



Revista Brasileira de Marketing

E-ISSN: 2177-5184

admin@revistabrasileirmarketing.org

Universidade Nove de Julho

Brasil

Pulino Campara, Jéssica; Mendes Vieira, Kelmara; Medianeira Flores Costa, Vânia; dos Santos Fraga, Luana

O DILEMA DOS INADIMPLENTES: ANTECEDENTES E CONSEQUENTES DO “NOME SUJO”

Revista Brasileira de Marketing, vol. 15, núm. 1, enero-marzo, 2016, pp. 71-85

Universidade Nove de Julho

São Paulo, Brasil

Disponível em: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=471755315006>

- Como citar este artigo
- Número completo
- Mais artigos
- Home da revista no Redalyc

redalyc.org

Sistema de Informação Científica

Rede de Revistas Científicas da América Latina, Caribe, Espanha e Portugal

Projeto acadêmico sem fins lucrativos desenvolvido no âmbito da iniciativa Acesso Aberto

## O DILEMA DOS INADIMPLENTES: ANTECEDENTES E CONSEQUENTES DO “NOME SUJO”

### RESUMO

O objetivo desse estudo é identificar quais os antecedentes e os consequentes do endividamento e quais as estratégias adotadas pelos indivíduos para tornar-se adimplente, considerando nos consequentes da dívida os fatores financeiros, pessoais e sociais. Para isso, foram entrevistados 14 indivíduos que estavam com o seu nome vinculado a um cadastro de dívida ativa. Os principais resultados apontam que a inadimplência pode surgir do descontrole no ato de consumir, da falta de planejamento, por cobranças indevidas, principalmente por telefonias ou até mesmo pelo empréstimo do nome para um amigo ou familiar. Como consequências, os entrevistados exibem mais preocupações, desconforto, angústia, mágoa, constrangimento e vergonha, não conseguem obterem crédito e muitas vezes são cobrados por familiares por encontrarem-se nessa situação. Esses resultados sinalizam que estratégias devem ser realizadas no âmbito de educar os indivíduos financeiramente e orientá-los para que planejem melhor seus gastos, evitando o descontrole e consequentemente a inadimplência. Além disso, salienta-se a necessidade de uma maior fiscalização, principalmente em relação às cobranças indevidas.

**Palavras-chave:** Antecedentes da Dívida, Consequentes da Dívida, Nome Sujo, Estratégias para Tornar-Se Adimplente.

## THE DILEMMA OF THE DEFAULTING: BACKGROUND AND CONSEQUENT OF THE “DIRTY NAME”

### ABSTRACT

The aim of this study is to identify the background and the consequent debt and the strategies adopted by individuals to become compliant, considering the debt resulting financial factors, personal and social. To achieve the objective, 14 individuals whose name were linked to an active debt register were interviewed. The main results show that default may arise from the overconsumption, lack of planning for unauthorized charges mainly by telephony or even by loan for a friend or family member. As a consequence, respondents have exhibited major concerns, discomfort, distress, hurt, embarrassment and shame, can not obtain credit and are often asked by relatives to be in this situation. These results indicate that strategies should be carried out to educate people in a financial way, so they can plan their spending in order to guide them to run amuck and become delinquent and if the situation has not already reached this level that way out of it. In addition, the need for greater surveillance, is emphasised especially in relation to telephony for unauthorized charges. About personal consequences, a strategy that could be adopted by individuals is to seek psychological help.

**Keywords:** Background of Debt, Resulting Debt, Bad Name, Strategies to Become Compliant.

Jéssica Pulino Campara<sup>1</sup>  
Kelmara Mendes Vieira<sup>2</sup>  
Vânia Medianeira Flores Costa<sup>3</sup>  
Luana dos Santos Fraga<sup>4</sup>

<sup>1</sup> Doutoranda em Administração pela Universidade Federal de Santa Catarina - UFSC. Brasil. E-mail: [jecampara@hotmail.com](mailto:jecampara@hotmail.com)

<sup>2</sup> Doutora em Administração pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul - UFRGS. Professora da Universidade Federal de Santa Maria - UFSM. Brasil. E-mail: [kelmara@terra.com.br](mailto:kelmara@terra.com.br)

<sup>3</sup> Doutora em Administração pela Universidade Federal da Bahia - UFBA. Pesquisadora na Universidade Federal de Santa Maria - UFSM. Brasil. E-mail: [vania.costa@ufsm.br](mailto:vania.costa@ufsm.br)

<sup>4</sup> Mestranda do Programa de Pós-Graduação em Administração da Universidade Federal de Santa Maria - PPGA/UFSM. Brasil. E-mail: [luana.fraga92@gmail.com](mailto:luana.fraga92@gmail.com)

## 1 INTRODUÇÃO

A estabilidade econômica brasileira, as facilidades de acesso ao crédito, a ampla oferta de produtos financeiros, e os incentivos fiscais oferecidos pelo governo têm estimulado o consumo e movimentado a economia (Braidó, 2014). Por outro lado, essa conjuntura econômica tem feito com que os indivíduos consumam além de suas condições financeiras, gerando um aumento no nível de dívida da sociedade e em alguns casos, a patamares tão elevados que se esgotam as condições de pagamento (Dyran & Kohn, 2007; Frade, Lopes, Jesus, & Ferreira, 2008; Lusardi & Tufano, 2009; Gathergood, 2012).

O Serviço de Proteção ao Crédito (SPC Brasil) juntamente com a Confederação Nacional de Dirigentes Lojistas (CNDL) evidenciaram que no mês de setembro de 2014 o indicador regional de inadimplência do consumidor exibiu crescimento no volume de dívidas em atraso em todas as regiões brasileiras (SPC & CNDL, 2014). Atualmente esse cenário não se diferencia, pois uma pesquisa realizada mensalmente pela Confederação Nacional do Comércio de Bens, Serviços e Turismo (CNC) indica que o percentual de famílias endividadas no mês de abril de 2015 (61,6%) exibiu a terceira alta mensal consecutiva (CNC, 2015).

Dentre as possíveis causas do endividamento salienta-se o materialismo, o comportamento de compras compulsivas, a falta de planejamento financeiro, a restrição orçamentária entre outros aspectos que fazem com que as pessoas assumam compromissos que não possuem condições de cumprir, desencadeando endividamento, o qual, por sua vez, pode trazer consequências negativas para suas vidas (Roberts & Jones, 2001; Kyrius, McQueen, & Moulding, 2013; Santos & Silva, 2014).

Os efeitos da dívida vão desde problemas de ordem financeira como a inadimplência, a insolvência e a indisponibilidade de crédito até aspectos sociais e psicológicos como o estresse mental e a angústia (Keese & Schmitz, 2011; Slomp, 2008). Na busca por amenizar essas consequências, muitos endividados e inadimplentes procuram renegociar suas dívidas, planejar-se para o futuro, trabalhar mais em busca de maiores salários, enfim buscam estratégias para afastar-se dessa situação (Domingos, 2012).

Assim, o endividamento torna-se um processo cíclico, em que o indivíduo por determinados aspectos contrai a dívida, sofre consequências e busca alternativas para afastar-se desse problema. Os estudos inerentes ao endividamento tratam a temática de diferentes formas. Alguns se concentram em avaliar os níveis de endividamento, outros avaliam a propensão a dívida, outros focam nos antecedentes como

compras compulsivas e materialismo. Todavia, em termos amostrais grande parte dos trabalhos entrevistam o público em geral, o que torna os achados um tanto superficiais. Assim, visualiza-se uma lacuna na literatura referente a estudos mais aprofundados em relação ao tema, investigações com indivíduos que realmente estejam endividados, ou seja, que tenham seu nome vinculado a um cadastro de dívida ativa. Partindo desse hiato, o objetivo desse estudo é identificar quais os antecedentes e os consequentes do endividamento e quais as estratégias adotadas pelos indivíduos para tornar-se adimplente, levando em consideração nos consequentes da dívida os fatores financeiros, pessoais e sociais.

Como inovação do estudo destaca-se a realização de uma pesquisa de profundidade, que amplie as evidências sobre os antecedentes e consequentes da dívida. Além disso, cada vez mais se amplia o interesse de estudos acerca do endividamento, que é um fator representativo para toda economia (Donadio, Campanario, & Rangel, 2012). Esperam-se como resultados da pesquisa, compreender mais detalhadamente como as pessoas chegam a situações tão difusas com suas finanças e qual o impacto disso em suas vidas. O levantamento dos antecedentes e dos consequentes do endividamento pessoal, pode contribuir no sentido de propiciando o desenvolvimento de políticas públicas e/ou privadas voltadas ao controle dos aspectos que levam a dívida, soluções das consequências negativas geradas por ela e realização de cursos que capacitem as pessoas a saírem dessa situação.

## 2 REFERENCIAL TEÓRICO

### 2.1 Endividamento, sobre-endividamento e inadimplência

Diversos são os conceitos que envolvem o nível de dificuldade financeira contraída, do mais branda, o endividamento, ao de maior representatividade a inadimplência, existindo ainda o nível intermediário reconhecido como sobre-endividamento. Todavia, muitas vezes esses conceitos são tratados como sinônimos, por esse motivo merecem uma maior atenção na busca de clarificar o significado de cada um deles.

Nesse sentido, o endividamento deriva-se do verbo endividar-se e representa a contração de uma dívida (Ferreira, 2006). É um compromisso financeiro firmado hoje para ser quitado posteriormente (Greenberg, 1980). Uma situação mais grave de endividamento é o sobre-endividamento, decorrente da impossibilidade do devedor de arcar com o pagamento de suas dívidas

em tempo hábil (Marques & Frade, 2004). Keese & Schmitz (2011) ratifica, salientando que no momento em que o indivíduo torna-se incapaz de cumprir com essa responsabilidade monetária, deixando em atraso contas e despesas, ultrapassa a barreira do endividamento e chega a patamares de sobre-endividamento.

Por fim, a inadimplência representa a situação mais grave de dívida, diz respeito ao fato de um indivíduo contrair um montante tão elevado de dívida que ultrapasse suas condições de pagamento e assim os prazos pré-estabelecidos não sejam cumpridos (Olivato & Souza, 2007). Dessa forma, conclui-se que a inadimplência é consequência natural do processo de endividamento indiscriminado (Ruberto, Vieira, Bender Filho & Silveira, 2013).

Autores explicam que independente do nível de dívida de um indivíduo esta pode ser desenvolvida de maneira ativa ou passiva. Ativa é quando o indivíduo tem consciência de que está consumindo além de suas possibilidades e mesmo assim o faz e de forma passiva, quando não contribui, como, por exemplo, em casos de doença e desemprego em que o agente não tem controle dos acontecimentos (Brusky & Magalhães, 2007; Keese & Schmitz, 2011).

Resumidamente, esclarece-se, portanto, que no momento em que um indivíduo contrai uma dívida já é considerado automaticamente endividado, quando deixa de pagar algumas parcelas torna-se sobre-endividado e quando a situação ultrapassa todas as condições de pagamento a pessoa torna-se inadimplente.

## 2.2 Antecedentes

Diversos estudos estão buscando compreender os motivos que levam um indivíduo a descontrolar-se financeiramente e chegar a patamares de endividamento, sobre-endividamento e inadimplência. Nesse âmbito, Lucke, Filipin, Brizolla e Vieira (2014) discorrem sobre as ações de marketing desenvolvidas pelas empresas em busca de aproximar a clientela e estimular o consumo. Segundo o autor, as organizações transmitem por meio de diversos meios de comunicação propagandas que fazem com que os consumidores vejam o consumo como meio de se tornarem parte integrante da sociedade, como se a ausência de determinado produto em suas vidas representa-se a não aceitação social. Vilain e Pereira (2013) corroboram com o exposto revelando que o consumo é visto como sinônimo de status e luxo, sendo que as pessoas em busca de prazeres materiais, reconhecimento social, sucesso profissional, respeito, satisfação e felicidade realizam aquisições

sem necessidade e sem condições monetárias para arcar com os compromissos fixados.

O materialismo amplia o nível de consumo dos indivíduos, pois faz com que as pessoas atribuam uma importância muito elevada à posse de bens materiais, julgando a si e aos outros pelos bens obtidos (Richins, 2011; Ponchio, 2006; Ponchio & Aranha, 2008). Assim, quanto mais as pessoas considerarem relevante os bens materiais, maior será a aspiração para compra e consequentemente mais propensos a endividarem-se (Santos & Fernandes, 2011). Gardarsdóttir e Dittmar (2012) destacam perspectivas semelhantes, revelando que a sociedade mostra-se ainda mais consumista e que os valores e objetivos materialistas têm se tornado mais dominantes.

Outro fator que amplia o consumo e consequentemente o acúmulo de dívida é o mau uso do cartão de crédito. Roberts e Jones (2001) justificam essa situação pelo fato de que o uso do cartão de crédito, se comparado ao dinheiro, estimula os gastos e leva a maior imprudência, pois não exige o desembolso imediato. Richins (2011) ratifica que o cartão de crédito, pode tornar os indivíduos mais impulsivos, tendo em vista que o valor envolvido na transação pode ser encarado como algo irreal ou intangível, estimulando a ampliação dos gastos. Salienta-se, portanto, que o uso indiscriminado do cartão de crédito pode conduzir ao acúmulo de dívidas que, por sua vez, podem comprometer a saúde financeira doméstica (Norvilitis *et al.*, 2006; Macgee, 2012; Figueira & Pereira, 2014).

O uso do cartão de crédito pode ainda influenciar a maximização do comportamento de compra compulsiva, que faz com que os indivíduos tenham uma preocupação constante com o consumo, assim, a perda de controle sobre o processo de compra torna-se inerente, o que conduz a um aumento do endividamento (Muller, Claes, Mitchell, Faber, Fischer & Zwaan, 2011). Kyrius, McQueen e Moulding (2013) corroboram, elucidando que a compra compulsiva opera como um ciclo negativo, pois o consumo, no curto prazo, tende a aliviar emoções negativas, no entanto, no longo prazo, a falta de satisfação com os objetos adquiridos e as consequências negativas decorrentes da compra compulsiva atuam no sentido de perpetuar a depressão, a baixa autoestima e consequentemente o endividamento.

Para aumentar os problemas causados por essa aspiração pelo consumo, a maioria das pessoas não realizam um planejamento financeiro, o que dificulta o controle das finanças. A utilização de um instrumento de planejamento financeiro adequado auxiliaria na fixação de prioridade que facilitaria o estabelecimento de metas de consumo, evitando decisões imediatistas (Santos & Silva, 2014).

Todavia, para a realização de um planejamento financeiro eficaz, faz-se necessário uma maior educação financeira (Tolotti, 2007).

Norvilitis *et al.* (2006) justificam essa relação, exibindo que a inexperiência financeira ou a posse de conhecimentos financeiros limitados ou insuficientes acarretam em maiores dificuldades na compreensão de conceitos financeiros básicos. Partindo dessas evidências, constata-se que o aumento do nível de educação financeira pode contribuir para o fortalecimento da estabilidade econômica, pois as pessoas estarão aptas a tomarem decisões mais eficientes, consolidando assim a sustentação econômica das famílias e da sociedade (Araújo & Souza, 2012; Piccini & Pinzetta (2014).

Partindo desses processos, reconhecidos como antecedentes ativos do endividamento destaca-se a existência de dispêndios ocasionados por motivos inesperados, como doenças, desemprego e divórcio no chamado endividamento passivo. Nesses casos, o indivíduo não estava preparado para aquele custo adicional e acaba por não ter condições de arcar com as despesas geradas por essa circunstância (Artifon & Piva, 2014). Santos e Silva (2014) salientam que essa dificuldade financeira em situação de imprevistos acontece pelo fato das famílias não manterem uma reserva financeira para emergências, assim o surgimento de qualquer eventualidade exige a contratação de recursos de terceiros, ou seja, endividar-se para suprir a necessidade imediata.

Observando os diversos antecedentes da dívida apresentados, percebe-se que os descontroles financeiros não dependem exclusivamente da renda mensal dos indivíduos, mas refletem os apelos exacerbados da sociedade do consumo, que acaba tendo que arcar com consequências negativas (Artifon & Piva, 2014). Para compreender quais são esses efeitos da dívida desenvolve-se o item a seguir.

### 2.3 Consequentes

A contração da dívida, sendo ativa ou passiva ocasiona diversas consequências na vida dos indivíduos, tanto financeiras e pessoais quanto sociais. No âmbito financeiro o problema mais amplamente salientado é a inadimplência, ou seja, a insolvência financeira, situação em que o indivíduo não consegue cumprir com seus débitos (SPC & IEGV, 2013; Keese & Schmitz, 2011; Ferreira, 2006). Ferreira (2006) ainda acrescenta que as pessoas endividadas têm pouca ou nenhuma habilidade em lidar com dinheiro, não elaboram um planejamento financeiro e não conseguem passar o mês dentro do orçamento fazendo com que os mesmos passem a trabalhar exclusivamente para quitar as dívidas, dificultando a recuperação do equilíbrio econômico. Há um agravamento ainda maior

dessas dificuldades quando a pessoa, dado o nível de inadimplência, fica com seu nome vinculado a um cadastro de dívida ativa, sendo que em alguns casos pode até se considerar excluído do sistema de crédito, tornando inacessível o consumo a prazo (Lucke *et al.*, 2014).

Em relação à vida pessoal, os efeitos da dívida também são visíveis. Keese e Schmitz (2011) destacam o desenvolvimento de problemas de saúde, como o stress e a angústia, menor percepção da capacidade de gerenciamento do dinheiro, menor sensação de bem-estar financeiro e emoções negativas. Plagnol (2011) ratifica essas evidências, demonstrando que o endividamento ocasiona problemas emocionais. De mesma forma, Loiola (2014) revela que quanto maior o volume de dívidas (em meses de salário), maior o estresse financeiro. Partindo dessas evidências percebe-se que a dívida altera a qualidade de vida dos indivíduos que passam a ter um agravamento na saúde psicológica, podendo chegar a patamares drásticos como o desencadeamento de sintomas de depressão, doenças do coração e insônia (Lucke *et al.*, 2014).

Além desses aspectos pessoais, a dívida gera consequências para vida social das pessoas. Segundo o Observatório de Endividamento dos Consumidores da Faculdade de Economia da Universidade de Coimbra (2002) o endividamento gera muitas vezes preconceito por parte de amigos e familiares que não admitem que alguém se encontre nessa situação, havendo a exclusão social; essa adversidade é ainda maior entre os cônjuges que por não aceitarem as decisões financeiras de seu parceiro(a) acabam, em alguns casos, gerando dissolução das famílias.

Sob uma óptica mais ampla, percebe-se que o endividamento pode causar danos à sociedade como um todo. A crise econômica na Grécia, no ano de 2007, reduziu o número de empregos e o nível salarial, o que elevou o endividamento da sociedade, que a partir da falta de recursos financeiros passou a apresentar diversos problemas como o aumento da infecção do vírus HIV, disseminação do uso de drogas, maximização do número de suicídios e elevação da violência (Kentikelenis *et al.*, 2011).

Por fim, atenta-se para muitos casos de endividamento brando, que não causam grandes preocupações às pessoas. As quais, por pensar que estão no controle da situação, deixam seus compromissos financeiros despercebidos. Nesse sentido, evidencia-se que se não for dada a devida atenção a qualquer que seja o valor da dívida a situação pode se agravar e atingir níveis críticos de endividamento chegando à inadimplência (Vilain & Pereira, 2013). Assim, observa-se que a preocupação com dispêndios financeiros deve ser constante, evitando que dívidas aparentemente insignificantes causem um descompasso na vida financeira das

pessoas e posteriormente gerem todas as consequências anteriormente descritas.

### 3 MÉTODO

Esta pesquisa pode ser classificada como uma abordagem qualitativa, pois visa interpretar um fenômeno por meios subjetivos, ultrapassando os limites de uma análise meramente quantitativa (Pádua, 2004). O ambiente natural é a fonte direta para coleta de dados e o pesquisador é o instrumento chave para coletar os dados e interpretá-los de maneira indutiva (Gil, 2002).

A pesquisa foi realizada no Clube de Dirigentes Lojistas (CDL) na cidade de Santa Maria – RS no início do mês de novembro de 2014. Optou-se por realizar as entrevistas no CDL, pois lá também atua o Serviço Central de Proteção ao Crédito (SCPC), um órgão administrado pela Boa Vista Serviços, responsável por prover aos seus clientes informações sobre inadimplência de pessoa jurídica

e pessoa física, tendo o SCPC um amplo banco de dados contendo o nome e as descrições de pessoas e/ou empresas que estejam com dívida ativa, ou seja, que estejam inadimplentes. Por esse motivo, os devedores se dirigem ao estabelecimento em busca de informações e renegociações das dívidas, sendo assim, o ambiente favoreceu o acesso as pessoas que estavam com seu nome vinculado ao cadastro de dívida ativa fornecido pelo SCPC. As pessoas que se dirigiam ao local eram abordadas e questionadas se tinham interesse em participar da pesquisa. Dessa maneira, foram entrevistadas 14 pessoas, as quais ao longo da análise foram tratados por meio de códigos (E1 representa o entrevistado 1) mantendo assim, o anonimato de cada pesquisado.

A coleta de dados se deu por meio de uma entrevista semi-estruturada, a qual possibilita ao entrevistado a liberdade de expressar-se e ao pesquisador a manutenção do foco da entrevista em prol dos objetivos propostos (Gil, 2002). As questões abordadas são apresentadas na Figura 1.

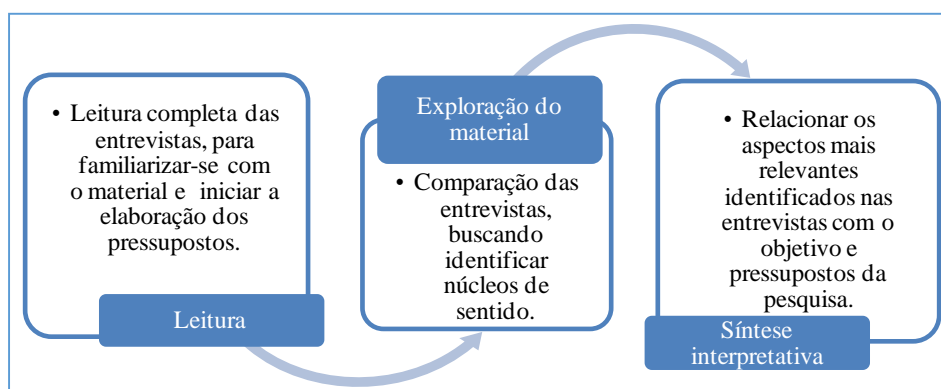
Questão	Objetivo
1) Como você se endividou e teve seu nome vinculado ao cadastro negativo? Possui contas em lojas, gosta de comprar, não planejou suas finanças, teve algum imprevisto...	Antecedentes da dívida
2) Como esta sua vida financeira hoje, consegue pagar suas contas, tem acesso a crédito?	
3) Como está sua vida social? Sofre algum preconceito por estar nessa situação?	Consequentes da dívida
4) Como está sua vida pessoa? Sente-se mais angustiada, estressada, nervosa, com vergonha?	
5) Como se sente por estar como o nome ligado a um cadastro negativo?	
6) Como pretende sair dessa situação?	Estratégias para tornar-se adimplente

**Figura 1** - Questões da entrevista semi-estruturada

Fonte: Elaborado pelos autores (2015)

Para exploração dos dados, inicialmente realizou-se a transcrição literal das entrevistas, posteriormente desenvolveu-se a análise de conteúdo, compreendida como um conjunto de

técnicas de pesquisa cujo objetivo é a busca do sentido ou dos sentidos de uma exposição (Campos, 2004). A Figura 2 lustra os passos realizados.



**Figura 2** - Processos para análise de conteúdo.

Fonte: Elaborado pelos autores, com base em Gomes (2012)

O desenvolvimento das três etapas apresentadas na Figura 2 proporciona a compreensão do contexto de análise. A primeira fase, denominada leitura, permite a familiarização com o cenário de estudo. A segunda, exploração do material, consiste no aprofundamento nas questões mais relevantes destacando frases que são significativas, excluindo as que se repetem e compilando os dados em grupos de temas equivalentes destacados. Por fim a terceira etapa, síntese interpretativa, é realizada com o intuito de explorar com maior detalhamento e profundidade os temas abordados, realizando comparativos em busca de contemplar os objetivos e pressupostos da pesquisa (Gil, 2002; Gomes, 2012).

#### 4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DO RESULTADOS

Este capítulo foi subdividido em três tópicos: antecedente da inadimplência, consequentes da inadimplência na vida financeira, pessoal e social dos respondentes e as estratégias para afastar-se dessa situação. Para isso, foram entrevistados 14 indivíduos, sendo 8 mulheres e 6 homens, os quais possuíam em média 35 anos, casados e com filho.

##### 4.1 Antecedentes da inadimplência

Inicialmente, questionou-se como os entrevistados tornaram-se inadimplentes e como chegaram a patamares tão difusos com suas finanças, comprometendo inclusive seu nome em um cadastro de dívida ativa. Os resultados auferidos ratificam as evidências trazidas pela literatura, sendo que os entrevistados relatam a falta de planejamento, o consumismo, o desemprego e as cobranças indevidas como antecedentes da dívida. Além desses aspectos já explorados, identificou-se que o empréstimo do nome a amigos e familiares é outro fator que contribui ativamente para a inadimplência.

Explorando de maneira mais específica cada uma das entrevistas, identificou-se que quatro, das quatorze pessoas entrevistadas relataram a falta de planejamento como antecedente da dívida principalmente em relação a parcelamentos. Eles revelaram que o excesso de parcelas fez com que se perdessem nas contas e passassem a descumprir os prazos de pagamento. Entre as falas exibe-se a seguinte:

*[...] Era umas parcelas pequenas, daqui dali, quando chegava no fim do mês comecei a não conseguir pagar tudo, além das parcelas tinha mais conta da luz, água, comida, remédios, coisas que não controlava, daí foi acumulando tudo. Depois no momento de rever as parcelas que a gente fez, o valor a ser pago por mês era muito maior do que poderíamos pagar [...]* (E5)

Por meio dessa manifestação, percebe-se que o acúmulo das parcelas pode surgir pelos indivíduos não confrontarem o valor de seus recursos disponíveis com suas demandas, o que segundo Chen, Gu e Chen (2012) seria indispensável para evitar despesas mensais exacerbadas. Outra adversidade relatada nesse caso é a ausência de definições de prioridades, contas essenciais, como luz, água, comida e remédios não eram computados nas contas mensais e assim, necessidades básicas são menosprezadas.

Além disso, identifica-se que dois dos quatro casos que englobam a ausência do planejamento financeiro apresentar características de consumistas compulsivos. Segundo Piccini e Pinzetta (2014) esse consumo desenfreado ocorre, pois muitas pessoas têm necessidade de gastar todos os recursos que recebem, é algo psicológico de sentir-se bem gastando tudo o que se têm, chegando em alguns casos a gastarem além de suas condições. Exemplificando essa situação destacam-se duas falas dos entrevistados E6 e E10 respectivamente.

*[...] Me endividei por culpa minha mesma, consumismo, compro demais, calçado, roupas, acessórios, coisas para meus filhos, gosto de comprar, me acalma me faz bem, mas por causa disso acabei me endividando e para piorar acabo de ser demitida [...]* (E6)

*[...] Me endividei comprando, comprando, comprando, não anoto nada, daí quando fui ver as parcelas eram muito maiores do que poderia pagar, aí me endividei por minha culpa mesmo e pior que agora estou nessa situação péssima [...]* (E10)

Nas duas falas apresentadas, pode-se perceber que o consumo gera um prazer momentâneo, como esclarecido por Kyrius, McQueen e Moulding (2013), todavia quando o consumo passa a ser exagerado e as condições financeiras já não são suficientes para arcar com o valor devido, o sentimento de felicidade pela compra é substituído pela preocupação com a dívida, gerando desilusões.

Para contornar essa situação os entrevistados relatam algumas estratégias como a priorização de parcelas e a realização de empréstimos para cobrir as demais dívidas.

*[...] me atrapalhei nas minhas contas e aí fui deixando, comecei a pagar o que era prioridade e a mensalidade do curso não era tão importante pra mim, assim acabei deixando de lado e quando fui ver já estava com o meu nome sujo, hoje nem sei quantas parcelas paguei e quantas não paguei [...]* (E3)

*[...] Estava com um monte de parcelas, daí fui ao banco e peguei um dinheiro para conseguir pagar outras coisas, mas não consegui pagar o banco [...]* (E5)

Salienta-se, todavia, que as estratégias relatadas, ao invés de darem sustentação à vida financeira dessas pessoas acabam por complicar ainda mais, pois na primeira situação pode-se conjecturar que o indivíduo sempre vai deixar contas em atraso por priorizar umas em detrimento de outras e, no segundo caso, vai entrar em um círculo vicioso, ou seja, para arcar com um dever financeiro vai fazer outro por meio de empréstimos. A Sociedade Brasileira de Proteção ao Crédito e o Instituto de Economia Gastão Vidigal (SPC & IEGV, 2013) divulgaram que 42% dos empréstimos realizados pelos brasileiros é para quitação de dívidas, todavia a falta de um planejamento para arcar com esse novo compromisso faz com que ao invés de amenizarem essas adversidades maximizam os problemas.

Partindo desses aspectos mais comportamentais, que caracterizam o sobre-endividamento ativo atenta-se para os casos de dívida passiva, aqueles em que o indivíduo encontra-se nessa situação não por responsabilidade própria. Nesse sentido, o aspecto mais salientado foi o empréstimo do nome a amigos e/ou familiares.

*[...] Eu emprestei o cartão para o meu filho e ele me colocou no SCPC, eles estão me cobrando muito, meu filho fez uma dívida de 1000 reais naquela época (2012) e agora eles estão me cobrando 2000 mil, não tenho condições, e tem três pessoas que moram na minha casa que eu alimento e ainda ganho só um salário para pagar água, luz, aluguel [...]* (E9)

*[...] Nunca tive meu nome vinculado a nenhum tipo de cadastro negativo, sou pobre, então nunca gastei mais do que ganho, mas emprestei meu nome para um amigo e ele fez essa sujeirada comigo [...]* (E8)

*[...] Tinha uma vizinha que era muito minha amiga e que não tinha muitas condições, daí me pediu para usar meu carne, eu emprestei na maior boa vontade, mas ela não pagou. Acabei me mudando de cidade por causa dos meus filhos e agora nem atender meu telefone ela atende [...]* (E1)

Percebe-se diante do discurso dessas pessoas a indignação, pois se mostram pessoas preocupadas com sua situação financeira, sendo que se não fosse à dívida de amigos e/ou familiares provavelmente não estariam com seu nome vinculado a um cadastro de dívida ativa. Alves *et al.* (2013) investigaram os antecedentes da dívida, e

encontraram que 40% das pessoas que estão endividadas emprestaram seu nome para outra pessoa, revelando que essa situação já é corriqueira e que merece uma maior atenção.

Além dessas pessoas que se endividam por emprestar o nome, há outros dois grupos de indivíduos que se encontram nessa situação por motivos passivos, sendo eles: o desemprego que pela diminuição do orçamento impossibilita arcar com as dívidas anteriormente realizadas e a cobrança de contas indevidamente, sendo que nesse último caso os pesquisados revelaram não quitar a dívida por considerar não ser de sua responsabilidade. No primeiro dos dois grupos chama-se atenção para as falas de E2 e E14.

*[...] Trabalho na construção civil, que estava crescendo muito aqui em Santa Maria, mas a empresa que eu trabalhava terminou muitos prédios que estava fazendo e acabou demitindo muita gente. Nunca imaginei que ia ficar sem trabalho, daí acabei que não consegui pagar as contas mensais, minha mulher também sem trabalho, as contas acumularam, mas vou dar um jeito [...]* (E2)

*[...] Comprei uma moto, sou eletricitista, sempre tive emprego, mas deu uma baixa no serviço e já estou a seis meses sem conseguir quitar as parcelas [...]* (E14)

Como se percebe o desemprego, principalmente vinculado a uma demissão instantânea é um fato comprometedor para as finanças familiares. Todavia, esse não é um relato exclusivo dessa pesquisa, diversos trabalhos apresentam como consequência da dívida. A Sociedade Brasileira de Proteção ao Crédito e o Instituto de Economia Gastão Vidigal (SPC & IEGV, 2013), por exemplo, realizaram uma pesquisa com o objetivo de identificar quais as causas da inadimplência dos brasileiros, os resultados revelaram que no ano de 2010, o desemprego foi a principal delas, atingindo 48% dos consumidores. Steter e Barros (2012) e Silva, Santos, Bezerra e Silva (2012) ratificam o exposto, salientando que o desemprego gera inadimplência principalmente pelo fato de as pessoas realizarem compromissos financeiros contando com os rendimentos mensais, quando estes se extinguem a dificuldade no pagamento das contas é inevitável.

O segundo grupo corresponde aqueles que tiveram cobranças indevidas, sendo que dos 14 entrevistados 3 encontravam-se nessa situação, o que representa 21,42% dos pesquisados, que evidenciaram o seguinte:

*[...] Tenho um telefone de oi fixo, daí colocaram na conta um aparelho celular, nunca usei, nunca pedi*



*nunca telefonei do celular, simplesmente veio a conta, daí eu ligava para lá e ficava escutando música uns 20 minutos e depois ficavam sempre me enrolando, sentava no meu baquinho na frente da casa e ligava, ficava horas ali, mas as cobranças continuavam. Numa dessas, me apareceu também à internet, que também nunca usei e nunca pedi. Fiz diversas reclamações. Me colocaram no SCPC, pois não paguei, eles não me atendiam e a conta não era minha daí não paguei, daí chegou o terceiro mês e me colocaram nesse cadastro [...]* (E4)

*[...] Eu tinha internet da Claro e vivia caindo, daí reclamei e pedi para cancelar, por telefone, só que depois disso eles ainda emitiram um outro boleto de 60 reais e eu não paguei, pois acreditava já estar tudo cancelado [...]* (E11)

*[...] Eu não sei como entrei, acho que foi por telefone, de uma associação beneficente, aquelas que ligam para as casas pedindo dinheiro. Mas eu não lembro de ter aceito fazer qualquer tipo de doação, meu filho e meu marido também não fizeram [...]* *[...] agora eles estão me cobrando 144 reais [...]* (E13)

Identifica-se que as três declarações relacionadas a cobranças indevidas possuem alguma ligação com telefônicas. Esse resultado revela a necessidade de maiores fiscalizações por parte do poder público sobre essas empresas, que segundo o PROCON RS (2012) lideram o ranking de reclamação no Estado. Ademais, as pessoas devem ficar atentas as cobranças que chegam a suas casas e conscientizarem-se a recorrer imediatamente a seus direitos, evitando que se ampliem esses procedimentos e mais pessoas sejam prejudicadas.

#### 4.2 Consequentes da inadimplência

Estar com compromissos financeiros em atraso é uma situação que acarreta disfunções tanto na vida pessoal e financeira quanto social. Quando essa situação chega a patamares em que o nome do indivíduo é vinculado a um cadastro de dívida ativa, as dificuldades afloram-se ainda mais (Lucke *et al.*, 2014). Por esse motivo, buscou-se explorar o que as pessoas sentem por estarem nessas condições. Inicialmente quando questionadas sobre os efeitos da inadimplência na vida financeira a principal reclamação é a exclusão do sistema de crédito, que ocorre automaticamente no momento em que um indivíduo fica com seu nome associado a um cadastro negativo de dívida. Entre as descrições destaca-se o E2, E5, E6, E10 e E11.

*[...] É ruim estar nessa situação, agente quer comprar alguma coisa e não pode, ta com o nome*

*sujo, cartão não posso usar, se vai fazer uma conta tem que pedir o nome de alguém emprestado, amigo ou vizinho e nem todos emprestam. Só posso comprar a vista [...]* (E2)

*[...] quando agente tem algum sonho de comprar alguma coisa e daí tem aquela dívida que impede é muito inconveniente [...]* (E5)

*[...] Não é legal por que não posso comprar nada em nenhum lugar, tenho que sempre ter o dinheiro, tenho que ficar negando as coisas para os meus filhos [...]* (E6)

*[...] Hoje nem da para comprar nada, não consigo comprar no crediário, sempre negam e já faz uns 4 anos que estou nessa situação [...]* (E10)

*[...] É uma situação ruim, pois quero uma coisa e não posso comprar, fica ruim. A situação é ainda pior quando tem algum produto na promoção, mas não tenho dinheiro pra comprar a vista daí fico sem e acabo pagando mais caro depois [...]* (E11)

Por meio dessas externalizações, observa-se que a inadimplência acarreta uma restrição financeira significativa, a ponto de limitar o consumo e como dito por alguns entrevistados a realização de sonhos. Essa situação é explanada por Anderloni e Vandone (2010), os quais relatam que a exclusão financeira ocorre quando o indivíduo fica isolado dos ambientes financeiros, sem conseguir acesso ao crédito, ou até mesmo a posse de uma conta bancária por estar negativado. Os autores ainda argumentam que em altos níveis de exclusão financeira, pode ocorrer a exclusão social, onde o indivíduo sente-se inferior aos demais.

Todavia, pode-se verificar um lado positivo dessa situação no relato de duas pessoas. Segundo elas, as condições financeiras, posterior a vinculação do nome em um cadastro negativo estão mais estáveis.

*[...] Desde que estou com essa dívida minha vida melhorou, não vou dizer que está uma maravilha, mas aos poucos estou começando a trabalhar daí eu to recebendo e conforme recebo vou pagando as minhas contas, pois não é só essa dívida então eu tenho que ir equilibrando. [...]* *Pretendo sair assim que receber uns valores que tenho de uns clientes. [...]* (E3)

*[...] Depois que tive meu nome no SCPC, tive que controlar mais meus gastos por que só posso comprar a vista, daí isso fez com que eu me organizasse mais [...]* (E12)

Provavelmente isso ocorra, pois com o nome vinculado a um cadastro negativo o indivíduo passa a ter diversas restrições financeiras como discutido anteriormente, assim a necessidade de comprar apenas a vista faz com que as pessoas tenham que organizar e planejar melhor os seus gastos, para que tenham condições de suprir suas necessidades. A partir dessa reestruturação no modo de gerir seus recursos financeiros as pessoas acabam melhorando suas condições financeiras e conscientizando-se de que o consumo deve estar restrito ao orçamento mensal.

Posteriormente à compreensão dos efeitos da inadimplência nos aspectos financeiros das pessoas que possuem o nome vinculado ao SCPC, parte-se para as repercussões na vida pessoas. Nesse âmbito, os sentimentos que mais afloraram foi a preocupação constante, o desconforto, a angústia, a mágoa por ter emprestado o nome e estar nessa situação, o constrangimento e a vergonha por ser cobrado e impossibilitado de participar do mercado de consumo. Vale observar os seguintes relatos do E6, E1, E5, E3 e E4.

*[...] Fico preocupada, angustiada, pois quero me livrar da dívida e não tenho como, durmo e acordo pensando em uma solução, e pior que nem trabalho consigo [...]* (E6)

*[...] tenho três filhos para sustentar, todas as contas da casa para pagar, fico angustiada, acabo ficando nervosa [...]* (E1)

*[...] A dívida atrapalha a vida da gente, queria comprar tantas coisas, mas sei que não posso, daí fico preocupado, principalmente por que não consigo dar nada melhor para minha família, não foi isso que sonhei pra minha vida [...]* (E5)

*[...] estar com essa restrição é muito desagradável e desconfortável [...]* (E3)

*[...] fico pensando preocupado, da uma agonia, medo de perder um bem, faltava metade das prestações e eles estão me cobrando constantemente, por correspondência, telefone e email [...]* (E14)

Essas declarações corroboram com as evidências de Keese e Schmitz (2011), os quais relataram que o endividamento ou a inadimplência são aspectos que afetam muito além dos aspectos financeiros, pois a restrição orçamentária, o distanciamento do mercado de consumo, a limitação da realização de desejos, a incapacidade de suprir as necessidades, faz com que os indivíduos desenvolvam diversos tipos de sentimentos negativos como os exibidos nos discursos. Diante

desses problemas na saúde emocional, muitas pessoas passam a pensar na dívida constantemente, seja em busca de estratégias para afastar-se dessa situação, seja pelo desespero de não saber o que fazer. Essa circunstância gera um stress contínuo que interfere na qualidade de vida, levando em algumas situações a causa de doenças não apenas da mente, mas também do corpo, como doenças do coração e insônia (Lucke *et al.*, 2014).

Afastando-se desses indivíduos que se encontram inadimplentes por responsabilidade própria, ou seja, endividamento ativo, adentra-se na investigação dos sentimentos gerados em pessoas que estão com o nome vinculado ao SCPC por responsabilidade de terceiros, como aqueles que emprestaram seu nome. Dentre as explanações destaca-se:

*[...] eu me sinto angustiada, preocupada, eu sempre tive meu nome limpo, sempre, sempre, e agora os filhos me fazem uma sujeira dessas. Faz três anos, vivo pensando nisso e orando, espero que deus me ajude a sair dessa situação. Eu me sinto muito, muito magoada, por que não foi por mim, mas tu vê ele me disse que ia ajudar a pagar, mas no fim me deixou pendurada. Eu fico desesperada por que me sinto, como posso te dizer, um capacho. Eles não ajudam nem a pagar a luz, não é fácil, quando eles eram pequenos eles eram tão bom, mas crescera e daí misericórdia tenho 74 anos e tenho que sustentar filho de 50. [...]* (E9)

Percebe-se nesse caso uma manifestação dramática, especialmente pelo fato do compromisso firmado não ser seu, mas a responsabilidade nesse momento ser. Assim, os sentimentos negativos emergem ainda mais, pois além da preocupação com a dívida surge à indignação e decepção com o filho, o qual a levou a essa situação. Alves *et al.* (2013) esclarecem por meio de um relato em sua pesquisa que o empréstimo do nome na maioria das vezes causa danos, pois a grande parte dos indivíduos que pede o nome de alguém emprestado já está com o seu negativado, dessa maneira deve-se evitar essas circunstâncias para não enfrentar infortúnios maiores no futuro.

Outro fator que também leva a sentimentos de indignação e revolta por estar com o “nome sujo” são as cobranças indevidas.

*[...] Me sinto indignado, paguei mais de ano o celular que já não era meu daí mais a internet, agora vou medir as forças para ver quem tem razão [...]* (E4)

*[...] Me senti lesada, constrangida, envergonhada, na loja que me disseram que estava negativada, fiquei louca de vergonha nunca tive nada, sempre*

*paguei minhas contas e agora me cobram por uma coisa que nem sei como surgiu [...] (E12)*

A revolta dessas pessoas diz respeito à impunidade, pois devido à cobrança indevida, chegaram a uma situação financeira que dificilmente estariam se isso não houvesse ocorrido. Para solucionar esse problema, considerando a negligência da maior parte das empresas que emitem cobranças indevidas, as pessoas têm que recorrer a órgãos específicos em busca de seus direitos, pois dificilmente conseguirá realizar algum tipo de negociação (PROCON RS, 2012).

Por fim, quando questionados a respeito das consequências da inadimplência nas relações sociais os resultados são menos expressivos que os relatados nas outras duas dimensões.

*[...] não muda a relação com as pessoas, pois ninguém sabe que estou nessa situação e aqueles que sabem não comentam nada [...] (E1)*

*[...] Não sofro preconceito, pois as pessoas que eu convivo não sabem e na hora de consumir como sei que tenho essa restrição nem tento fazer compras [...] (E3)*

Por meio desses apontamentos, conjectura-se que os indivíduos não costumam falar sobre esse assunto com as demais pessoas de sua convivência, assim dificilmente os amigos e conhecidos sabem de suas condições financeiras. Isso faz com que atos preconceituosos e humilhações sejam minimizados. Contrária a essas evidências é a expressada por uma das entrevistadas (E6).

*[...] meu marido me incomoda, ele compreende a situação, mas sempre me disse tu compra muito, se não tivesse feito isso, se não tivesse comprado se tivesse me escutado isso não tinha acontecido, é uma cobrança dele mesmo, me sinto com a consciência pesada [...] (E6)*

De mesma forma, Artifon e Piva (2014) revelam o estremecimento da relação conjugal em decorrência da dívida. De acordo com esses autores a cobrança tanto por gastos excessivos quanto por ganhos maiores é mais eminente entre marido e mulher do que entre outros familiares. Possivelmente isso ocorra, pelo fato do matrimônio fazer com que as pessoas se aproximem e busquem juntas a conquista dos sonhos. No momento em que um sai dos limites pré-estabelecidos a cobrança é imediata, pois diferente das demais pessoas de convívio o cônjuge dificilmente não vai saber sobre a situação financeira de seu parceiro.

Além do ambiente conjugal, outro que pode gerar desconforto e vergonha é o comercial. Duas

pessoas revelaram terem sofrido algum tipo de constrangimento em lojas por estarem com o nome associado a um cadastro de dívida ativa.

*[...] o cara ficou me olhando diferente, pois o crédito é negado, daí me disse que eu era inadimplente e que tinha que pagar minhas contas, tipo assim [...] (E9)*

*[...] fui fazer um cadastro na prefeitura e o cara foi ver o cadastro pra me liberar o crédito, viu que meu nome estava lá e fez uma cara, como se eu estivesse cometendo um crime por estar negativado [...] (E7)*

Nessas duas situações, observam-se comportamentos indesejáveis de pessoas que se relacionam com o público em geral em suas profissões, pois exercer funções com contato direto a sociedade exige uma conduta específica, em que o respeito a todas as situações e condições é indispensável. Esse controle deve ser executado pelos proprietários e superiores, que por meio de treinamento e controle devem capacitar seus colaboradores a desempenhar suas responsabilidades.

Partindo das compreensões acerca dos antecedentes e consequentes da dívida, busca-se verificar as estratégias para tornar-se adimplente.

### 4.3 Estratégias para tornar-se adimplente

A fim de contemplar todos os objetivos propostos nesse trabalho questionou-se sobre como os entrevistados pretendem sair dessa situação. A principal estratégia apontada foi a busca por renegociar as dívidas como descrito pelo E2 e o E6.

*[...] vou em cada uma das lojas que devo para tentar negociar, dizem que no fim do ano eles dão desconto, pagando uma agora depois já fica menos né, tento pagar um para depois diminuir o resto [...] (E2)*

*[...] quero renegociar, tentar pagar tudo de uma vez só, quero ver se me conseguem um desconto por isso. Já tentei parcelar, mas acabo gastando o dinheiro e deixando as parcelas atrasarem novamente, por isso, quero pagar a vista para me ver livre, daí tenho que juntar dinheiro [...] (E6)*

*[...] Pretendo fazer um acerto para sair, se deus quiser, quero pagar uma loja de cada vez, não consigo pagar todas, pra conseguir mais dinheiro vou tentar trabalhar mais [...] (E10)*

Como pode-se perceber a renegociação da dívida é uma ação corriqueira entre as pessoas que se encontram inadimplentes, pois como a maior parte delas não tem condições de quitar seus débitos

imediatamente, buscam renegociar de maneira a efetuar um acordo de pagamento que esteja dentro de suas condições. Compreendendo a importância da renegociação de dívidas a empresa Boa Vista Serviços (2014), desenvolveu um programa de atendimento gratuito as famílias inadimplentes com o objetivo de oferecer condições para que estas renegociem suas dívidas, limpem o nome e mantenham o acesso ao crédito. Todavia, há uma dificuldade salientada por dois respondentes no momento de renegociar as dívidas.

*[...] gostaria de pagar as dívidas, mas os juros cobrados pelas instituições são muito grandes, além disso, não estou conseguindo emprego [...]* (E8)

*[...] o juros é mais do que abusivo, quero ver se eles aceitam o que quero pagar, faz um ano e meio que estou assim, mas juros sobre juros não estou conseguindo quitar [...]* (E14)

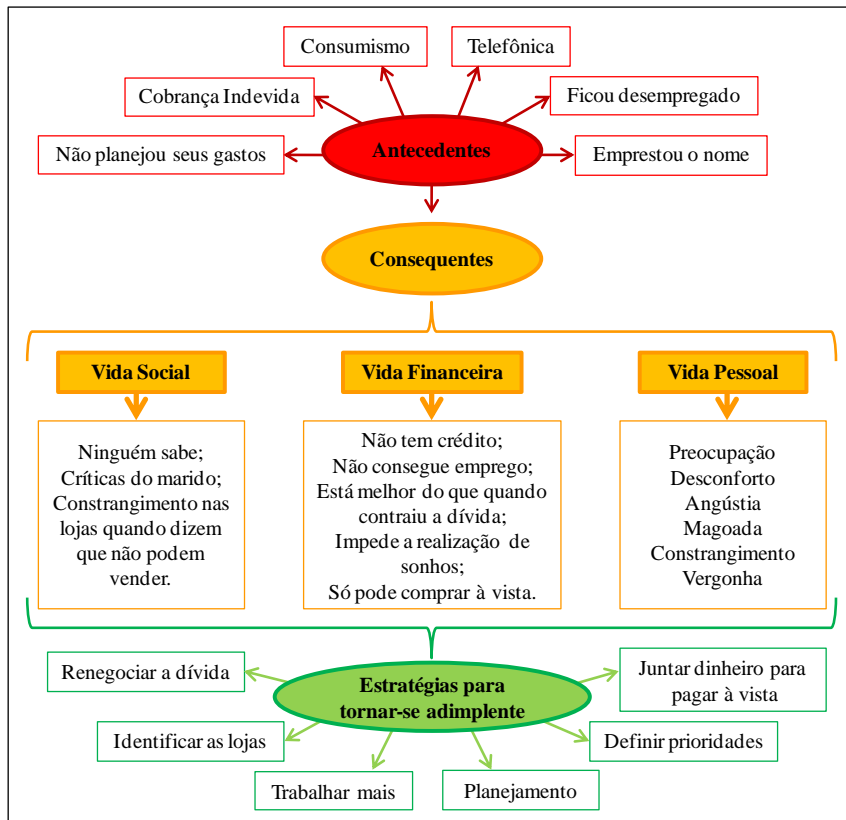
As altas taxas de juros são uma reivindicação corriqueira, até mesmo na contratação de serviços, quando os acordos ultrapassam os patamares de compra e venda e chegam na necessidade de renegociação da dívida, o cliente já não cumpriu com suas responsabilidades, para rever o prejuízo o valor cobrado pelas empresas (juros) é bastante elevado. Nesta perspectiva, Steter e Barros

(2012) afirmam que, o valor das taxas de juros influencia a inadimplência, bem como nas renegociações que são limitadas a essa contrariedade.

Por fim, destaca-se a fala da entrevistada E9 que salienta um aspecto muito importante no processo de tornar-se adimplente, a organização e o controle dos recursos financeiros:

*[...] não dá para mim gastar fora do limite, tenho que estar sempre controlando, não posso dar um passo maior que a perna, estou me organizando cada vez mais para conseguir pagar as contas e sair definitivamente dessa situação [...]* (E9)

Esse comportamento deveria ser absorvido por uma gama maior de inadimplentes, pois permitiria a manutenção de uma estrutura financeira mais sólida, balizada em organização e controle. Chen, Gu e Chen (2012) corroboram, revelando que o planejamento e o controle são variáveis imprescindíveis tanto para evitar a dívida quanto para sair dela, pois faz com que as pessoas criem o hábito de confrontar as receitas com as despesas, anotar e definir prioridades. Para facilitar a compreensão de todos os aspectos abarcados nessa discussão apresenta-se a Figura 3, uma síntese dos resultados.



**Figura 3 - Síntese dos resultados**

Fonte: Elaborado pelos autores com base nos resultados da pesquisa (2015).

Em síntese, os resultados apontam como antecedentes da dívida a falta de planejamento, cobranças indevidas, consumismo, desemprego e empréstimo do nome. Como consequentes problemas com seus cônjuges, constrangimentos em lojas, extinção de crédito, dificuldade de conseguir emprego, preocupações, desconfortos, vergonha entre outros sentimentos negativos. Por fim, na busca por sair dessa circunstância, destaca-se as tentativas de renegociar as dívidas, trabalhar mais, planejar-se, definir prioridades e juntar dinheiro. Por meio desses relatos, verifica-se que há diversos fatores que podem contribuir para aquisição de dívidas, sendo ela um problema que desencadeia diversos outros na vida das pessoas. Todavia, o desenvolvimento de estratégias para afastar-se dessa situação pode amenizar as dificuldades.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O objetivo desse estudo foi identificar quais os antecedentes e os consequentes do endividamento e quais as estratégias adotadas pelos indivíduos para tornar-se adimplente, levando em consideração nos consequentes da dívida os fatores financeiros, pessoais e sociais. Assim, foram entrevistados 14 indivíduos que estavam com o seu nome vinculado a um cadastro negativo de dívida, no mês de novembro de 2014 na cidade de Santa Maria - RS.

As conclusões auferidas revelam que a inadimplência pode surgir por diversos motivos, entre eles o descontrole no ato de consumir, o acúmulo das parcelas mensais e a falta de planejamento. Essas três dimensões caracterizam o endividamento ativo, ou seja, aquele em que a pessoa está consciente das responsabilidades financeiras que assume, e o faz por decisões próprias. Quando um indivíduo extrapola suas condições de pagamento torna-se inadimplente e muitas vezes, dado o não pagamento de alguma conta, vincula seu nome a um cadastro de dívida ativa como os aqui pesquisados. Diante dessas circunstâncias, destaca-se a importância de cursos ou oficinas que discutam sobre finanças pessoais, conscientizem sobre os riscos do consumismo, ensinem a gerir o dinheiro, elaborar um orçamento, definir prioridades e controlar as despesas mensais. Essas ferramentas balizariam o comportamento das pessoas e proporcionaria uma melhor gestão dos recursos monetários.

Os demais antecedentes da dívida evidenciados dizem respeito ao endividamento passivo, quando há fatores externos, incontroláveis pelo agente que levam a inadimplência. Nesse âmbito, aponta-se o empréstimo do nome e as cobranças indevidas realizada principalmente por

telefônicas. O primeiro motivo, empréstimo do nome, é uma situação adversa, pois normalmente a pessoa que empresta seu nome tem suas finanças organizadas e dificilmente encontrar-se-ia nessas circunstâncias se não fosse por terceiros, gerando assim indignação e desconforto. Para se prevenir desses problemas as pessoas devem evitar emprestar o nome mesmo sendo para familiares e amigos próximos. O segundo aspecto, cobranças indevidas, revela uma lacuna na fiscalização e regulamentação principalmente de telefônicas, que devem ser mais rigorosas para evitar que mais pessoas tenham seus direitos violados.

Partindo para os consequentes da inadimplência destaca-se no âmbito financeiro nomeadamente a exclusão no acesso ao crédito. Todavia, esse é o resultado imediato da vinculação do nome a um cadastro negativo, por esse motivo toda pessoa que se encontra negativada deve conscientizar-se que não terá crédito e organizar-se de outras maneiras. Em relação às consequências na vida pessoal, os entrevistados exibem maiores preocupações, desconforto, angústia, mágoa, constrangimento e vergonha, não conseguem obterem crédito e muitas vezes são cobrados por familiares por encontrarem-se nessa situação. Esses resultados ratificam estudos anteriores que revelam a inadimplência como um causador de problemas de ordem psicológica. Para amenizar essas adversidades, seria interessante que as pessoas buscassem auxílio psicológico para fortalecerem-se emocionalmente e posteriormente sim buscassem resolver os problemas de ordem financeira, pois distúrbios psicológicos limitam a tomada de decisão racional. Por fim, observando os efeitos da dívida na vida social, percebe-se resultados de menor relevância, pois os entrevistados esclarecem que poucas pessoas sabem de suas condições financeiras.

Para abarcar o último objetivo do trabalho, questionou-se sobre como as pessoas planejam tornar-se adimplentes. A principal estratégia apontada foi a busca por renegociação das dívidas, que diante da restrição orçamentária é um ótimo método na busca de limpar o nome. Diante desses relatos, atenta-se para a necessidade de programas mais efetivos desenvolvidos por instituições públicas e/ou privadas que estimulem a renegociação de dívidas, pois facilitaria a vida das pessoas que se encontram inadimplentes e não tem condições de arcar de imediato com suas responsabilidades e beneficiaria as empresas que teriam maiores garantias de recebimento. Na cidade de Santa Maria – RS, onde o estudo foi realizado, já existe esse tipo de serviço, disponibilizado gratuitamente com o intuito de auxiliar as pessoas na gestão e organização de suas finanças, o que seria de grande valia para o perfil dos entrevistados.

Como limitação desse estudo, destaca-se a possível omissão de respostas por parte dos entrevistados, visto que as variáveis questionadas abordam aspectos financeiros pessoais e os respondentes podem não se sentirem a vontade para internalizá-los. Como sugestão para trabalhos futuros, destaca-se a realização de pesquisas que investiguem especificamente pessoas que emprestaram o nome e acabaram em um cadastro de dívida ativa, dada que esse foi um dos antecedentes da dívida mais evidenciados e que os sentimentos aflorados são mais intensos como a revolta e a decepção. Além disso, sugere-se a ampliação de estudos com pessoas que estejam com o seu nome associado a um cadastro de dívida ativa.

## REFERÊNCIAS

- Alves, G. L., Cruz, G. L. C., Stucchi, B. O., Mahmoud, R., Nascimento, B., Sampaio, Y & Bacha, M. L. (2013). Baixa renda: endividamento e compreensão de notícias econômicas. *Inovcom*, 5(2), 38-51.
- Anderloni, L. & Vandone, D.(2010). Risk of Overindebtedness and Behavioural Factors. In *Social Science Research Network*. Recuperado em 18 novembro, 2014, de <http://papers.ssrn.com/sol3/results.cfm?npage=2&>
- Araújo, F. D. A. L., & de Souza, M. A. P. (2012). *Educação Financeira para um Brasil Sustentável Evidências da necessidade de atuação do Banco Central do Brasil em educação financeira para o cumprimento de sua missão* (No. 280).
- Artifon, S. & Piva, M (2014). Endividamento nos dias atuais: fatores psicológicos implicados neste processo. *Psicologia*. Recuperado em 12 novembro, 2014, de [http://www.psicologia.pt/artigos/ver\\_artigo.php?codigo=A0771](http://www.psicologia.pt/artigos/ver_artigo.php?codigo=A0771)
- Boa Vista Serviços (2014). *Boa Vista SCPC lança campanha 2014 de renegociação de dívidas*. Recuperado em 05 novembro, 2014, de <http://www.boavistaservicos.com.br/noticias/acerutando-suas-contas/boa-vista-scp-lanca-campanha-2014-de-renegociacao-de-dividas>
- Braido, G. M. (2014). Planejamento Financeiro Pessoal dos Alunos de Cursos da Área de Gestão: estudo em uma instituição de ensino superior do Rio Grande do Sul. *Estudo & Debate*, 21(1).
- Brusky, B., & Magalhães, R. S. (2007). *Assessing indebtedness: results from a pilot survey among steelworkers in São Paulo*. ILO.
- Campos, C. J. G. (2004). Método de análise de conteúdo: ferramenta para a análise de dados qualitativos no campo da saúde. *Revista Brasileira Enfermagem*, 57(5), 611-614.
- Chen, I. J., Gu, Y., & Chen, C. (2012). Family resource management style and life adjustment of low-income single mothers in China. *Social Behavior and Personality: an international journal*, 40(6), 959-970.
- Confederação Nacional do Comércio de Bens, Serviços e Turismo (CNC). (2015). *Pesquisa Nacional CNC: Endividamento e Inadimplência*. Recuperado em 07 de março, 2015, de [http://www.cnc.org.br/sites/default/files/arquivos/release\\_peic\\_abril\\_2015.pdf](http://www.cnc.org.br/sites/default/files/arquivos/release_peic_abril_2015.pdf)
- Domingos, F. (2012). *Como Quitar Suas Dívidas*. São Paulo: DSOP Educação Financeira.
- Donadio, R., Campanario, M. de A., Rangel, A. de S. (2012) O Papel da Alfabetização Financeira e do Cartão De Crédito no Endividamento dos Consumidores Brasileiros. *REMark - Revista Brasileira de Marketing*, 11(1), 75-93.
- Dynan, K., & Kohn, D. (2007). *The rise in US household indebtedness: Causes and consequences*. Recuperado em 10 novembro, 2014, de <http://www.federalreserve.gov/pubs/feds/2007/200737/200737pap.pdf>
- Ferreira. R.(2006). *Como Planejar, Organizar e Controlar seu Dinheiro*. São Paulo: Thomson IOB.
- Figueira, R. F., & Pereira, R. D. C. D. F. (2014). Devo, Não Nego, Pago Quando Puder: uma Análise dos Antecedentes do Endividamento do Consumidor. *Revista Brasileira de Marketing*, 13(5), 124-138.
- Frade, C., Lopes, C. A., Jesus, F., & Ferreira, T. (2008). *Um perfil dos sobre-endividados em Portugal*. Relatório Final. Centro de Estudos Sociais. Faculdade de Economia de Coimbra. Portugal.
- Garðarsdóttir, R. B. & Dittmar. H. (2012). The relationship of materialism to debt and financial well-being: the case of Iceland's perceived

- prosperity. *Journal of Economic Psychology*, 33(6), 471-481.
- Gathergood, J (2012). Self-control, financial literacy and consumer over-indebtedness. *Journal of Economic Psychology*, 33(3), 590–602.
- Gil, A. C. (2002). *Como elaborar projetos de pesquisa*. Atlas, São Paulo, 5.
- Gomes, R.(2012). Análise e interpretação de dados de pesquisa qualitativa. In Minayo, M. C. S. (Org). *Pesquisa Social – Teoria, método e criatividade* (pp. 79-108). Petrópolis, RJ: Vozes.
- Greenberg, M. S. (1980). A theory of indebtedness. In *Social exchange* (pp. 3-26). Springer US.
- Keese, M., & Schmitz, H. (2011). Broke, ill, and obese: The effect of household debt on health. In: *Social Science Research Network*. Recuperado em 05 novembro, 2014, de [http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=1750216](http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=1750216)
- Kentikelenis, A., Karanikolos, M., Papanicolas, I., Basu S., Mckee, M.& Stuckler, D. (2011). Health effects of financial crisis: omens of a Greek tragedy. *The Lancet*, 378(9801), 1457 - 1458.
- Kyrius, M., Mcqueen, P. & Moulding, R. (2013). Experimental analysis of the relationship between depressed mood and compulsive buying. *Journal of Behavior Therapy and Experimental Psychiatry*, 44(1), 194-200.
- Loiola, L. D. P. (2014). *O estresse financeiro em dois grupos de profissionais brasileiros*. Dissertação de mestrado, Fundação Getulio Vargas, São Paulo, SP, Brasil.
- Lucke, V. A. C.; Filipin, R.; Brizolla, M. M. B.; Vieira, E. P. (2014) Comportamento financeiro pessoal: um comparativo entre jovens e adultos de uma cidade da região noroeste do estado do RS. *Anais dos Seminários em Administração*, São Paulo, SP, Brasil, 17.
- Lusardi, A., & Tufano, P. (2009). Debt literacy, financial experiences, and overindebtedness (No. w14808). *National Bureau of Economic Research*.
- Macgee, J. (2012). The rise in consumer credit and bankruptcy: cause for concern? Recent C.D. Howe Institute Publications, *Commentary*, (346), 2-20.
- Marques, M. M., & Frade, C. (2004). Regular o sobreendividamento. *Gabinete de Política Legislativa e Planeamento do Ministério da Justiça (Ed.), Código da Insolvência e da Recuperação de Empresas*. Coimbra: Coimbra Editora.
- Muller, A., Claes, L., Mitchell, J. E., Faber, R. J., Fischer, J., & Zwaan, M. (2011). Does compulsive buying differ between male and female students? *Personality and Individual Differences*, 50(8), 1309-1312.
- Norvilitis, J. M., Merwin, M. M., Osberg, T. M., Roehling, P. V., Young, P. & Kamas, M. M. (2006). Personality factors, money attitudes, financial knowledge, and credit-card debt in college students. *Journal of Applied Social Psychology*, 36(6), 395-1413.
- Observatório, D. E. D. C. (2002). Endividamento e sobreendividamento das famílias: conceitos e estatísticas para sua avaliação. *Centro de Estudos Sociais da Faculdade de Economia da Universidade de Coimbra*.
- Olivato, H.; Souza, P. K. L. (2007). Endividamento: Um Estudo Preliminar dos Fatores Contribuintes. *Anais do Encontro Científico e Simpósio de Educação Unisaesiano*, Lins, SP, Brasil, 1.
- Pádua, E. M. M. D. (2004). Metodologia da pesquisa: abordagem teórico-prática. *Campinas-SP: 10ª ed. Papirus*.
- Piccini, R. A. B. & Pinzetta G. (2014). Planejamento Financeiro Pessoal e Familiar. *Unoesc & Ciência - ACSA*, 5(1), 95-102.
- Plagnol, A. C. (2011). Financial satisfaction over the life course: the influence of assets and liabilities. *Journal of Economic Psychology*, 32(1), 45-64.
- Ponchio, M. C. (2006). *The influence of materialism on consumption indebtedness in the context of low income consumers from the city of São Paulo*. Tese de doutorado, Fundação Getúlio Vargas, São Paulo, SP, Brasil.
- Ponchio, M.C.; & Aranha, F. (2008). Materialism as a predictor variable of low income consumer behavior when entering into installment plan agreements. *Journal of Consumer Behaviour*, 7, 21-34.
- PROCON RS (2012). *PROCON RS divulga a lista com as 20 empresas mais reclamadas*. Recuperado em 05, outubro, 2012, de



- [http://www.procon.rs.gov.br/portal/index.php?menu=noticia\\_viz&cod\\_noticia=2260](http://www.procon.rs.gov.br/portal/index.php?menu=noticia_viz&cod_noticia=2260)
- Richins, M. L. (2011). Materialism, transformation expectations, and spending: implications for credit use. *Journal of Public Policy & Marketing*, 30(2), 141-156.
- Roberts, J. A.; Jones, E. (2001). Money attitudes, credit card use, and compulsive buying among American college students. *The Journal of Consumer Affairs*, 35(2), 213-240.
- Ruberto, I. V. G., da Silveira, V. G., Vieira, K. M., & Bender Filho, R. (2013). A Influência dos Fatores Macroeconômicos Sobre o Endividamento das Famílias Brasileiras no Período 2005-2012. *Estudos do CEPE*, 58-77.
- Santos, A. C. & Silva, M. (2014). Importância do planejamento financeiro no processo de controle do endividamento familiar: um estudo de caso nas regiões metropolitanas da Bahia e Sergipe. *Revista Formadores: Vivências e Estudos*, 7(1), 05-17.
- Santos, C. P.; Fernandes, D. V. D. H. (2011). A socialização de consumo e a formação do materialismo entre os adolescentes. *Revista de Administração Mackenzie*, 12(1), 169-203.
- Silva, C. C.; Santos, G. A.; Bezerra, J. F.; Silva, I. E. M. (2012) Um Estudo Empírico dos Determinantes Macroeconômicos da Inadimplência no Recife. *Anais do Encontro Nacional da Associação Brasileira de Estudos Regionais e Urbanos*, Recife, PE, Brasil, 10.
- Sistema de Proteção ao Crédito (SPC) no Brasil e Confederação Nacional dos Dirigentes Lojistas (CNDL). (2014). *Indicadores Econômicos SPC Brasil e CNDL*. Recuperado em 09 novembro, 2014, de <file:///F:/computador/MESTRADO%202014/Artigos%202014/Consequencias%20do%20endividamento/n%C3%ADveis%20de%20endividamento.pdf>
- Slomp, J. Z. F. (2008). Endividamento e consumo. *Revista Relações de Consumo*, (108), 109-131.
- Sociedade Brasileira de Proteção ao Crédito (SPC) e Instituto de Economia Gastão Vidigal (IEGV). (2013). *Pesquisa de inadimplência*. Recuperado em 25 abril, 2013, em <http://www.acsp.com.br/indicadores/indicadores.html>
- Steter, E. R.; Barros, O (2012). *Determinantes macroeconômicos apontam para redução da taxa de inadimplência de pessoa física ao longo deste ano*. Destaque Depec – Bradesco. Recuperado em 05 outubro, 2012, em [http://www.economiaemdia.com.br/static\\_files/EconomiaEmDia/Arquivos/destaque\\_depec\\_bradesco\\_24\\_02\\_12\\_v1.pdf](http://www.economiaemdia.com.br/static_files/EconomiaEmDia/Arquivos/destaque_depec_bradesco_24_02_12_v1.pdf)
- Tolotti, M. (2007). *As armadilhas do consumo: acabe com o endividamento*. Elsevier.
- Vilain, J. S. B. & Pereira, M. F. (2013). O impacto do status no planejamento financeiro pessoal: estudo de caso com os advogados de Florianópolis, Santa Catarina. *Revista Gestão e Planejamento*, 14(3), 470-488.