros do rotativo do cartão de crédito ficou em 444,0% e caiu para 442,3% em março. O gráfico a seguir mostra a evolução dos juros do crédito rotativo, desde janeiro de 2016, em comparação com os juros do cheque especial e do empréstimo pessoal, ainda segundo a Pesquisa de Juros da ANEFAC:



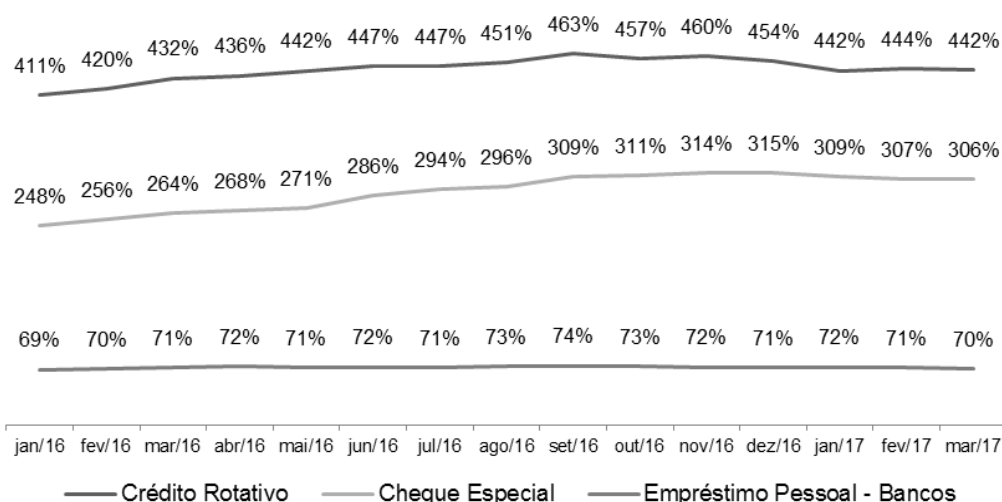


Gráfico 1 - Evolução dos juros do crédito rotativo, cheque especial e empréstimo pessoal

Fonte: ANEFAC, 2017

Apesar de o crédito rotativo possuir uma das maiores taxas do mercado, o cartão de crédito ainda representava 77,3% do total de dívidas de pessoas físicas em janeiro de 2017 (PEIC, 2017). O crédito pessoal e o cheque especial ocuparam a quarta e a sexta posição no *ranking*, respectivamente, com 9,7% e 7,2%. (PEIC, 2017)

Segundo matéria do Valor Econômico, a expectativa do setor com a nova regulamentação do crédito rotativo é de que as taxas sejam reduzidas para cerca da metade dos percentuais atuais. No entanto, os modelos do novo crédito rotativo são variáveis para cada instituição financeira; por isso, há um risco de os consumidores não compreenderem bem as condições e de não terem base para decidir, ou se planejar, sobre as diversas linhas de crédito parceladas.

## 2.4. Conhecimento financeiro

Segundo Remund (2010), as definições sobre educação financeira associam-se ao conhecimento de conceitos financeiros, à habilidade de comunicar-se utilizando esses conceitos, à aptidão a organizar e a gerenciar as próprias finanças, à capacidade de tomar decisões financeiras adequadas e à confiança no planejamento financeiro de longo prazo.

A crescente relevância da educação financeira nos últimos anos ocorre, entre outros fatores, em função do desenvolvimento dos mercados financeiros

(OCDE, 2004), do alto índice de endividamento e do aumento das falências pessoais (DANES, HABERMAN, 2007).

O déficit de conhecimento financeiro pode afetar a capacidade de um indivíduo de poupar para grandes objetivos de longo prazo, como comprar uma casa, ou aposentar-se. Pode, ainda, torná-lo vulnerável a possíveis crises financeiras (BRAUNSTEIN; WELCH, 2002). Sem o entendimento dos conceitos financeiros básicos, as pessoas não estão bem preparadas para tomar decisões relacionadas à poupança, ao investimento e ao endividamento (S&P, 2014).

Segundo Oliveira apud Rodrigues (2004), há uma significativa diferença entre a informação que os bancos oferecem aos consumidores e as informações que os consumidores realmente necessitam para uma tomada de decisão consciente. Associada a essa questão, há a falta de preparo dos consumidores de serviços bancários para compreender verdadeiramente as informações que recebem (RODRIGUES, 2004). Consumidores que não entendem conceitos de juros compostos, por exemplo, tendem a pagar maiores tarifas, a tomar mais créditos e a assumir mais dívidas (LUSARDI; TUFANO, 2009).

Lusardi e Tufano (2009) nomeia o conhecimento financeiro associado ao endividamento de 'alfabetização da dívida' e define o termo como "a habilidade de tomar simples decisões relacionadas aos contratos de crédito, aplicando conhecimento básico sobre juros compostos em opções financeiras diárias". Pesquisa do S&P (2014) mostra que o uso do cartão de crédito está se popularizando em países emergentes. No entanto, o conhecimento de conceitos financeiros associados ao uso da ferramenta não está crescendo em igual proporção. Muitos usuários de cartão de crédito não entendem que os juros compostos podem aumentar os montantes da dívida rapidamente. A pesquisa identificou que no Brasil, 32% dos adultos possuíam cartão de crédito, mas apenas metade respondeu corretamente à questão dos juros compostos.

## **2.5. Comportamento financeiro**

A forma como uma pessoa se comporta terá um impacto significativo sobre o seu bem-estar financeiro.

(Atkinson, A. e Messy, F., 2012)

O comportamento financeiro é um elemento essencial da alfabetização financeira e, sem dúvida, o mais importante, de acordo com OECD (2013 apud POTRICH 2015). Alfabetização financeira consiste na combinação de

consciência, conhecimento, habilidade, atitude e comportamento, necessários para tomada de decisões de maneira segura em situações financeiras cotidianas (OECD, apud POTRICH 2015). O comportamento financeiro é o elemento que mede as ações financeiras propriamente ditas (SERASA EXPERIAN, 2015).

Os resultados positivos de ser financeiramente alfabetizado são baseados em comportamentos como o planejamento de receitas e despesas e a estruturação da segurança financeira. Comportamentos como o uso excessivo de crédito, por sua vez, podem reduzir consideravelmente o bem-estar financeiro (ATKINSON, MESSY, 2012 apud POTRICH, 2015).

As finanças comportamentais explicam como alguns grupos se comportam em relação a investimentos, a poupança, a decisões de endividamento e a planejamento financeiro.

De acordo com pesquisa realizada pela SERASA EXPERIAN em 2015, os brasileiros acumularam maior conhecimento em educação financeira, mas, apesar disso, o comportamento financeiro se manteve estável em relação ao ano anterior. O subíndice Conhecimento, que compõe o Indicador de Educação Financeira (IndEF), atingiu nota 7,7. No entanto, apesar de o consumidor estar mais informado, a nota do Comportamento em relação às finanças ficou em 5,5, evidenciando uma lacuna entre a teoria e a prática financeira do grupo estudado.

Segundo Moore (2003), um indivíduo alfabetizado financeiramente demonstra ter conhecimento financeiro, atitude financeira positiva e comportamento financeiro adequado. Como consequência, é eficaz na sua gestão financeira. (POTRICH, 2015)

### **3. Métodos e procedimentos de coleta e de análise de dados do estudo**

#### **3.1. Tipo de pesquisa realizada**

Dado o objetivo da presente pesquisa, foi utilizado o método de pesquisa exploratória.

Como o nome indica, pesquisa exploratória é explorar ou fazer uma busca em um problema ou em uma situação, a fim de oferecer informações e maior compreensão (MALHOTRA, 2012, p. 59).

No caso deste trabalho, pretende-se aproximar-se dos níveis de conhecimento dos riscos do cartão de crédito e a sua relação – se existente - na decisão de compra por esse meio de pagamento.

Além de ser exploratória, a presente pesquisa também se caracteriza por ser de cunho quantitativo. De acordo com Malhotra, 2006, p. 114:

A pesquisa quantitativa procura quantificar os dados. Ela busca uma evidência conclusiva, que é baseada em amostras grandes e representativas e, de alguma forma, aplica análise estatística. As descobertas da pesquisa quantitativa podem ser tratadas como conclusivas e utilizadas para recomendar um curso de ação final.

Para aplicação desse método de pesquisa, foi elaborado um questionário com perguntas majoritariamente fechadas, disponível no Apêndice 01.

#### **3.2. Seleção da amostra**

A amostra foi selecionada por conveniência. O questionário foi divulgado sem prévia seleção dos respondentes, pois pretendia um estudo mais abrangente com clientes bancários, que utilizam cartão de crédito. Entretanto, o número de respostas iniciais do questionário se limitava a 202 pessoas, assim, a amostra não seria representativa. Para evitar que o resultado da pesquisa fosse pouco conclusivo, foi feito um recorte do público-alvo delimitando-o a um grupo restrito.

O público-alvo da pesquisa passou a ser, então, composto por jovens e adultos, clientes bancários, que utilizam cartão de crédito, graduandos, graduados ou pós graduação na cidade do Rio de Janeiro, região sudeste do Brasil. Respondentes que não se enquadravam neste perfil foram desconsiderados da amostra.

### **3.3. Procedimentos e instrumentos de coleta de dados utilizados no estudo**

Os dados foram coletados através de um questionário elaborado no Qualtrics, um sistema específico de pesquisas disponibilizado pela PUC-Rio. O questionário – disponível no apêndice 1 - é composto por 16 questões fechadas e 1 questão aberta, as quais se dividem em quatro blocos.

O primeiro bloco do questionário – Sobre Você - é composto por quatro questões que visam identificar o perfil dos respondentes. Nele, contém perguntas demográficas – sexo, ano de nascimento, nível de escolaridade e estado civil.

O segundo bloco do questionário – Comportamento com Cartão de Crédito – é composto por seis questões que tem por objetivo entender qual é a relação dos respondentes com o cartão de crédito. Nele, contém perguntas que identificam a quantidade de cartões utilizados, a frequência de uso e se existe planejamento na utilização da ferramenta.

O terceiro bloco do questionário – Situação de Endividamento – é composto por duas questões que visam entender o grau de endividamento dos respondentes nos últimos 12 meses. As questões deste bloco foram retiradas e traduzidas do estudo de LUSARDI; TUFANO, 2009 sobre conhecimento de crédito.

O quarto bloco do questionário – Conhecimento de Crédito – é composto por cinco questões que visam identificar o quanto os respondentes conhecem, ou julgam conhecer, termos financeiros e como responderiam a decisões de consumo cotidianas com o cartão de crédito. As questões 16, 17 e 18 deste bloco também foram retiradas e traduzidas do estudo de LUSARDI; TUFANO, 2009 sobre conhecimento de crédito.

O sistema Qualtrics gera um *link*, através do qual o questionário foi divulgado em um primeiro momento. O *link* foi encaminhado para oito pessoas para a realização de um pré-teste, cujo objetivo era avaliar se as perguntas estavam claras e se os respondentes conseguiam fazer o questionário sem

utilizar calculadora. Os oito respondentes deram *feedbacks* positivos sobre os dois aspectos testados e, em seguida, o questionário foi circulado.

O *link* foi enviado para os respondentes, primordialmente, pelas mídias sociais e, através dele, foram coletadas informações de 149 respondentes.

Em um segundo momento, o questionário foi passado em papel para duas turmas da graduação de administração da PUC-Rio, através do qual foram coletadas informações de 53 respondentes. As respostas obtidas em papel foram passadas para o Qualtrics para compor a amostra total.

O questionário ficou aberto para respostas do dia 29/04 ao dia 15/05, com um total de 202 respostas.

Desse total, foram descartadas 23 respostas de pessoas que não utilizavam cartão de crédito e 35 de pessoas que não responderam o questionário completo. Além disso, havia 33 respondentes que não se enquadravam no público-alvo da pesquisa e que também foram desconsiderados da amostra. Assim, o total de respostas válidas foi de 111.

### **3.4. Formas de tratamento e análise dos dados coletados para o estudo**

Os dados foram coletados através de um questionário no Qualtrics. A plataforma gera gráficos automaticamente de acordo com as respostas gravadas, facilitando o tratamento dos dados. No entanto, devido à dificuldade encontrada em realizar cruzamento de questões no próprio sistema, algumas relações foram realizadas no Excel.

Primeiramente, foi feita uma análise de cada bloco do questionário e, em um segundo momento, as respostas dos blocos foram comparadas entre si. O cruzamento das informações de cada bloco tem por objetivo verificar se a relação entre o conhecimento financeiro de crédito e o comportamento/situação de endividamento por cartão de crédito existe e para identificar semelhanças e diferenças com as informações encontradas no referencial teórico.

A partir desse processo, foi possível chegar às categorias de análise, apresentadas no capítulo a seguir.

### **3.5. Limitações do Estudo**

Uma limitação do estudo é que cerca de 1/3 das respostas válidas foram obtidas de estudantes de uma única universidade, da zona sul do Rio de

Janeiro, e de um único curso - administração; assim, a amostra pode ser pouco abrangente.

Outra limitação da pesquisa é que o questionário foi compartilhado com as pessoas virtualmente. Dessa forma, não é possível garantir que os respondentes não tenham utilizado calculadora para desenvolver os cálculos ou que não tenham feito alguma consulta *online*.

## 4 Apresentação e análise dos resultados

### 4.1. Apresentação dos dados

#### 4.1.1. Sobre os respondentes

A maioria dos respondentes era do sexo feminino (58,6%), jovens adultos a partir de 30 anos (51,3%), solteiros (78,4%) e com ensino superior incompleto ou completo (90,1%). As características sociodemográficas dos sujeitos estão apresentadas na tabela 4.

		Amostra	
		(n)	(%)
Amostra Total		111	100
Sexo	Masculino	46	41,4
	Feminino	65	58,6
Faixa Etária	18 – 21	31	27,9
	22 – 24	23	20,8
	25 – 30	26	23,4
	Acima de 30	31	27,9
Nível de escolaridade	Curso Superior Incompleto	65	58,6
	Curso Superior Completo	35	31,5
	Pós Graduação/MBA	9	8,1
	Mestrado/Doutorado	2	1,8
Estado Civil	Solteiro	87	78,4
	Casado/Separado	24	21,6

Tabela 3 - Características dos respondentes

Fonte: Elaborada pela autora

#### 4.1.2. Comportamento de Crédito

A maioria dos respondentes (86,5%) possui um ou dois cartões de crédito e 55,9% utilizam a ferramenta todos os dias ou toda semana. A tabela 5 mostra como os resultados foram distribuídos.



		Amostra	
		(n)	(%)
Amostra Total		111	100
Quantos cartões de crédito possui?	01	68	61,3
	02	28	25,2
	03 ou mais	15	13,5
Com que frequência em que utiliza o(s) cartão(ões)?	Diariamente	20	18,0
	Toda semana	42	37,9
	Todo mês	36	32,4
	Raramente	13	11,7

Tabela 4 - Frequência de uso do cartão de crédito pelos respondentes

Fonte: Elaborada pela autora

Mesmo usando o cartão com significativa frequência, mais da metade dos respondentes (50,5%) reportaram saber exatamente o valor máximo que podem gastar no cartão de crédito e apenas 3% admitiram não fazer contas e não saber o quanto podem gastar (Tabela 6). Este resultado demonstra que os sujeitos apresentam, em geral, um bom planejamento do uso do cartão de crédito.

		Amostra	
		(n)	(%)
Amostra Total		111	100
Sei exatamente o valor máximo que posso gastar		56	50,5
Eu não faço contas, mas tenho ideia do quanto posso gastar		52	46,8
Eu não faço contas e não sei o quanto posso gastar		3	2,7

Tabela 5 - Planejamento do uso do cartão de crédito pelos respondentes

Fonte: Elaborada pela autora

Esse resultado vai de acordo com o que os sujeitos responderam quando foram questionados sobre o que fariam se quisessem comprar um produto, considerando que não tinham o dinheiro no momento e que não tinham planejado comprar no cartão de crédito, e lhes fosse oferecida a possibilidade de comprar parcelado no cartão sem juros. A maioria absoluta (51%) afirmou que não realizaria a compra. Apesar disso, um elevado índice (46%) afirmou que

usariam cartão de crédito parcelado. Os resultados da questão podem ser observados na tabela 7.

	Amostra	
	(n)	(%)
Amostra Total	111	100
Usa o cartão de crédito parcelado	51	46,0
Não usa o cartão parcelado, prefere pedir emprestado para amigos ou familiares	3	2,7
Não usa o cartão parcelado, prefere pegar empréstimo no banco/instituição financeira	0	0
Não compraria	57	51,3

Tabela 6 - Decisão de uso do cartão de crédito pelos respondentes

Fonte: Elaborada pela autora

Ao serem questionados sobre a função de saque no cartão de crédito, 86,5% dos respondentes reportaram nunca terem utilizado a mesma. No entanto, 19,8% dos que nunca utilizaram demonstraram interesse no uso da ferramenta, caso precisassem de dinheiro. Por outro lado, 13,5% dos sujeitos afirmaram já terem utilizado essa função do cartão de crédito. A maior parte deles (60%) reportou que não a utilizaria novamente. Os resultados estão apresentados na tabela 8.

	Amostra	
	(n)	(%)
Amostra Total	111	100
Sim e faria de novo	6	5,4
Sim, mas não faria de novo	9	8,1
Não, mas se eu precisar de dinheiro eu farei	19	17,1
Não, eu não usaria essa função do cartão	77	69,4

Tabela 7 - Uso da função saque do cartão de crédito pelos respondentes

Fonte: Elaborada pela autora

#### 4.1.3.Situação de endividamento

A grande maioria dos respondentes (76,6%) paga o valor total da fatura em dia, o que demonstra uma prática adequada de uso do cartão de crédito. Vinte e

seis sujeitos informaram pagar encargos (23,4%), por atraso, pagamento menor que o total da fatura ou exceção ao limite do cartão, como é possível observar na tabela 9.

	Amostra	
	(n)	(%)
Amostra Total	111	100
Em alguns meses, eu fiquei com valores em aberto e tive que pagar juros	8	7,2
Em alguns meses, eu paguei apenas o valor mínimo da fatura	5	4,5
Em alguns meses, eu paguei tarifas por ter atrasado o pagamento da fatura	10	9,0
Em alguns meses, eu paguei tarifas por ter usado mais do que o meu limite do cartão de crédito permitia	3	2,7
Eu sempre pago o valor integral da fatura até o vencimento	85	76,6

Tabela 8 - Pagamento da fatura pelos respondentes

Fonte: Elaborada pela autora

Em relação à situação de endividamento, a maioria afirmou não ter dívidas (59,5%) ou não apresentar problemas para quitá-las (34%). Os resultados estão apresentados na tabela 10.

	Amostra	
	(n)	(%)
Amostra Total	111	100
Eu tenho dívidas atualmente e tenho/terei dificuldade para quitá-las	7	6,3
Eu tenho dívidas atualmente e não tenho problemas para realizar os devidos pagamentos	38	34,2
Eu não tenho dívidas	66	59,5

Tabela 9 - Situação de endividamento dos respondentes

Fonte: Elaborada pela autora

#### 4.1.4. Conhecimento de crédito

Dos 111 respondentes, apenas 04 acertaram todas as 04 respostas deste bloco, contra 31 que erraram todas as questões. A distribuição do número de pessoas por número de acertos encontra-se no gráfico 3.

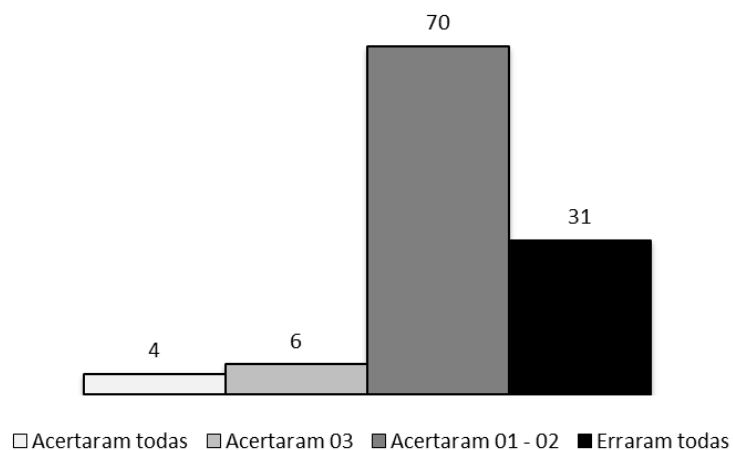


Gráfico 2 - Distribuição do índice de acertos dos respondentes sobre conhecimento de crédito

Fonte: Elaborado pela autora

Apesar de todos os respondentes serem usuários de cartão de crédito, apenas 20,7% soube responder corretamente em que ordem de grandeza se encontra a taxa de juros do crédito rotativo do cartão, o que indica que os sujeitos podem tomar decisões desinformadas de endividamento por cartão de crédito (Tabela 11).

	Amostra	
	(n)	(%)
Amostra Total	111	100
50-100%	33	29,7
100-200%	28	25,2
200-300%	13	11,7
300-400%	14	12,6
+400%	23	20,7

Tabela 10 - Taxa de juros mensais do crédito rotativo de cartão pelos respondentes

Fonte: Elaborada pela autora

No que se refere ao quanto os respondentes acreditam saber sobre os elementos do conhecimento financeiro básico, o termo com maior índice de respostas iguais a “conheço muito bem” foi juros simples (39,6%), seguido de juros compostos (31,5%). Por outro lado, o elemento com maior índice de respostas iguais a “não conheço” foi ilusão monetária (44,1%). O resultado pode ser observado no gráfico 4.

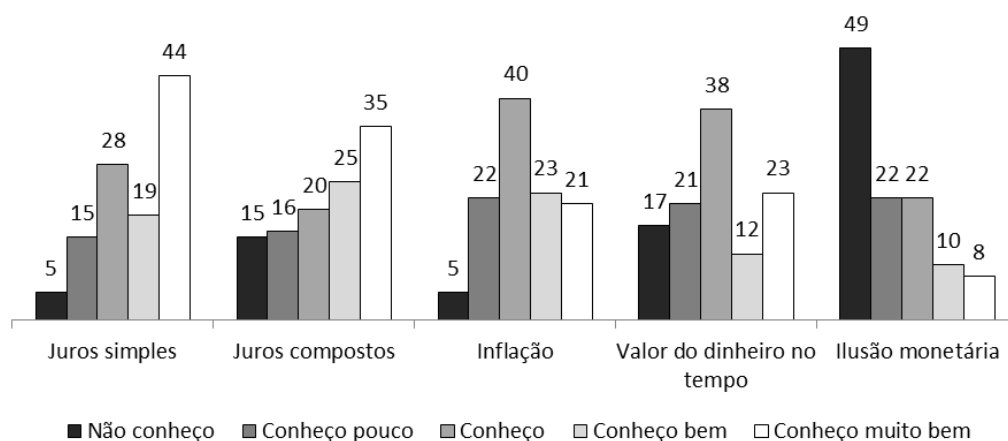


Gráfico 3 - Autoavaliação dos respondentes sobre conhecimento financeiro básico

Fonte: Elaborada pela autora

Quando colocados diante da seguinte situação: “Suponha que você deva R\$1.000 em seu cartão de crédito e que a taxa de juros cobrada é de 30% ao ano, composto anualmente. Se você não pagou nenhuma parcela da dívida, em quantos anos o montante irá dobrar, a essa taxa de juros?”, a maior parte dos respondentes (58,6%) afirmou que seria em menos de 5 anos. Esse resultado demonstra que os sujeitos apresentam, no geral, uma capacidade mediana de cálculo em situações de consumo cotidianas envolvendo taxas de juros, principalmente por se tratar de uma amostra com sujeitos com elevado grau de escolaridade. A distribuição dos resultados encontra-se na tabela 12.

	Amostra	
	(n)	(%)
Amostra Total	111	100
Em até 2 anos	21	18,9
Em menos de 5 anos	65	58,6
De 5 a 10 anos	7	6,3
Em mais de 10 anos	0	0,0

Eu não sei	18	16,2
------------	----	------

Tabela 11 - Tempo em que a dívida é dobrada pelos respondentes

Fonte: Elaborada pela autora

Considerando uma situação hipotética na qual o respondente tenha uma dívida R\$5.000 em seu cartão de crédito e realize um pagamento mínimo de R\$50 por mês, com uma taxa percentual de 1% ao mês, apenas 28,8% demonstrou saber que nunca eliminariam a dívida. A distribuição dos resultados está apresentada na tabela 13.

	Amostra	
	(n)	(%)
Amostra Total	111	100
Menos de 5 anos	8	7,2
Entre 5 e 10 anos	16	14,4
Entre 10 e 15 anos	19	17,1
Nunca, você permanecerá endividado	32	28,8
Eu não sei	36	32,4

Tabela 12 - Tempo de quitação da dívida pelos respondentes

Fonte: Elaborada pela autora

Dada uma situação na qual se compra um eletrodoméstico no valor de R\$2.000 e para pagar este eletrodoméstico, com as seguintes possibilidades: 1) pagar 12 parcelas mensais de R\$200 cada; 2) pagar R\$ 2.400 daqui a um ano, considerando uma taxa de juros anual de 20%, grande parte dos respondentes (42,3%) assinalou a opção (1) como sendo a oferta mais vantajosa (Tabela 14). Esses resultados mostram que quase 70% dos respondentes não consideram ou não identificam a existência da depreciação monetária ao longo do tempo.

	Amostra	
	(n)	(%)
Amostra Total	111	100
Opção (1)	47	42,3
Opção (2)	18	16,2
Elas são iguais	29	26,1
Eu não sei	17	15,3

Tabela 13 - Valor do dinheiro no tempo pelos respondentes

Fonte: Elaborada pela autora

Homens e mulheres mostraram níveis de conhecimento diferentes entre si, como pode ser observado no gráfico 5.

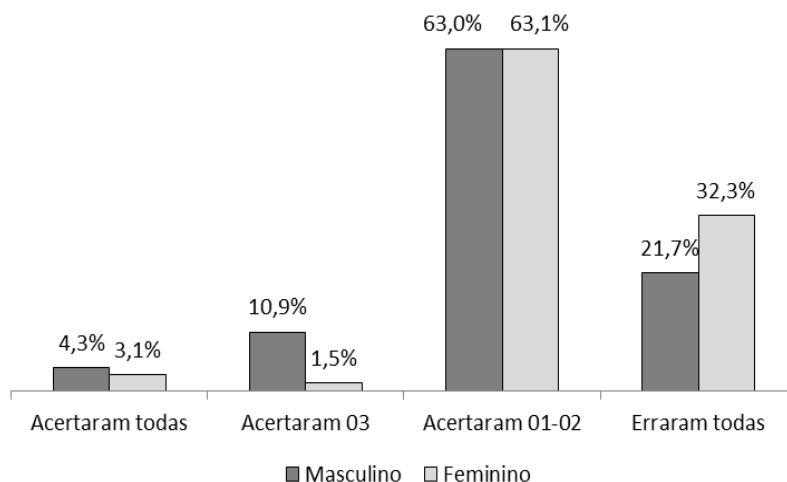


Gráfico 4 - Distribuição do índice de acertos sobre conhecimento financeiro por gênero

Fonte: Elaborado pela autora

Enquanto 15% dos homens acertaram de 03 a 04 questões, apenas 5% das mulheres alcançaram o mesmo índice de acertos. Além disso, 32% das mulheres contra 22% dos homens erraram todas as questões. Das 71 respostas assinaladas como “Eu não sei”, 66,2% são de mulheres. Este resultado vai de acordo com o estudo de Lusardi e Mitchell (2011), que constata que as mulheres são significativamente menos propensas a responder às perguntas sobre finanças pessoais corretamente, e mais propensas a dizer que elas não sabem a resposta.

## 4.2. Análise dos resultados

Vários estudos tem se detido na análise do impacto do conhecimento financeiro nas decisões financeiras das pessoas (LUSARDI e TUFANO, 2009; VAN ROOJI et al, 2001; GATHERGOOD, 2012 apud SANTOS, 2013). Esta pesquisa exploratória propõe a análise da relação do conhecimento financeiro de crédito e das decisões de uso do cartão de crédito. Para atender o objetivo, a partir dos resultados obtidos pelos respondentes, foram cruzadas as informações

das seções: “Conhecimento de crédito” e “Comportamento com cartão de crédito” e “Conhecimento de crédito” e “Situação de endividamento” do questionário, conforme apresentado na seção 3.4.

Os resultados da pesquisa mostram que os respondentes tem baixo conhecimento de crédito. Dos 111 respondentes, 101 acertaram até 50% das questões de conhecimento financeiro, sendo que, destes, 31 erraram todas as questões. Das quatro questões que abordavam o assunto, três apresentaram percentual de acertos inferior a 30% (vide gráfico 3).

Apesar disso, surpreendentemente, o uso do cartão pelo grupo estudado se mostra consciente e adequado. A grande maioria dos respondentes reportou possuir poucos cartões (86,5%), apresentar algum planejamento no uso do cartão (97,3%) e nunca ter usado a função saque do cartão (86,5%), que é muito onerosa.

Adicionalmente, o percentual de endividamento é muito baixo no grupo estudado. A grande maioria dos respondentes (77%) reportou sempre pagar o valor integral da fatura até o vencimento e somente 6% admitiu estar em situação de risco com endividamento.

A literatura existente mostra uma relação direta entre o conhecimento financeiro, a utilização do cartão de crédito e situação de endividamento (S&P, 2014; ZERRENNER, 2007; ATKINSON e MESSY, 2012).

O resultado do presente trabalho mostra um resultado diferente, o que sugere que existe pelo menos um grupo que, apesar de seus conhecimentos limitados, demonstra uso conservador do cartão, pagando a fatura em dia e não assumindo dívidas. Talvez, a diferença observada possa ser parcialmente atribuída à amostra do estudo, composta em sua totalidade de indivíduos com alto nível de escolaridade, sendo 1/3 destes, estudantes de administração. Em um estudo realizado com 587 estudantes universitários brasileiros, Amadeu (2009) aponta que o contato com disciplinas financeiras durante a graduação influencia de forma positiva as práticas financeiras cotidianas dos jovens (POTRICH, VIEIRA, PARABONI, 2013).

Outro aspecto significativo é o fato de um grande número de respondentes considerar que conhece bem ou muito bem os elementos do conhecimento financeiro básico (gráfico 4), mas não ser capaz de efetuar cálculos simples em situações cotidianas de consumo nas quais estes elementos aparecem aplicados. A maior parte dos respondentes que consideram conhecer muito bem o valor do dinheiro no tempo (56,52%) marcou a opção em que pagar um



determinado valor em 12 parcelas mensais iguais era melhor do que pagar o valor cheio ao final de 12 meses.

Além disso, aproximadamente 72% dos respondentes acreditam conhecer juros compostos, mas apenas 58% conseguem dizer em quanto tempo uma dívida dobraria de valor, considerando a incidência de juros. Ainda, somente 29% percebe que não liquidaria a dívida pagando um valor mensal equivalente ao percentual de juros cobrados sobre a mesma. Este resultado demonstra como as pessoas podem se iludir sobre o seu preparo para tomar decisões de endividamento, capazes de desestabilizar a saúde financeira de sua família.

Talvez, apesar de não caírem nas armadilhas do cartão de crédito, esses sujeitos pudessem tirar melhor proveito desse instrumento. Por acreditarem conhecê-lo bem ou muito bem, eles podem não buscar mais informações em momentos de decisão de crédito. Saber sobre o valor do dinheiro no tempo poderia levá-los a se beneficiar com mais frequência das vantagens que o cartão oferece. Os resultados mostram que uma maioria significativa (70,3%) utiliza a ferramenta toda semana ou todo mês, o que sugere que não fazem uso do cartão nas despesas cotidianas.

## 5 Conclusões e Recomendações

O presente estudo analisou a relação entre o conhecimento financeiro de crédito e o comportamento no uso do cartão de crédito. Para alcançar este objetivo foi realizada uma pesquisa de campo com jovens e adultos graduandos, graduados ou pós-graduados da cidade do Rio de Janeiro.

A pesquisa foi baseada no estudo LUSARDI, TUFANO, 2009 sobre conhecimento de crédito. A amostra foi selecionada por conveniência. O contexto da universidade favorece o acesso a um grupo maior de respondentes.

O índice geral de conhecimento de crédito foi muito baixo. No entanto, o comportamento do uso do cartão é conservador. Adicionalmente, a maioria da amostra demonstrou não apresentar problemas com endividamento. A maior parte dos sujeitos usa cartão regularmente, mas sempre paga a fatura em dia e sabe qual fatia do seu orçamento pode ser comprometida com o instrumento.

Este resultado difere da pesquisa de LUSARDI, TUFANO, 2009, que diz que consumidores que não entendem conceitos de juros compostos tendem a assumir mais dívidas. Talvez, isto tenha ocorrido em função da amostra consistir em sua totalidade de indivíduos com alto nível de escolaridade.

Os dados mostram um distanciamento entre a avaliação do conhecimento financeiro realizada na pesquisa e a auto avaliação dos respondentes. Muitos se declararam conhecedores de alguns elementos do conhecimento financeiro básico, mas não demonstraram saber aplicar esses conhecimentos nas questões propostas. Além das possíveis implicações negativas deste resultado na tomada de decisão de endividamento, os sujeitos podem, ainda, não buscar informações adicionais e não tirar melhor proveito dos benefícios que o cartão de crédito oferece.

Os resultados encontrados nesta pesquisa exploratória são relevantes por trazer insumos sobre o instrumento de crédito mais expressivo na composição de endividamento da família brasileira (CNC, 2016).

Embora seus resultados não possam ser generalizados, a pesquisa trouxe evidências de que existem grupos que, apesar de não terem conhecimento profundo de crédito, não estão vulneráveis aos riscos do cartão, em função do

comportamento conservador que apresentam. Este resultado merece maior investigação em estudos futuros e com amostra mais representativa.

## 6 Referências Bibliográficas

ABECS. Balanço do Setor – 1º Trimestre de 2016. Associação Brasileira de Empresas e Cartão de Crédito. 2016. Disponível em: <<http://www.abecs.org.br/app/webroot/files/media/f/2/7/72be95b6fb01b5ad1630a4656a6dc.pdf>> Acesso em: dezembro, 2016.

ANEFAC. Pesquisa de Juros. Associação Nacional dos Executivos de Finanças, Administração e Contabilidade. 2017. Disponível em: <<https://www.anefac.com.br/uploads/arquivos/2017314122236364.pdf>> Acesso em: junho, 2017.

ATKINSON, A.; MESSY, F. (2012). Measuring financial literacy: results of the OECD / International Network on Financial Education (INFE) Pilot Study [Working Paper n. 15]. OECD Publishing, Paris. Disponível em: <<http://dx.doi.org/10.1787/5k9csfs90fr4-en>> Acesso em: maio, 2017.

BCB. Boletim Consumo e Finanças, No 15, Cartão de crédito. 2016. Disponível em: <[https://www.bcb.gov.br/fis/decic/bolconfin/Boletim\\_Consumo\\_e\\_Financas15.pdf](https://www.bcb.gov.br/fis/decic/bolconfin/Boletim_Consumo_e_Financas15.pdf)> Acesso em: maio, 2017.

BCB. Relatório de Economia Bancária e Crédito. Banco Central do Brasil. Brasília, 2014. Disponível em: <[http://www.bcb.gov.br/pec/depep/spread/rebc\\_2014.pdf](http://www.bcb.gov.br/pec/depep/spread/rebc_2014.pdf)> Acesso em: maio, 2017.

BCB. Resolução Nº 3.919. Banco Central do Brasil. Brasília, 2010. Disponível em: <[http://www.bcb.gov.br/pre/normativos/busca/downloadNormativo.asp?arquivo=/Lists/Normativos/Attachments/49514/Res\\_3919\\_v1\\_O.pdf](http://www.bcb.gov.br/pre/normativos/busca/downloadNormativo.asp?arquivo=/Lists/Normativos/Attachments/49514/Res_3919_v1_O.pdf)> Acesso em: junho, 2017.

BCB. Resolução Nº 4.549. Banco Central do Brasil. Brasília, 2017. Disponível em: <<https://www.bcb.gov.br/pre/normativos/busca/downloadNormativo.asp?arquivo=/>>

Lists/Normativos/Attachments/50330/Res\_4549\_v1\_O.pdf> Acesso em: junho, 2017.

BLOCK-LIEB, S.; JANGER, E.J. The Myth of the Rational Borrower: Rationality, Behaviorism, and the Misguided 'Reform' of Bankruptcy Law. *Texas Law Review*, v.84, pp. 1481-1565, 2006. Brooklyn Law School, Legal Studies Paper No. 37; Fordham Law Legal Studies Research Paper No. 96. Disponível em SSRN: <<https://ssrn.com/abstract=786427>> Acesso em: junho, 2017.

BRAUNSTEIN, S.; WELCH, C. Financial Literacy: An Overview of Practice, Research, and Policy. *Federal Reserve Bulletin*, p. 445-457. 2002.

CAMARGO, C.; KEISER, J.I. Uma Análise das Intersecções entre Finanças Pessoais, Finanças Organizacionais e Desempenho no Pequeno Varejo. *Associação Nacional de Pós Graduação em Administração*, Rio de Janeiro, 2008. Disponível em: <<http://www.anpad.org.br/admin/pdf/ESO-C2936.pdf>> Acesso em: dezembro, 2016.

CAMPBELL, J.Y. Household Finance. *The Journal of Finance*. v. 61, No 4, p. 1553-1604. 2006.

CAMPOS, E.; RIBEIRO, A. Taxa de Juros do Cartão de Crédito recua para 475,8% em Outubro. *Valor Econômico*. Brasília, 2016. Disponível em: <<http://www.valor.com.br/financas/4786589/taxa-de-juro-do-cartao-de-credito-recua-para-4758-em-outubro>> Acesso em: fevereiro, 2017.

COLE, S.; PAULSON, A.; SHASTRY, G.K. Smart Money: The Effect of Education on Financial Behavior. Harvard Business School Finance Working Paper No 9-71. 2012. Disponível em: <<https://ssrn.com/abstract=1317298>> Acesso em: junho, 2017.

CONFEDERAÇÃO NACIONAL DO COMÉRCIO DE BENS, SERVIÇOS E TURISMO – CNC. Percentual de famílias com dívidas recua novamente em novembro, mostra PEIC - Pesquisa Nacional de Endividamento e Inadimplência do Consumidor. 2016. Disponível em: <[http://cnc.org.br/sites/default/files/arquivos/release\\_peic\\_novembro\\_2016.pdf](http://cnc.org.br/sites/default/files/arquivos/release_peic_novembro_2016.pdf)>. Acesso em: dezembro, 2016.

DANES, S.M.; HABERMAN, H.R. Teen Financial Knowledge, Self-Efficacy, and Behavior: A Gendered View. *Financial Counseling and Planning Education*. v.18, No 2, p.48-58, 2007.

ENEF. Estratégia Nacional de Educação Financeira. 2008. Disponível em: <<http://www.vidaedinheiro.gov.br/docs/PlanoDiretorENEF.pdf>>. Acesso em: dezembro, 2016.

FIGUEIRA, P.H. Gestão do Risco de Crédito: Análise dos Impactos da Resolução 2682, do Conselho Monetário Nacional, na Transparência do Risco da Carteira de Empréstimos dos Bancos Comerciais Brasileiros. Biblioteca Digital Fundação Getúlio Vargas, Vitória, 2001. Disponível em: <<http://bibliotecadigital.fgv.br/dspace/bitstream/handle/10438/3995/000305726.pdf?sequence=1>> Acesso em: maio, 2017.

HILGERT, M.; HOGARTH, J. M.; BEVERLY, S. Household Financial Management: The Connection between Knowledge and Behavior. *Federal Reserve Bulletin*, v. 89, p. 309-322. 2003.

KLAPPER, L.; LUSARDI, A.; OUDHEUSDEN, P. Financial Literacy Around the World: Insights from the Standard & Poor's Ratings Services Global Financial Literacy Survey. Disponível em: <[http://gflec.org/wp-content/uploads/2015/11/Finlit\\_paper\\_16\\_F2\\_singles.pdf](http://gflec.org/wp-content/uploads/2015/11/Finlit_paper_16_F2_singles.pdf)> Acesso em: dezembro, 2016.

LUSARDI, A.; MITCHELL, O.S. Financial Literacy and Planning: Implications for Retirement Wellbeing. *National Bureau of Economic Research Working Paper*. No. 17078. Cambridge, 2011.

LUSARDI, A.; TUFANO, P. Debt Literacy, Financial Experiences, and Overindebtedness. 2009. *Journal of Pension Economics and Finance*, Cambridge University Press, v.14, No 4, p. 332-368, 2015.

MALHOTRA, N. K. Pesquisa de marketing: uma orientação aplicada. Bookman, 2012.

MANSFIELD, P.M.; PINTO, M. B. Consumer Vulnerability and Credit Card Knowledge Among Developmentally Disabled Citizens. *The Journal of Consumer Affairs*, Vol. 42, No. 3, 2008.

MARQUES, M. L. M.; FRADE, C. Regular o sobreendividamento. *Faculdade de Economia, Universidade de Coimbra, Coimbra, 2003.*

OLIVEIRA, M.V.S.S. A Corrente do Bem da Educação Financeira: O Cidadão Está Aprendendo o Que o Banco Central Está Ensinando?. XXXVI *Encontro da Associação Nacional de Pós Graduação e Pesquisa em Administração*, Rio de Janeiro, 2012. Disponível em: < [http://www.anpad.org.br/admin/pdf/2012\\_EPQ889.pdf](http://www.anpad.org.br/admin/pdf/2012_EPQ889.pdf)> Acesso em: abril, 2017.

PONCHIO, M. C. As relações entre materialismo, atitude ao endividamento, vulnerabilidade social e contratação de dívida para consumo: um estudo empírico envolvendo famílias de baixa renda no município de São Paulo. *II EMA - Encontro de Marketing da ANPAD – Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Administração*. Rio de Janeiro, 2006. Disponível em: < [http://pct.capes.gov.br/teses/2006/927022\\_6.PDF](http://pct.capes.gov.br/teses/2006/927022_6.PDF)> Acesso em: abril, 2017.

POTRICH, A. C. G. Você É Alfabetizado Financeiramente? Descubra no Termômetro de Alfabetização Financeira. *Centro de Estudos em Finanças, Fundação Getúlio Vargas*, Rio Grande do Sul, 2015. Disponível em: < <http://cef.fgv.br/sites/cef.fgv.br/files/%5BMendes%20et%20al%5D%20VOCE%20E%20ALFABETIZADO%20FINANCEIRAMENTE.pdf>> Acesso em: junho, 2017.

POTRICH, A. C. G.; VIEIRA, K. M.; PARABONI, A. L. O Que Influencia a Alfabetização Financeira dos Estudantes Universitários?. *Seminários em Administração (XVI SemeAd)*. Santa Maria, 2013. Disponível em: < <http://sistema.semead.com.br/16semead/resultado/trabalhosPDF/375.pdf>> Acesso em: junho, 2017.

REMUND, D.L. Financial Literacy Explicated: The Case for a Clearer Definition in na Increasingly Complex Economy. *The Journal of Consumer Affairs*. v. 44, No 2, p. 276-292. 2010.

RODRIGUES, D. D. O. O uso de cartões de crédito por estudantes de graduação da Universidade Federal de Viçosa. Viçosa, 2004. Monografia, Universidade Federal de Viçosa, 2004.

ROSS, S.; WESTERFIELD, R.; JAFFE, J. F. Administração financeira. São Paulo: Atlas, 1995.

SANTOS, L.R. O Conhecimento Financeiro e Sua Relação Com a Tolerância ao Risco e Com as Decisões de Endividamento e Investimento. *Coleção Digital PUC-Rio*, Rio de Janeiro, 2013. Disponível em: <[https://www.maxwell.vrac.puc-rio.br/Busca\\_etds.php?strSecao=resultado&nrSeq=22198@1](https://www.maxwell.vrac.puc-rio.br/Busca_etds.php?strSecao=resultado&nrSeq=22198@1)> Acesso em: junho, 2017.

SCHRICKEL, W. K. Análise de crédito. São Paulo: Atlas, 1994.

SCHUCHARDT, J. et al. Personal Finance: An Interdisciplinary Profession. *Association for Financial Counseling and Planning Education*, v. 18, No.1, San Antonio, 2007.

SERASA EXPERIAN. Brasileiro aprende sobre Finanças, mas não reflete no Comportamento. 2015. Disponível em: <<http://noticias.serasaexperian.com.br/blog/2015/09/08/nivel-de-conhecimento-do-brasileiro-sobre-educacao-financeira-aumenta-mas-ainda-nao-se-reflete-no-comportamento/>> Acesso em: maio, 2017.

SOMAN, D.; CHEEMA, A. The Effect of Credit on Spending Decisions: The Role of the Credit Limit and Credibility. *Marketing Science*, v. 21, No 1, pp. 32-53. 2002. Disponível em: <<http://www-2.rotman.utoronto.ca/facbios/file/creditlimit.pdf>> Acesso em: abril, 2017.

TOLOTTI, M. As Armadilhas do consumo: acabe com o endividamento. Rio de Janeiro: Elsevier Editora, 2007.

ZERRENER, S.A. Estudo sobre as razões para o endividamento da população de baixa renda. São Paulo, 2007. Disponível em: <<http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/12/12139/tde-13112007-120236/pt-br.php>> Acesso em: março, 2017.



## 7 Apêndice 1

### Questionário:

#### **Seção 1 - Sobre você:**

1. Sexo  
☐ Masculino ☐ Feminino
2. Qual o seu ano de nascimento? \_\_\_\_\_
3. Qual o seu nível de escolaridade?  
☐ Fundamental incompleto  
☐ Fundamental completo  
☐ Ensino médio incompleto  
☐ Ensino médio completo  
☐ Ensino Técnico  
☐ Curso superior incompleto  
☐ Curso superior completo  
☐ Pós Graduação/MBA  
☐ Mestrado/Doutorado
4. Qual o seu estado civil?  
☐ Solteiro(a)  
☐ Casado(a) ou união estável  
☐ Divorciado(a) ou separado(a)  
☐ Viúvo(a)

#### **Seção 2 - Comportamento com cartão de crédito:**

5. Você utiliza cartão de crédito?  
☐ Sim  
☐ Não
6. Quantos cartões de crédito você possui (incluir os de loja)?  
☐ 1  
☐ 2  
☐ 3 ou mais
7. Com que frequência você utiliza o(s) seu(s) cartão(ões)?  
☐ Diariamente  
☐ Toda semana  
☐ Todo mês  
☐ Raramente
8. Você chega numa loja e gosta de um produto. Você não tem o dinheiro hoje e também não havia planejado comprar no cartão de crédito. Mas, a vendedora te oferece a opção de parcelar no cartão de crédito sem juros. Você:  
☐ Usa cartão de crédito parcelado

- ☐ Não usa o cartão parcelado, prefere pedir emprestado para amigos ou familiares
- ☐ Não usa o cartão parcelado, prefere pegar empréstimo no banco/instituição financeira
- ☐ Não compra

9. Você já fez saque no cartão de crédito?

- ☐ Sim e faria de novo
- ☐ Sim, mas não faria de novo
- ☐ Não, mas se eu precisar de dinheiro eu farei
- ☐ Não, eu não usaria essa função do cartão de crédito

10. Nos últimos 12 meses, qual das opções abaixo melhor descreve como escolho usar o cartão de crédito:

- ☐ Sei exatamente o valor máximo que posso gastar
- ☐ Eu não faço contas, mas tenho ideia do quanto posso gastar
- ☐ Eu não faço contas e não sei o quanto posso gastar

### **Seção 3 - Situação de endividamento:**

11. Nos últimos 12 meses, qual das opções abaixo melhor descreve a sua relação com o cartão de crédito?

- ☐ Eu não utilizo;
- ☐ Em alguns meses, eu fiquei com valores em aberto e tive que pagar juros;
- ☐ Em alguns meses, eu paguei apenas o valor mínimo da fatura;
- ☐ Em alguns meses, eu paguei tarifas por ter atrasado o pagamento da fatura;
- ☐ Em alguns meses, eu paguei tarifas por ter usado mais do que o meu limite do cartão de crédito permitia;
- ☐ Em alguns meses, eu utilizei o cartão de crédito como forma de antecipar os valores que estava para receber;
- ☐ Meu cartão foi bloqueado pelo banco emissor do meu cartão;
- ☐ Eu sempre pago o valor integral da fatura até o vencimento.

12. Qual das seguintes opções melhor descreve a sua situação de endividamento atual? \*Considere dívida todos os seus compromissos financeiros

- ☐ Eu tenho dívidas atualmente e tenho/terei dificuldade para quitá-las.
- ☐ Eu tenho dívidas atualmente e não tenho problemas para realizar os devidos pagamentos
- ☐ Eu não tenho dívidas

### **Seção 4 - Conhecimento de crédito:**

13. O quanto você estima que seja a taxa de juros do crédito rotativo do cartão de crédito, atualmente:

\*Crédito rotativo consiste no financiamento automático da fatura do cartão de crédito para aqueles que façam qualquer pagamento entre o valor mínimo e o total.

- ☐ 50 - 100%
- ☐ 100 - 200%
- ☐ 200 - 300%
- ☐ 300 - 400%
- ☐ +400%

14. Classifique de 1-5, sendo um “não conheço” e cinco, “conheço muito bem” o quanto você conhece dos termos abaixo:

- Juros simples:

☐ Não conheço   ☐ Conheço pouco   ☐ Conheço   ☐ Conheço bem   ☐ Conheço muito bem

- Juros compostos:

☐ Não conheço   ☐ Conheço pouco   ☐ Conheço   ☐ Conheço bem   ☐ Conheço muito bem

- Inflação:

☐ Não conheço   ☐ Conheço pouco   ☐ Conheço   ☐ Conheço bem   ☐ Conheço muito bem

- Valor do dinheiro no tempo:

☐ Não conheço   ☐ Conheço pouco   ☐ Conheço   ☐ Conheço bem   ☐ Conheço muito bem

- Ilusão monetária (juros nominais x juros reais):

☐ Não conheço   ☐ Conheço pouco   ☐ Conheço   ☐ Conheço bem   ☐ Conheço muito bem

15. Suponha que você deva R\$1.000 em seu cartão de crédito e que a taxa de juros cobrada é de 30% ao ano, composto anualmente. Se você não pagou nenhuma parcela da dívida, em quantos anos o montante irá dobrar, a essa taxa de juros?

- ☐ Em até 2 anos;
- ☐ Em menos de 5 anos;
- ☐ De 5 a 10 anos;
- ☐ Em mais de 10 anos;
- ☐ Eu não sei.

16. Imagine que você deva R\$5.000 em seu cartão de crédito e realiza um pagamento mínimo de R\$50 por mês. Com uma taxa percentual anual de 12% (ou 1% por mês), quantos anos levaria para eliminar a sua dívida de cartão de crédito, se você não fez pagamentos adicionais?

- ☐ Menos de 5 anos;
- ☐ Entre 5 e 10 anos;
- ☐ Entre 10 e 15 anos;
- ☐ Nunca, você permanecerá endividado;
- ☐ Eu não sei.

17. Você compra um eletrodoméstico no valor de R\$2.000. Para pagar este eletrodoméstico, você tem as seguintes possibilidades: 1) pagar 12 parcelas mensais de R\$200 cada; 2) pagar R\$ 2.400 daqui a um ano, a uma taxa de juros anual de 20%. Qual é a oferta mais vantajosa?

- ☐ Opção (1);
- ☐ Opção (2);
- ☐ Elas são iguais;
- ☐ Eu não sei.