

## Área Temática: Finanças

### FINANÇAS PESSOAIS: UM ESTUDO DE CASO COM SERVIDORES PÚBLICOS

#### AUTORES

##### LUCAS PARAVIZO CLAUDINO

Universidade Federal de Viçosa

lucasclaudino@yahoo.com.br

##### MURILO BARBOSA NUNES

Universidade Federal de Viçosa

muriloufv@gmail.com

##### FERNANDA CRISTINA DA SILVA

Universidade Federal de Viçosa

nandacristina2004@yahoo.com.br

#### RESUMO

Este estudo teve como objetivo identificar a relação entre o nível de educação financeira e o nível de endividamento dos servidores públicos técnico-administrativos de uma instituição pública e, como objetivo complementar, identificar se há a necessidade de um programa de educação financeira para esses servidores, a partir do levantamento das áreas de maior carência de conhecimento sobre o assunto. A pesquisa, quanto ao fim, se caracteriza como descritiva e exploratória. Quanto ao meio, se caracteriza como estudo de caso, documental, bibliográfica e de campo. Utilizou-se de questionário estruturado e análises estatísticas para alcançar os objetivos do trabalho. Os resultados indicaram que o nível de educação financeira dos servidores é insuficiente e que as principais deficiências dos servidores nesta área são: conhecimento da liquidez das aplicações, elaboração de lista de compras, planejamento financeiro e taxa do cheque especial. Identificou-se que os servidores, em sua maioria, encontraram-se pouco endividados, havendo baixa frequência em níveis mais sérios de endividamento. Concluiu-se que o maior conhecimento de educação financeira influencia na condição de menores níveis de endividamento, porém esse conhecimento não exclui a possibilidade de contrair dívidas de risco. Os servidores apresentaram necessidade de cursos na área de gestão financeira.

**Palavras-chave:** Educação Financeira, finanças pessoais, endividamento pessoal

#### ABSTRACT

The purpose of the present study was to identify the relationship between the level of financial education and the debt level of public technical-administrative servants of a public institution. The additional aim is to identify if there is necessity of a financial education program for them from the fields survey of the major knowledge lack on the subject. The research, in relation to intention, is characterized like descriptive and exploratory. Regarding the means, it is characterized as a case, a documentary, a bibliographic and a field study. It was used a structured questionnaire and statistical analysis to achieve the objectives of the work. The results indicated the insufficient level of the servants financial education and in this area the

major servants deficiencies are: The knowledge of the applications liquidity, drawing up of a shopping cart, a financial planning and a special cheque rate. It was identified that the majority of servants are little indebted; there is low frequency in more serious levels of debt. The conclusion was: the high knowledge of financial education has its influences in the condition of lower debt levels, however, this knowledge do not exclude the possibility of getting debt risk. The servants showed the necessity of financial management courses.

**Keywords:** Financial education, personal finance, personal debt

## **1. INTRODUÇÃO**

O crescimento econômico aliado a estabilidade inflacionária experimentada nos últimos anos, incita uma grande reflexão acerca da maneira de lidar com o dinheiro. Os brasileiros que antes eram obrigados a consumir tudo que ganhavam para não perderem a capacidade de compra, reduzida constantemente devido à alta inflação, tiveram de mudar seus hábitos de gestão do dinheiro, pois se experimentou nos últimos anos um considerável aumento da oferta de crédito, juntamente com o consumo.

Também é necessário que os indivíduos se preparem para eventuais crises econômicas que venham a acontecer, como a recessão mundial oriunda, principalmente, pela crise financeira desencadeada nos EUA, que encarece o crédito, prejudica a oferta de empregos e torna os produtos mais caros para o consumo.

Nesse contexto, onde os indivíduos precisam dominar um amplo conjunto de informações, destaca-se a importância da educação financeira, que compreende a inteligência de ler e interpretar números e assim transformá-los em informação para elaborar um planejamento financeiro que garanta um consumo saudável e o futuro equilibrado nas finanças pessoais. Quando essa educação é adquirida e aprimorada, as pessoas planejam seu futuro para acumularem ativos e para terem um nível adequado de renda, além de elaborarem orçamentos compatíveis as suas capacidades financeiras.

Os indivíduos financeiramente educados são importantes para o desenvolvimento da economia, uma vez que estes, geralmente, formam poupança. O governo é um agente deficitário, os recursos poupados pelas famílias representam uma importante fonte de financiamento para os setores da economia.

A educação financeira ainda é pouco explorada no Brasil, sendo a literatura, na maioria das vezes, relacionada à gestão financeira pessoal restrita, o oferecimento de disciplinas correlatas ao tema em cursos regulares de colégios, faculdades e MBAs é praticamente inexistente (SOUSA e TORRALVO, 2003). Sendo Assim, devido à baixa exploração do tema no Brasil, torna-se necessário pesquisá-lo para contribuir na sua difusão bem como para a criação de novas pesquisas relacionadas à área de educação financeira.

Diante da realidade descrita e da necessidade de uma adequada gestão do dinheiro surge o seguinte questionamento: qual o nível de Educação Financeira dos servidores técnico-administrativos de uma instituição pública?

Os servidores técnico-administrativos estão diretamente relacionados às atividades administrativas de uma universidade pública, e sua importância é evidenciada pelo fato de estarem presentes em todos os setores de uma IES.

O presente estudo teve como objetivo principal identificar a relação entre o nível de educação financeira e o de endividamento dos servidores técnico-administrativos, levando em consideração alguns conceitos financeiros e a execução do planejamento financeiro.

Espera-se com este estudo contribuir para a compreensão da educação financeira e o desdobramento deste conhecimento na área do endividamento financeiro. Deseja-se também difundir o tema e contribuir no seu conhecimento para pesquisas futuras na área de finanças pessoais além de inovar com o estudo dessa temática em uma organização pública.

## **2. REFERENCIAL TEÓRICO**

### **2.1. EDUCAÇÃO FINANCEIRA**

O termo financeira, segundo Jacob *et al.* (*apud* LUCCHI *et al.*, 2006: 04), aplica-se às atividades relacionadas ao dinheiro na vida cotidiana das pessoas, como controle do orçamento, utilização de cartões de crédito, cheques e decisão de investimento. O termo

educação, na área de finanças, para o mesmo autor, significa o conhecimento dos termos financeiros de mercado, habilidade com a matemática financeira para interpretar dados financeiros e efetuar decisões sábias quanto ao uso do dinheiro, e também abrange o conhecimento de direitos, normas sociais e experiências práticas.

A Organização de Cooperação e de Desenvolvimento Econômico (2005), através da junção dos termos “financeira” e “educação”, define a educação financeira como o processo em que os indivíduos melhoram a sua compreensão sobre os produtos financeiros, seus conceitos e riscos, de maneira que, com informação e recomendação claras, possam desenvolver as habilidades e a confiança necessária para tomarem decisões fundamentadas e com segurança, melhorando o seu bem-estar financeiro. Desta forma, a educação financeira extrapola o simples oferecimento de informações financeiras e de conselhos, sendo que estas atividades devem ser regulamentadas, em específico, no que refere à proteção dos clientes.

De forma mais objetiva, Lelis (2006) e Medeiros (2003) afirmam que a educação financeira é um tema no qual se discute a importância do dinheiro, como administrá-lo, como ganhar, gastar, poupar e consumi-lo de forma consciente.

Para a Organização de Cooperação e de Desenvolvimento Econômico (2004) a educação financeira é importante aos consumidores por auxiliá-los a orçar e gerir sua renda além de orientá-los a poupar e investir.

A educação financeira é refletida na administração do dinheiro. A gestão financeira pessoal ou planejamento financeiro pessoal consiste em estabelecer e seguir uma estratégia mais ou menos deliberada e dirigida para a manutenção ou acumulação de bens e valores que irão formar o patrimônio de uma pessoa e de sua família. Essa estratégia pode estar voltada para o curto, médio ou longo prazo e visa garantir a tranquilidade econômico-financeira do indivíduo (CAMARGO, 2007).

O controle daquilo que se ganha e do que se gasta é fundamental para o equilíbrio financeiro. Nessa linha Cerbassi (2004) afirma que a riqueza não depende do que se ganha, mas sim da forma como se gasta. Com uma renda baixa é possível dignamente construir um padrão de vida confortável, e de forma consciente e inteligente manter esse padrão no futuro. Da mesma forma grandes rendas podem não garantir a sustentabilidade de um padrão de vida com conforto, devido à ineficiência da gestão do dinheiro que se recebe.

Dentro ainda da educação em finanças se encontra um importante item: os investimentos. De acordo com o mesmo autor supracitado, investir é o caminho da garantia ou melhora do futuro em relação ao que se construiu até hoje. Ao falar de investimento o autor é enfático em dizer que as decisões nessa área devem ser embasadas no conhecimento sobre o assunto, o que significa dizer que o investidor deve tomar suas decisões mediante o conhecimento sobre o tipo da aplicação escolhida, os riscos que ela oferece, situações que geram ganhos e perdas e principalmente as alternativas mais rentáveis do mercado.

Com educação financeira entende-se a dinâmica dos juros compostos, que permite obter um montante muito maior que o valor aplicado. Bem diferente de poupar, investir não é apenas abdicar de consumir no presente para consumir no futuro, mas abrange um conceito muito mais amplo que é de ser remunerado pela poupança feita no presente para que se atinja um montante desejado no futuro.

Na literatura internacional há diversos estudos que apontam a importância de programas de educação financeira para empresas. Dolvin e Templeton (2006) evidenciam a disseminação desses programas em empresas principalmente dos EUA.

Para Bernheim e Garret (2003) citados por Saito e Savoia (2007), os programas de educação financeira proporcionaram, a partir da década de 80, aumento da adesão de trabalhadores a planos previdenciários, proporcionando aos indivíduos uma garantia de renda futura.

Os programas de educação financeira podem ser divididos em três grupos: o primeiro seria o de finanças pessoais, com a abordagem de temas como crédito, elaboração de planejamentos e investimentos, o segundo seria o da elaboração de planejamento previdenciário, promovido por empresas e o terceiro seria o relacionado à compra de ativos como imóveis (TODD, 2002).

Para Worthington (2008) citado por Saito e Savoia (2007), o conhecimento financeiro pode ser dividido em duas vertentes: pessoal e profissional. A pessoal corresponde ao conhecimento dos aspectos de funcionamento da economia, orçamento, poupança, investimento e seguro. A profissional compreende o entendimento de relatórios financeiros, fluxos de caixa, e dos mecanismos de governança corporativa das empresas.

De acordo com Pinheiro (2008), a OCDE credita ao governo e suas instituições públicas um papel fundamental na educação financeira dos indivíduos, por meio de campanhas públicas e coordenação dos seus parceiros em prol dessa educação.

## **2.2. ENDIVIDAMENTO E EDUCAÇÃO FINANCEIRA**

A educação financeira e o endividamento estão atrelados, pois essa educação coopera com o sistema econômico, pois permite aos agentes consumir produtos e serviços financeiros de forma adequada, reduzindo o descumprimento de obrigações com terceiros (PINHEIRO, 2008).

De acordo com Marques e Frade (2003), o endividamento é o saldo devedor de um agregado, o que significa dizer que endividamento é a utilização de recursos de terceiros para fins de consumo, ao se apossar desse recurso se estabelece um compromisso em devolver, com a data estabelecida, tal montante, normalmente acrescido de juros e correção monetária.

O endividamento pode ser acompanhado pelo descumprimento do compromisso assumido com outrem, surgindo assim à inadimplência, ou seja, o não pagamento pontual dos compromissos financeiros por parte do devedor.

A situação mais grave que pode decorrer do endividamento é o sobre-endividamento, também designado por falência ou insolvência, que consiste nos casos em que o devedor está completamente impossibilitado, de forma duradoura ou estrutural, de pagar uma ou mais dívidas (MARQUES e FRADE, 2003).

A educação financeira, combinada com instrumentos como leis de proteção ao consumidor, regulamentação dos empréstimos e do funcionamento dos bancos, financeiras e comércio, é uma medida fundamental para reduzir o problema do sobre-endividamento.

Os recursos são escassos, porém as necessidades e os desejos são ilimitados. Assim o comportamento do consumidor, como afirma Lelis (2006), sempre envolve escolha, seleção de alternativas, ou seja, consumir sempre envolve tomar decisão. De acordo com Cerbassi (2004) muitas das decisões que se toma em relação ao dinheiro decorrem de hábitos, nem sempre saudáveis, oriundos de outrem.

O consumidor se endivida por diversos fatores como: dificuldade financeira pessoal, que impossibilita o cumprimento de suas obrigações, desemprego, falta de controle nos gastos, compras para terceiros, atraso de salário, comprometimento da renda com despesas supérfluas, redução da renda, doenças, má fé, sendo todos estes fatores agravados em época de crise econômica do país (FIORENTINI, 2004).

Várias formas e fontes de crédito podem ser utilizadas: cheque especial, cartão de crédito, crediário, crédito imobiliário, crédito consignado, crédito produtivo (investimentos e capital de giro), hipotecas, empréstimos com agiotas, parentes e amigos. Uma situação de inadimplência pode levar um indivíduo a realizar mais de um financiamento e chegar a uma situação de múltiplo endividamento.

O atraso no pagamento de contas é também uma das formas de endividamento. A dívida com impostos é também um problema enfrentado, sobretudo por trabalhadores autônomos e empreendedores. Na falta eventual de recursos, o pagamento de mensalidades de seguros, planos de saúde, alugueis, mensalidades escolares, compra fiado, etc., podem levar as famílias a contrair novas dívidas.

A ausência de planejamento financeiro é um fator determinante para o mau endividamento. A falta de planejamento causa um susto em muitas pessoas, principalmente casais. Cada vez mais, jovens se casam, assumem orçamentos maiores decorrentes da união a dois e passam a ver suas receitas comprometidas com as contas da casa. Como se não bastasse o aumento das despesas, pode ocorrer também à chegada de um filho, fase na qual o planejamento é imprescindível (CERBASSI, 2004).

De acordo com Durkheim *apud* Rodrigues (2004) o indivíduo está sempre se ajustando aos novos ambientes sociais, por isso, se ele estiver incerto dos valores transmitidos pela família, passa a almejar um estilo de vida mais caro ao habitual, e assim, pode se tornar incapaz de arcar com suas despesas.

O estímulo ao consumo é constante, e a tomada de decisão do consumidor é influenciada externamente e internamente. Segundo Silva (1995), tal influência se manifesta principalmente através de propagandas de marketing que constituem uma tentativa direta do produtor ou vendedor de alcançar, informar ou persuadir os consumidores para compra de bens e serviços. O marketing pode influenciar na aquisição desnecessária de bens e serviços e gerar complicações financeiras. As influências internas, representadas pelo campo psicológico, afetam a tomada de decisão do consumidor, esse campo é constituído de: motivação, personalidade, percepção, aprendizagem e atitudes.

Ainda para o mesmo autor, além das influências externas, o ambiente sociocultural (comentários de amigos, uso pelos membros da família, grupos de referência e etc.) também exerce considerável influência no consumidor. Também a classe social e a cultura são fatores de grande relevância na maneira como o consumidor julga e compra produtos.

Classe Social para Dussart *apud* Karsaklian (2000), em seu sentido mais amplo, é uma divisão relativamente homogênea e permanente de uma sociedade, no seio da qual é possível classificar indivíduos ou famílias que compartilham valores, modos de vida, interesses e comportamentos de consumo.

Observa-se que os consumidores de classes sociais inferiores são menos informados sobre o preço e mais sujeitos a comprar produtos em promoção e a prazo. Ao contrário, os membros das classes sociais mais privilegiadas utilizam menos os preços como referência e sim o valor intrínseco dos produtos (WENGRZYNEK e CARMO, 2003).

Com níveis de produtividade cada vez mais crescente é preciso criar uma demanda para escoar a produção e dar continuidade ao consumo. Segundo Rodrigues (2004) a felicidade é confundida com a posse de bens materiais, enquanto o ato de comprar é que garante a realização do indivíduo. Essa relação de sentimento e consumo cria necessidades supérfluas de consumir e alimenta o endividamento daqueles que precisam recorrer ao crédito, que normalmente, é acompanhado de altas taxas de juros.

Os bancos, na ânsia de aumentarem seus lucros, expandiram a facilidade de acesso ao crédito para pessoas físicas e empresas. Segundo Rodrigues (2004), os bancos praticamente dobraram as opções de crédito para diferentes tomadores de empréstimo, estendendo as vantagens do crédito pessoal pré-aprovado a todos os seus clientes. De acordo com *Easycréd* citado pelo mesmo autor, os bancos estão transformando pessoas que ganham até cinco salários mínimos por mês em clientes com privilégios, aumentando a tentação ao endividamento, já que essas pessoas passaram a ter a opção de se endividar por telefone, internet ou pelos terminais eletrônicos da instituição.

O consumidor deve estar atento às taxas de juros cobradas em diferentes tipos de créditos. As opções de crédito do mercado são muitas: crédito indireto ao consumidor (CDC), penhor, empréstimo pessoal, cheque especial e cartão de crédito.

O comprador geralmente procura informações sobre o produto que irá consumir, mas na maioria das vezes não adquire informações sólidas e completas. Ao analisar os custos e benefícios da informação e dos produtos oferecidos pelos bancos, Oliveira *apud* Rodrigues (2004) constatou:

“Existe uma distância considerável entre a informação que o banco oferece obrigatória e espontaneamente aos consumidores e as que estes últimos necessitam, solicitam e efetivamente obtêm e usam, gerando grande carência de informação por parte dos clientes. Ademais o consumidor de serviços bancários, que muitas vezes não é preparado para assimilar as informações oferecidas, acaba por incorrer em despesas que ele ignora ou para as quais não estava atento, mas que comprometem negativamente sua renda” (RODRIGUES, 2004, p. 25).

A relação entre a educação financeira e endividamento é ainda pouco explorada na literatura. Através deste tópico foi possível teorizar a abranger essa relação, dessa forma será possível relacioná-las por meio da metodologia descrita a seguir.

### **3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS**

O público-alvo dessa pesquisa são os servidores técnico-administrativos da Universidade Federal de Viçosa. De acordo com Júnior (2002), os agentes públicos são pessoas físicas responsáveis pelo exercício de alguma função do estado de maneira definitiva ou transitória.

O pessoal técnico-administrativo é submetido ao regime de tempo integral de 40 (quarenta) horas semanais de trabalho, com exceção das atividades em que a legislação vigente permita e garanta a redução de jornada de trabalho.

Para atingir os objetivos declarados neste trabalho, realizou-se um estudo de natureza quantitativa, pois a mesma é mais adequada para apurar opiniões e atitudes explícitas e conscientes dos entrevistados (IBOPE, 2006).

Quanto aos fins a pesquisa se classifica como descritiva e exploratória. Quanto aos meios a pesquisa se caracteriza como bibliográfica, documental, de campo e estudo de caso.

De acordo com os autores Cervo e Bervian (2002) a pesquisa descritiva busca conhecer as relações existentes na vida social, política, econômica e as características do comportamento humano.

Quanto aos fins a pesquisa se classifica também como exploratória, pois segundo Gil (1990), tais pesquisas são realizadas principalmente quando o tema é pouco explorado e complicado de se formular hipóteses precisas.

A pesquisa bibliográfica foi realizada visando à maior compreensão das diferentes interfaces do assunto em questão, através de material acessível ao público em geral em como livros, artigos científicos e teses que tratam do tema.

Na pesquisa documental, foram consultadas leis, portarias, manuais que regem as IFES e documentos da Diretoria de Recursos Humanos da UFV, no sentido de conhecer detalhadamente procedimentos e dados demográficos da população em estudo.

A pesquisa se caracteriza como de campo, pois a investigação empírica foi realizada no local onde se encontra o objeto estudado (VERGARA, 2005).

Segundo Yin (2005) o estudo de caso permite preservar as características holísticas e significativas dos eventos da vida real, e através disso é possível, de maneira prática, identificar qual o comportamento dos servidores públicos, dentre seus diferentes grupos, para com a gestão do dinheiro e endividamento.

Os servidores técnico-administrativos se dividem em três níveis, de acordo com o estatuto da UFV, sendo eles: auxiliar, intermediário e superior. Por isso, optou-se por uma amostra estratificada para que a população estudada fosse estatisticamente representada.

Com 2382 servidores e se considerar um erro padrão de 5,0%, valor ideal para esta estimativa em ciências sociais, foram aplicados 144 questionários no nível auxiliar, 168 no intermediário e 31 no superior, totalizando 343 questionários. Essa quantidade aplicada em cada nível foi proporcional a sua representação no total dos servidores e a técnica de amostragem utilizada foi do Barbetta (1999). A coleta de dados foi realizada entre novembro de 2008 e fevereiro de 2009

O questionário foi dividido em duas partes: a primeira com questões objetivas, cuja finalidade foi avaliar o conhecimento dos entrevistados sobre questões financeiras básicas e planejamento financeiro e a segunda teve como objetivo o levantamento de dados referentes à renda, escolaridade e endividamento.

Para análise dos questionários, baseou-se nas principais variáveis encontradas na literatura que qualificam a importância do estudo. Os dados coletados foram codificados e trabalhados com *softwares* como o *SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) 15.0* e *Microsoft Office Excel 2003*. Utilizou-se de análises de frequências, correlação de *Spearman* e de medidas de tendência central.

A correlação de Spearman foi obtida ao nível de 0,01 de significância. Segundo Hair (2005), o valor do coeficiente de correlação possui 5 forças de associação, desde que aquele seja estatisticamente significativo: (a) Correlação leve, quase imperceptível (0,01 - 0,20); (b) Correlação pequena, mas definida (0,21 - 0,40); (c) Correlação Moderada (0,41 - 0,70); (d) Alta correlação (0,71 - 0,90) e; (e) Correlação muito forte (0,91 - 1,00). É cabível salientar que esses valores que descrevem a força de correlação estão em módulo, ou seja, a força de associação independe da correlação positiva ou negativa.

### **3.1. METODOLOGIA PARA AVALIAÇÃO DO NÍVEL DE EDUCAÇÃO FINANCEIRA DOS SERVIDORES**

Para avaliar o nível de educação financeira, estabeleceu-se uma pontuação percentual de 0 a 100% a primeira parte do questionário, que corresponde às questões avaliativas sobre liquidez das aplicações, juros e despesas financeiras, uso do cartão de crédito, encargos financeiros em relação ao prazo da dívida, elaboração da lista de compra, elaboração do planejamento financeiro, utilização do cheque especial e conhecimento das taxas cobradas nos produtos financeiros de bancos.

No total foram aplicadas 11 questões avaliativas, sendo algumas retiradas do artigo de Lucci et al. (2006) e outras elaboradas junto à uma professora de Educação do Consumidor, do Departamento de Economia Doméstica da UFV. Posteriormente, todas as questões foram analisadas pelo professor de Matemática Financeira, do Departamento de Administração da mesma universidade.

As respostas foram consideradas corretas de acordo com os conceitos desenvolvidos pelos autores: Frankenberg (1999), Silva (1990), Lelis (2006), e pelo Instituto Educação Financeira – IEF.

As questões foram corrigidas conforme um gabarito estabelecido, chegando assim à pontuação percentual de cada questionário. A partir da pontuação percentual obtida pelo

servidor, o seu conhecimento sobre educação financeira foi classificado da seguinte forma: 0 a 60% = conhecimento insuficiente; 61 a 75% = conhecimento moderado; 76 a 100% = conhecimento satisfatório.

### 3.2. METODOLOGIA PARA AVALIAÇÃO DO NÍVEL DE ENDIVIDAMENTO

Para avaliar o nível de endividamento dos servidores técnico-administrativos, foram utilizados os conceitos desenvolvidos por autores como Marques e Frade (2003), Lelis (2005) e Fiorentini (2004). Além desses autores essa análise de endividamento também se baseou em um trabalho desenvolvido por Brusky e Magalhães (2006), que fizeram uma pesquisa sobre Endividamento OIT-ABC Metalúrgicos.

Para esta análise foi elaborada, na segunda parte do questionário, questões sobre o endividamento do entrevistado. As perguntas focaram analisar se o inquirido possui dívidas, o valor médio mensal das dívidas, a relação entre a dívida e a renda e se os gastos mensais excedem ou não o valor da renda mensal.

Com base nas respostas dessas questões foi possível analisar o endividamento dos servidores, classificando tal endividamento através da seguinte tabela de indicadores:

**Tabela 1: Indicadores de endividamento**

Categorias	Condições	
	Relação Dívida/Renda	Gastos mensais excedem a renda
Sem dívidas	sem dívidas	nunca
Pouco endividado	sem dívidas	às vezes e sempre
	$> 0$ e $\leq 25\%$	sempre, às vezes ou nunca
	$> 25\%$ e $< 50\%$	nunca
Com risco de sobre-endividamento	$> 25\%$ e $\leq 50\%$	sempre e às vezes
	$> 50\%$ e $\leq 75\%$	às vezes e nunca
Sobre-endividado	$> 50\%$	sempre
	$> 75\%$	sempre, às vezes ou nunca

Fonte: Brusky e Magalhães (2006), tabela adaptada para esta pesquisa, 2009

Neste estudo, considerou-se que o endividamento relacionado à questão de que se os gastos mensais excedem ou não a renda, fornece um bom indicador do nível de endividamento (BRUSKY e MAGALHÃES, 2006). Dessa forma, se o endividamento é baixo e se os gastos mensais não excedem a renda, o indivíduo ainda tem um controle de suas dívidas. À medida que o endividamento aumenta e a renda não cobre os gastos, o indivíduo passa a não ter controle de suas dívidas podendo ocorrer o sobre-endividamento, que como discutido anteriormente, é o pior nível de endividamento.

### 4. APRESENTAÇÃO, ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS

De acordo com os resultados, a maior parte dos servidores técnicos são homens e a faixa etária predominante é de acima de 51 anos. A partir dos dados apurados, a faixa de renda predominante da amostra é de R\$ 1245,01 a R\$ 2075,00, explicada pelo maior número de servidores de nível intermediário, que se encontram nessa faixa. A média dos salários dos

servidores é de R\$ 2291,37. Ao serem questionados se alguém mais tem renda na família, 56,3% dos servidores disseram que sim e ao se perguntar o estado civil, foi constatado que 74,9% são casados.

Devido ao fato de grande parte dos servidores serem casados e de possuírem em casa pessoas que geram mais renda, entende-se que o montante de renda da maioria dos servidores supera o salário que recebem.

Para entender melhor o aspecto da renda dos servidores perguntou-se também sobre a existência de outros rendimentos além do salário e constatou-se que 72,9% dos servidores não geram receita alternativa a seus salários

Outra questão que envolve a renda dos servidores é o número de dependentes que possuem. De acordo com a análise de frequência, os servidores possuem, em sua maioria, 3 dependentes.

Pressupõe-se que a renda e o número de dependentes se relacionam, pois quanto maior o número de dependentes mais a renda se tornará comprometida para o acerto das despesas e sustento dos mesmos.

Descrita a renda e os outros fatores que a envolve, a escolaridade também é um fator de influência na questão da gestão do dinheiro e do endividamento. O nível de escolaridade está descrito na tabela 2 e como se percebe a maior frequência obtida foi no nível de Ensino Médio Completo, totalizando 26% do total de servidores.

**Tabela 2: Distribuição da amostra por nível de escolaridade**

Nível de escolaridade	Número de respondentes	% do Total
Ensino Fundamental Incompleto	53	15,5
Ensino Fundamental Completo	37	10,8
Ensino Médio Incompleto	28	8,2
Ensino Médio Completo	91	26,5
Ensino Superior Incompleto	20	5,8
Ensino Superior Completo	50	14,6
Pós - Graduação	58	16,9
Doutorado	6	1,7
TOTAL	343	100

Fonte: Dados da pesquisa, 2009.

Toda a descrição do perfil demográfico feita até aqui dos servidores técnico-administrativos será considerada para as posteriores análises de educação financeira e endividamento.

#### **4.1. ANÁLISE DO NÍVEL DE EDUCAÇÃO FINANCEIRA DOS SERVIDORES**

O primeiro conjunto de informações do questionário permitiu definir o quanto os servidores conhecem e aplicam em seu dia-a-dia os conceitos de educação financeira, identificando o seu conhecimento sobre planejamento, custos financeiros e o valor do dinheiro no tempo.

A tabela 3 sintetiza as variáveis de conhecimento financeiro usadas na pesquisa, por meio dela pode-se definir quais as áreas de educação financeira precisam ser mais trabalhadas com os servidores.

**Tabela 3: Distribuição da amostra por conhecimento das variáveis de educação financeira**

Variáveis de educação financeira avaliadas	% de servidores que demonstraram conhecimento
Liquidez das aplicações	48,7
Juros e despesas financeiras	58,3
Uso adequado do cartão de crédito	95,5
Encargos financeiros em relação ao prazo da dívida	60,9
Elaboração de lista de compras do supermercado	49,6
Elaboração de planejamento financeiro	48,4
Não utilizam cheque especial	40,5
Conhecimento da taxa do cheque especial	45

Fonte: Dados da pesquisa, 2009.

Pode se perceber que os servidores, por meio da tabela 3, em sua maioria, desconhecem a liquidez das aplicações, que implica em saber qual aplicação pode se transformar mais rapidamente em dinheiro e a mais demorada para tal. Percebeu-se também que os servidores parecem não planejar suas compras, já que a minoria costuma fazer lista de compras antes de se dirigir ao supermercado. Nesse sentido, é importante que se ensine as vantagens de se fazer esse procedimento, para que não haja gastos além do necessário.

Um dos aspectos mais importante das finanças pessoais é a elaboração do planejamento financeiro. Para que um indivíduo consiga garantir uma estabilidade financeira no futuro, é necessário controlar e planejar no presente. Os servidores não obtiveram bom desempenho neste aspecto.

O conhecimento da taxa do cheque especial é outra questão que os inquiridos tiveram baixo desempenho. Esse produto financeiro está disponível a praticamente todas as pessoas que são correntistas de algum banco, porém, o desconhecimento das taxas desse produto pode acarretar muitos encargos financeiros e endividamento. Por isso a orientação dos servidores quanto ao uso e o custo dessa modalidade de crédito é pertinente.

O nível de educação financeira, decorrente do desempenho nas questões abordadas sobre o assunto, encontra-se especificado na Tabela 4, cuja pontuação percentual foi agrupada em três estratos, conforme mencionado anteriormente na metodologia.

**Tabela 4: Distribuição dos servidores por nível de educação financeira calculado**

Nível de educação financeira	nº servidores	% servidores
<b>0 a 60% = conhecimento insuficiente</b>	151	44%
<b>61 a 75% = conhecimento moderado</b>	104	30,3%
<b>76 a 100% = conhecimento satisfatório</b>	88	25,7%
<b>Total</b>	343	100%

Fonte: Dados da pesquisa, 2009.

De acordo com os resultados, a maior frequência dos servidores está no nível insuficiente de educação financeira, o que justifica a necessidade de cursos na área de gestão de recursos pessoais para este público.

Para compreender a relação entre algumas variáveis do perfil demográfico com o nível de educação financeira, foram calculados os coeficientes de correlação, conforme apresentado na tabela 5 (TRIOLA, 2005).

As variáveis da tabela abaixo são intervalares (ordinais), assim como o nível de educação financeira, por isso realizou-se a correlação de *Spearman* (HAIR, 2005).

**Tabela 5: Cálculo do coeficiente de correlação (“r”) de algumas variáveis demográficas com os níveis de educação financeira (correlações significantes ao nível de 1%)**

Variáveis Demográficas dos servidores	Coefficiente de Correlação
Idade	-0.209
Renda Pessoal	0.172
Escolaridade	0.296

Fonte: Dados da pesquisa, 2009.

Inferese do resultado acima que a escolaridade possui maior grau de relação, dentre as variáveis estudadas, com o nível de educação financeira. A escolaridade e a idade têm pequena força de associação, porém definida, com a educação financeira enquanto a renda tem força leve, mas indefinida, de associação com o nível de conhecimento financeiro.

Além disso, a idade é inversamente relacionada com a educação financeira, ou seja, pessoas com idades maiores possuem menos conhecimento em educação financeira. Quanto à renda e a escolaridade, a direção do sentido é positiva, indicando que quanto maior a renda e a escolaridade, maior o nível de educação financeira dos servidores.

Entretanto observou-se baixa intensidade de relação, possivelmente, pelo fato de que a educação financeira pode ser influenciada por muitos outros fatores não pesquisados. Dos fatores citados na tabela 5, por meio do coeficiente de determinação ( $r^2$ ), a educação financeira dos servidores é explicada em 4,38% pela idade, 3% pela renda e 8,76% pela escolaridade.

#### 4.2. ANÁLISE DO ENDIVIDAMENTO DOS SERVIDORES

Para avaliar o endividamento dos entrevistados foram feitas questões sobre dívidas de longo prazo, o valor médio mensal dessa dívida, a relação da dívida com a receita e a frequência com que os gastos mensais excedem a renda.

Ao serem interrogados se possuem dívidas de longo prazo, 63% dos entrevistados responderam que sim, enquanto apenas 37% responderam que não. A grande maioria possui dívidas com prazo acima de três meses e o valor médio das obrigações com terceiros dos servidores corresponde a R\$ 559,26, sendo o ponto mínimo de R\$ 56,00 e o máximo de 3000.

O valor médio das dívidas dos servidores é baixo se comparado com a renda média dos mesmos (R\$ 2291,37). Porém devido ao fato da maioria possuir dívidas, levanta-se um alerta quanto à necessidade de se fazer uma gestão adequada das obrigações financeiras com outrem.

Ao analisar a porcentagem que as dívidas correspondem da receita, constatou-se que para a maioria dos servidores que possuem dívida, esta corresponde a menos de 25% da renda. Apenas 6% possuem mais de 75% da receita comprometida com dívida. Entretanto, a situação desses servidores é crítica, visto que ao se relacionar esse dado com a frequência que os gastos mensais excedem a renda, percebe-se que os servidores estarão enquadrados no nível de sobre-endividamento.

Para definir o nível de endividamento dos servidores técnico-administrativos, foi utilizada a tabela 1 de indicadores de endividamento, conforme proposta na metodologia.

Através dos cruzamentos dos dados da relação dívida/renda e controle dos gastos, foi determinada a tabela 6.

**Tabela 6: Distribuição dos servidores por nível de endividamento**

Nível de endividamento	nº servidores	% servidores
Sem dívidas	80	23,3
Pouco endividado	175	51%
Com risco de sobre-endividamento	63	18,4%
Sobre-endividado	25	7,3%
<b>Total</b>	<b>343</b>	<b>100%</b>

Fonte: Dados da pesquisa, 2009.

O nível de “pouco endividado” obteve o maior número de frequência, no qual 51% dos servidores se encontram. O resultado constado na tabela 6 aponta que mais da metade da amostra está em um bom nível de endividamento, ou seja, estão capazes de lidar plenamente com o valor da dívida e até saudá-la, visto que a frequência acumulada nos dois primeiros níveis é de 74,30%.

As frequências obtidas no nível de “Com risco de sobre-endividamento” e “Sobre-endividado” foram menores, mas não menos importantes, visto que estes níveis de endividamento podem impossibilitar o pagamento das dívidas e levar a insolvência patrimonial do indivíduo além da perda do bem-estar.

Para compreender melhor como os servidores técnico-administrativos agem quanto ao endividamento, foi perguntado quais os principais eventos e situações que criam necessidade deles se endividar. Os resultados apontaram que os gastos referentes à saúde são preponderantes em relação ao endividamento total dos servidores (16,97%), seguido de endividamento para pagamento de empréstimo (12,63%) e para compra de alimentos (10,66%).

O endividamento com saúde pode ser explicado pelo fato de que um problema nessa área pode ocorrer de forma inesperada e/ou o tratamento pode ser caro de acordo com a doença. Entretanto o endividamento para pagamento de empréstimo revela que vários servidores recorrem a novos empréstimos para pagar os anteriores, o que leva a inferir que o montante de dívidas não diminui e sim aumenta com essa prática, não sendo essa uma ação saudável financeiramente e sim danosa para o orçamento do servidor. O endividamento para compra de alimentos pode ter várias causas, as principais podem ser pelo número grande de dependentes, receita insuficiente para cobrir todas as despesas realizadas e falta de controle orçamentário, pois a compra de alimentos é algo básico para ser inserido no orçamento doméstico.

Para compreender a relação entre algumas variáveis do perfil demográfico e o nível de endividamento, foram calculados os coeficientes de correlação de *Spearman* (para variáveis intervalares), que se encontram na tabela 7 (HAIR, 2005).

**Tabela 7: Cálculo do coeficiente de correlação das variáveis demográficas com os níveis de endividamento (correlações significantes ao nível de 1%)**

Variáveis Demográficas dos servidores	Coefficiente de Correlação
Idade	-
Renda Pessoal	-0.150
Escolaridade	-0.239

Fonte: Dados da pesquisa, 2009.

Assim como no nível de educação financeira, de acordo com a tabela 7, a escolaridade também é o fator, entre as variáveis estudadas, que mais influencia no nível de endividamento. entretanto observou-se força leve de associação do endividamento com a renda pessoal e força pequena de associação com a escolaridade, de acordo com as forças de associação descritas por Hair (2005).

A renda e a escolaridade estão inversamente relacionadas ao endividamento, ou seja, quanto maior a renda, menor o endividamento e quanto maior o nível de escolaridade menor o nível de dívidas. A idade não teve correlação com o endividamento. A baixa intensidade de correlação das variáveis demográficas com o endividamento indica que pode haver inúmeras outras variáveis que influencia o nível de contração de dívidas, além das descritas acima.

### 4.3. ANÁLISE DA RELAÇÃO ENTRE O NÍVEL DE EDUCAÇÃO FINANCEIRA E O NÍVEL DE ENVIDAMENTO DOS SERVIDORES

Para entender a relação entre os níveis de conhecimento financeiro e os níveis de endividamento calculados anteriormente, foi elaborada uma tabela dinâmica, que se encontra a seguir.

**Tabela 8: Distribuição dos servidores por nível de endividamento e educação financeira**

Nível de educação financeira	Nível de Endividamento				Total (%)
	Sem dívidas	Pouco endividado	Com risco de sobre-endividamento	Sobre-endividado	
0 a 60% = conhecimento insuficiente	6,1	25,1	8,5	4,4	44
61 a 75% = conhecimento moderado	8,2	14,9	5,5	1,7	30,3
76 a 100% = conhecimento satisfatório	9	11,1	4,4	1,2	25,7
<b>Total</b>	<b>23,3</b>	<b>51</b>	<b>18,4</b>	<b>7,3</b>	<b>100</b>

Fonte: Dados da pesquisa, 2009.

Como visto anteriormente, o nível de endividamento predominante entre os servidores é o de “Pouco endividado” e o nível de educação financeira prevalecente é o de “conhecimento insuficiente”.

Observa-se, na tabela acima, que as maiores freqüências nos dois piores níveis de endividamento estão relacionadas mais intensamente ao menor conhecimento financeiro, enquanto o melhor nível de educação financeira possui menor freqüência nos piores níveis de endividamento que são: “Com risco de sobre-endividamento” e “Sobre-endividado”. A maior porcentagem daqueles que estão sem dívidas são advindas do nível de conhecimento satisfatório de finanças.

Estes resultados indicam que o maior conhecimento de educação financeira influencia na condição de menores níveis de endividamento, porém há exceções que mostram que, mesmo o indivíduo sabendo lidar com o dinheiro, não há exclusão da possibilidade de contrair dívidas de risco, uma vez que inúmeros fatores, além do conhecimento financeiro, podem influenciar o endividamento.

Para completar a análise de correlação, foi calculado o coeficiente de correlação de Spearman entre o nível de educação financeira e endividamento.

O teste de correlação apontou para uma relação negativa entre educação financeira e o endividamento, o que de certa forma era esperado, pois como já observado na tabela 8, quanto

maior o nível de educação financeira menor são as freqüências nos níveis de grande endividamento.

O valor de  $r = -0,177$  encontrado no teste indica baixa intensidade de relação entre as duas variáveis. O coeficiente de determinação ( $r^2$ ) é igual a 3,13%, valor que permite inferir que o nível de endividamento é pouco explicado pelo nível de educação financeira. Entende-se, devido aos resultados estatísticos, que o endividamento dos servidores pode ser influenciado por outros fatores não considerados na pesquisa, tais como: informações passadas pelas instituições financeiras, fatores culturais, familiar, psicológico e etc.

## 5. CONCLUSÃO

Conforme proposto neste estudo, foi analisado o nível de educação financeira, de endividamento e a relação entre esses níveis e os dados demográficos dos servidores técnico-administrativos. Como objetivo complementar buscou-se identificar a necessidade de cursos na área de gestão de recursos pessoais para o público alvo da pesquisa.

Os resultados indicaram que o nível de educação financeira dos servidores é insatisfatório. Houve maior carência de conhecimento em assuntos como: liquidez de investimentos, orientações sobre controle de compras, planejamento financeiro e uso de produtos bancários principalmente o cheque especial. De acordo com Volpe, Chen e Liu (2006), os programas de educação financeira deverão focar as áreas que os indivíduos possuem menor conhecimento, incluindo planos de aposentadoria e investimentos.

O nível de escolaridade é o fator demográfico que mais interfere na educação financeira, dentre os demais estudados, como a idade e renda. Entretanto o coeficiente de determinação apontou que esta variável demográfica, assim como as outras, explica pouco o nível de educação financeira dos servidores o que leva a crer que há inúmeros outros fatores determinantes que não foram abordados nesta pesquisa.

Devido ao baixo nível de educação financeira dos servidores técnico-administrativos, torna-se necessário que a universidade promova cursos de finanças pessoais, que abordem os assuntos supracitados, os quais indicaram em quais áreas os servidores possuem menos conhecimento. Como já mencionado anteriormente no trabalho, indivíduos com educação financeira oneram menos o Estado e são benéficos para a economia, dessa forma entende-se que os resultados que podem ser alcançados com a capacitação financeira são de grande valia não apenas para a qualidade de vida dos servidores, mas também para a economia local.

Em relação ao endividamento, a maior parte dos servidores está pouco endividada. Entretanto, obteve-se uma parte considerável de servidores com risco de sobre-endividamento ou sobre-endividados. Nesse cenário é relevante que haja uma atenção para esse resultado, pois a má administração das dívidas pode acarretar drástica redução da liberdade financeira, perda de qualidade de vida, perda de emprego, de laços sociais e da capacidade de consumo (BRUSKY e MAGALHÃES, 2006).

A escolaridade, em relação à idade e renda, é a variável demográfica que mais se relaciona com o nível de endividamento e como já mencionado, a medida que se aumenta a escolaridade o endividamento tende a diminuir. Todavia ela tem pouca determinação na contração de dívidas. Assim como na educação financeira, o endividamento também possui “n” fatores de influencias, que não foram abordados na pesquisa por não se tratar do objetivo da mesma.

A análise da relação entre educação financeira e endividamento aponta que os piores níveis de dívidas estão associados a baixo conhecimento de educação financeira. Segundo Braunstein e Welch (2002), a ineficiência na gestão do dinheiro deixa os consumidores vulneráveis a crises financeiras mais graves.

Acredita-se que esse tema é de grande relevância para a administração pública, para a economia do país, para as organizações públicas e privadas que se preocupam com a qualidade de vida de seus colaboradores. Futuras pesquisas podem aprofundar nos fatores determinantes do endividamento e da educação financeira dos servidores, investigando, em detalhes, os fatores demográficos e comportamentais do objeto estudado que possam ser determinantes no conhecimento de finanças pessoais e na gestão das dívidas. Também se mostra interessante pesquisar o impacto que a situação financeira de um servidor provoca no seu desempenho organizacional.

## 6. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BARBETTA, Pedro Alberto. **Estatística aplicada às Ciências Sociais**. 3a ed. Florianópolis: UFSC. 1999.

BRAUNSTEIN, S.; WELCH, C. **Financial literacy: an overview of practice, research, and policy**. *Federal Reserve Bulletin*, Nov. 2002.

BRUSKY, B.; MAGALHÃES, R. Assessing Indebtedness: results from pilot survey among steelworkers in Sao Paulo. Geneva: *International Labour Office* Geneva, 2006.

CAMARGO, C. **Planejamento financeiro pessoal e decisões financeiras organizacionais: relações e implicações sobre o desempenho organizacional no varejo**. Curitiba, 2007. Centro de Pesquisa e Pós-Graduação em Administração, Universidade Federal do Paraná, 2007.

CERBASSI, G. **Casais inteligentes enriquecem juntos**. São Paulo: Gente, 2004.

CERVO, A. L.; BERVIAN, P. A. **Metodologia científica**. São Paulo: Person Prentice Hall, 2002.

DOLVIN, S. D.; TEMPLETON, W. K. **Financial education and asset allocation**. *Financial Services Review*, v. 15, n. 3, p. 133, Summer 2006.

FIorentini, S. R. B., Ed. **Inadimplência: Como evitar e resolver**. Sebrae, 2004.

FRANKENBERG, L. **Seu Futuro Financeiro: você é o maior responsável**. São Paulo: Campus, 1999.

GIL, A. C. **Técnicas de pesquisa em economia**. São Paulo: Atlas, 1990.

HAIR, J. F. J.; BABIN, B.; MONEY, A. H.; SAMOUEL, P. **Fundamentos de métodos de pesquisa em administração**. Porto Alegre: Bookman, 2005.

KARSAKLIAN, E. **Comportamento do Consumidor**. São Paulo: Atlas, 2000. 303p.

LELIS, M. G. **Educação financeira e empreendedorismo**. Centro de Produções Técnicas, 2006.

LUCCI, C. R.; ZERRENNER, S. A.; VERRONE, M. A. G.; SANTOS, S. C. **A influência da Educação Financeira nas decisões de consumo e investimento dos indivíduos**. IN IX SEMEAD, 2006. Disponível em: <[http://www.ead.fea.usp.br/Semead/9semead/9semead/resultado\\_semead/trabalhosPDF/266.pdf](http://www.ead.fea.usp.br/Semead/9semead/9semead/resultado_semead/trabalhosPDF/266.pdf)> Acesso em: agosto. 2008.

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

MEDEIROS, C. D. L. G. **Educação financeira: O complemento indispensável ao empreendedorismo**. Campina Grande, 2003. Departamento de Sistemas e Computação, do Centro de Ciências e Tecnologia, Universidade Federal de Campina Grande, 2003.

MENDES, V.; ABREU, M. **Cultura financeira dos investidores e diversificação das carteiras**. Lisboa: Comissão do Mercado de Valores Mobiliários, 2006.

ORGANIZAÇÃO DE COOPERAÇÃO E DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO – OCDE. **Assessoria de Comunicação Social**. OECD's Financial Education Project. OCDE, 2004. Disponível em: < <http://www.oecd.org/> > Acesso em: março. 2008.

JUNIOR, F. H. F. DE C.; FAMÁ, R. **As Novas Finanças e a Teoria Comportamental no Contexto da Tomada de Decisão sobre Investimentos**. São Paulo: Universidade de São Paulo, Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade, 2002.

PINHEIRO, R. P. **Educação financeira e previdenciária, a nova fronteira dos fundos de pensão**. São Paulo: Peixoto Neto, 2008.

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.

SAVOIA, J. R. F.; SAITO, A. T.; SANTANA, F. DE A.; **Paradigmas da educação financeira no Brasil**. Rio de Janeiro: Revista de Administração Pública, v. 46, p. 41- 1121, Nov./Dez., 2007.

SILVA, N. M. D. **Subsídios para o estudo da educação do consumidor**. Viçosa: Editora UFV, 1995.

SOUSA, A. F. de.; TORRALVO C. F. **A gestão dos próprios recursos e a importância do planejamento financeiro pessoal**. IN VII SEMEAD, 2003. Disponível em: <[http://www.ead.fea.usp.br/semead/7semead/paginas/artigos%20recebidos/Finan%E7as/FIN01-\\_A\\_gest%E3o\\_dos\\_pr%F3prios\\_recursos.PDF](http://www.ead.fea.usp.br/semead/7semead/paginas/artigos%20recebidos/Finan%E7as/FIN01-_A_gest%E3o_dos_pr%F3prios_recursos.PDF)> Acesso em: março. 2008.

VERGARA, S. C. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. 6 ed. São Paulo: Atlas, 2005.

VOLPE, R.; CHEN, H.; LIU, S. **An analysis of the importance of personal finance topics and the level of knowledge possessed by working adults**. Financial Services Review, v. 15, p. 81-98, 2006.

YIN, Robert K. **Estudo de caso – Planejamento e Métodos**. 3. ed. Porto Alegre: Bookman, 2005. 19-21p.

WENGRZYNEK, J.; CARMO, E. R. **O comportamento de compra do consumidor da classe C**. II Seminário do Centro Ciências Sociais Aplicadas, 2003. Disponível em: <<http://www.unioeste.br/campi/cascavel/ccsa/IIseminario/trabalhos/O%20comportamento%20de%20compra%20do%20consumidor%20da%20classe%20C.pdf>> Acesso em: abril. 2009.