

FACULDADE PROJEÇÃO
Escola de Ciências Jurídicas e Sociais
Núcleo de Pesquisa e Produção Científica
Projeto “Práticas Investigativas”

RELATÓRIO DO PROJETO “PRÁTICAS INVESTIGATIVAS” – SEMESTRE 2011.2
Linha de Pesquisa: SUPERENDIVIDAMENTO

Por Matheus Passos Silva¹ e Maria de Fátima dos Santos Silva²

RESUMO

Este artigo tem por objetivo apresentar o relatório final do Projeto “Práticas Investigativas – Linha de pesquisa Superendividamento”. A pesquisa a respeito desta linha de pesquisa foi realizada no segundo semestre de 2012 por docentes e discentes da Escola de Ciências Jurídicas e Sociais da Faculdade Projeção.

PALAVRAS-CHAVE: pesquisa científica; práticas investigativas; superendividamento; Faculdade Projeção.

1) INTRODUÇÃO

O projeto “Práticas Investigativas”, implantado nas Unidades Taguatinga, Guará e Ceilândia da Escola de Ciências Jurídicas e Sociais da Faculdade Projeção desde o primeiro semestre letivo de 2010, tem como objetivo fazer com que os alunos dos cursos de Direito e de Serviço Social realizem pesquisas de campo sobre temas de interesse social e jurídico. Ao final de cada semestre letivo são produzidos relatórios, com a participação de docentes e discentes destes cursos, nos quais são apresentadas análises dos resultados de tais pesquisas. Posteriormente estes relatórios são publicados pela Faculdade Projeção na forma de artigo científico em sua revista eletrônica “Projeção, Direito e Sociedade”.

No segundo semestre acadêmico de 2011 o projeto “Práticas Investigativas” foi desenvolvido tendo-se como base cinco linhas de pesquisa desenvolvidas pela coordenação da Escola de Ciências Jurídicas e Sociais da Faculdade Projeção. Abaixo faz-se breve descrição de cada uma destas linhas:

- 1) Linha de pesquisa “Acessibilidade”: visa questionar a sociedade a respeito da forma que a mesma enxerga questões relacionadas à mobilidade espacial por parte daqueles que têm algum tipo de necessidade especial (deficiência física, visual ou auditiva).
- 2) Linha de pesquisa “Descriminalização das drogas”: pretende acender um debate na comunidade acadêmica a respeito de tema que é sempre polêmico, buscando saber se as drogas devem ser descriminalizadas e, se sim, quais e de que forma.
- 3) Linha de pesquisa “Politicamente correto”: busca identificar o que a sociedade vê como “politicamente correto”, bem como instigar questionamentos a respeito de como seria a

¹ Coordenador do Núcleo de Pesquisa e Produção Científica da Escola de Ciências Jurídicas e Sociais da Faculdade Projeção.

² Professora do curso de Serviço Social da Escola de Ciências Jurídicas e Sociais da Faculdade Projeção.

maneira de se “comportar corretamente” em determinadas situações da vida em sociedade.

- 4) Linha de pesquisa “Superendividamento”: espera compreender o que tem levado parte considerável da sociedade brasileira a gastar mais do que ganha – o que gera conflitos entre consumidores e empresas –, bem como maneiras de solucionar tal problema.
- 5) Linha de pesquisa “Trajes do Judiciário”: objetiva conhecer a visão da sociedade sobre questões relacionadas à vestimenta que os membros do poder Judiciário utilizam e até que ponto as mesmas interferem no procedimento jurídico como um todo.

Somando-se todas as linhas de pesquisa, foram aplicados pelos alunos do primeiro semestre do curso de Direito das duas Unidades acima citadas em todo o Distrito Federal 4.672 questionários, sendo que, em média, cada questionário continha 18 (dezoito) perguntas com três a cinco opções a serem escolhidas pelos entrevistados.

2) METODOLOGIA DE PESQUISA

Empregou-se o questionário “Práticas Investigativas – Superendividamento” como instrumento de aproximação e sondagem do sujeito pesquisado que possibilitou coletar dados sobre o modo como o cidadão se relaciona com o consumo de maneira geral. A sociedade em que vivemos, com seu modo de produção capitalista, precisa incentivar o consumo de bens e serviços, por parte dos cidadãos, esperando-se obter crescimento econômico individual e coletivo. Este incentivo se torna ainda maior em períodos de crise econômica, tal como a que o mundo passa neste momento, períodos este no qual o papel do Estado como indutor da economia se torna ainda maior por meio de investimentos e financiamentos públicos à iniciativa privada.

Porém, o incentivo excessivo ao consumo faz com que o chamado “cidadão comum” acabe sendo prejudicado pela ação propagandística de empresas privadas, fazendo com que este cidadão gaste muito além do que arrecada. Por sua vez as empresas também erram ao não buscar garantias de que o consumidor pode honrar seus compromissos, fazendo com que o processo se torne um “círculo vicioso” – às vezes de difícil solução. Tendo-se estas ideias em mente, esta linha de pesquisa buscou saber como o cidadão administra sua vida econômica, bem como saber o que o mesmo faz ao se perceber superendividado.

A coleta de dados no projeto “Práticas Investigativas – Superendividamento” levou em consideração a importância da aplicabilidade do conteúdo visto pelos alunos em suas aulas ao meio social em que vivem, trazendo *in loco* situações que os futuros bacharéis em Direito e em Serviço Social vão enfrentar no decorrer da carreira profissional com a finalidade de tornar o estudo acessível ao aluno por meio da prática aplicada desde o início de seu curso.

O projeto foi posto em prática mediante a aplicação de questionários, sendo todas as questões objetivas. Sommer e Sommer, citados por Günther (2003, p. 16), afirmam que as perguntas fechadas “mostram frequentemente mais respeito à opinião das pessoas, deixando-as classificar suas respostas como positivas, negativas ou neutras, em vez do pesquisador fazer isto para elas”. O uso do questionário, portanto, teve como objetivo proporcionar aos entrevistados a oportunidade de se expressar de forma espontânea e consciente. Ainda no que diz respeito à metodologia da pesquisa, Günther (2003, p. 1) afirma que o levantamento de dados por amostragem, ou *survey*, assegura melhor representatividade e permite generalização para uma

população mais ampla, sendo que o questionário é o instrumento principal para o levantamento de dados por amostragem.

O preenchimento do questionário foi voluntário e identificado, sem, contudo, deixar de se assegurar a privacidade e a imagem dos entrevistados, bem como lhes proporcionar maior espontaneidade ao expressar suas opiniões e impressões (LUDKE; ANDRÉ, 1986, p.39). Os entrevistados preencheram os questionários individualmente, não tendo havido nenhuma cooperação ou discussão prévia acerca do tema entre os entrevistados e os alunos. Também não houve pré-definição de grupos específicos aos quais os questionários pudessem ser direcionados, o que significa dizer que os entrevistados foram escolhidos aleatoriamente pelos próprios alunos quando da realização da entrevista. Com tal mecanismo foi possível obter respostas de praticamente todas as regiões administrativas do Distrito Federal, ainda que a maioria das entrevistas tenha sido realizada nas principais áreas cobertas pela Faculdade Projeção – Taguatinga, Ceilândia, Samambaia e Guará.

Rodrigues (2007, p. 31) afirma que ao efetuar uma pesquisa, “o método quantitativo, considerando a contribuição para a ampliação do conhecimento sobre a área escolhida, deve ser considerado como uma opção importante a ser adotada, constituindo-se numa base confiável para outros pesquisadores.” Para que os dados coletados pudessem apresentar maior credibilidade, a participação dos alunos foi voluntária. Também na apuração dos resultados obtidos contamos com a disposição e interesse de determinado grupo de alunos que se dispuseram a concluir este trabalho na forma de monitores voluntários.

3) ANÁLISE DOS RESULTADOS

A análise dos dados sociais da linha de pesquisa “Superendividamento” nos mostra que, em termos geográficos, as duas maiores cidades do Distrito Federal formam a base dos entrevistados desta linha de pesquisa: 35% mora em Ceilândia e 17% mora em Taguatinga, perfazendo um total de 52% dos entrevistados como moradores destas localidades. Destaca-se que a maioria dos entrevistados (53%) tem rendimentos entre um e cinco salários mínimos e que a maior parte (37%) tem apenas o ensino médio completo, ainda que 21% esteja cursando algum curso de nível superior. Cinquenta e oito por cento dos entrevistados têm até 30 anos, e nesta linha de pesquisa houve empate entre gêneros, com 50% dos entrevistados sendo homens e 50% sendo mulheres.

No que diz respeito às questões específicas, o questionário foi dividido em três partes. Na primeira delas buscou-se saber do entrevistado questões referentes ao uso das principais instituições financeiras atualmente existentes – notadamente bancos, cartão de crédito e cheque especial. Buscou-se também, nestas questões, descobrir os limites disponíveis aos clientes destes serviços, bem como a forma como o entrevistado se relaciona com estes limites. Na segunda parte procurou-se colocar o entrevistado em situações típicas de superendividamento para que fosse possível descobrir como o mesmo se relaciona com tal fato. Por fim, na terceira parte buscou-se averiguar de que forma aqueles que estiveram e/ou estão superendividados buscam solucionar este problema.

Na questão um descobriu-se que 82% dos entrevistados têm conta em banco. Destes, 47% possui cheque especial, e o limite do mesmo é relativamente equilibrado: 35% possui limite maior que seu rendimento mensal, 23% possui limite igual ao rendimento mensal e 38% possui limite menor

que o rendimento mensal, sendo que 4% dos entrevistados não quiseram responder a esta pergunta. Percebeu-se também que a maioria dos entrevistados que têm cheque especial (79%) nunca usa o mesmo, e quando o faz, é apenas raramente ou às vezes. Chama a atenção o fato de que 9% dos entrevistados usa o limite do cheque especial todo mês.

Perguntou-se também a respeito de cartão de crédito, e 69% dos entrevistados afirmou possuir ao menos um. Diferentemente do limite do cheque especial, 45% dos entrevistados possui limite do cartão maior do que seus rendimentos mensais; 19% têm limite igual aos rendimentos e 29% possui limite menor que os rendimentos mensais. A maioria daqueles que têm cartão de crédito (56%) afirmou pagar o valor total da fatura em dia, sendo que 19% afirmou pagar o valor total na maioria das vezes.

Na questão oito apresentou-se uma situação que potencialmente leva ao superendividamento: o oferecimento de cartões de crédito sem nenhum tipo de comprovação de renda. Nesta situação a maioria dos entrevistados – 56% – afirmou recusar o cartão por não ter interesse no mesmo.

No caso de compras de bens de consumo, 57% dos entrevistados afirmou que busca averiguar o valor total do produto e busca desconto para pagamento à vista. Já 19% afirmaram que verificam o valor de cada parcela e, mesmo que o valor final do produto seja muito maior do que o valor à vista, compraria o produto caso necessitasse do mesmo.

Ao serem questionados sobre o que faz com que as pessoas gastem mais do que ganham, 40% dos entrevistados afirmou que a responsabilidade está no excesso da oferta de crédito e na facilidade em obtê-lo, enquanto 33% dos entrevistados colocaram a responsabilidade no próprio consumidor, afirmando que o mesmo não tem consciência econômico-financeira de sua vida. Ainda, destaca-se que 75% dos entrevistados acredita que o superendividamento ocorre de forma ativa, ou seja, o indivíduo conscientemente gasta mais do que ganha devido à facilidade de crédito e/ou à propaganda das empresas. Para 64% dos entrevistados a punição deve ser a mesma: tanto os superendividados ativos quanto passivos devem sofrer restrições ao crédito.

Quando questionados sobre a grande expansão de crédito no Brasil nos últimos anos, 53% dos entrevistados afirmaram serem favoráveis à manutenção do crédito nos níveis atuais, já que é este crédito que faz a “roda da economia” girar no Brasil, gerando empregos e garantindo o nível de atividade econômica necessária para que o país cresça.

Metade dos entrevistados (50%) acredita que caso fosse criada legislação para regular o crédito, o principal item a ser incluído em tal legislação deveria ser o de que as empresas precisa, ter comunicação clara e precisa junto ao consumidor, repassando ao mesmo todas as informações necessárias para que ele possa determinar o custo real da operação visada. Outros 23% acreditam que o principal item jurídico a estar presente em tal hipotética legislação deveria ser a possibilidade do consumidor de cancelar o crédito antes de sua utilização, tendo-se em vista o fato de que a contratação poderia ter sido realizada sob forte emoção e/ou pressão por parte da empresa concedente.

Supondo-se que o consumidor já estivesse superendividado, 75% dos entrevistados acredita que a melhor forma de solucionar o problema é por meio da mediação entre empresa e consumidor para que o problema seja solucionado de maneira rápida e amigável. Destaca-se o fato de que

63% dos entrevistados não conhece nenhum órgão público específico para a solução de conflitos causados especificamente pelo superendividamento – 51% dos entrevistados procurariam o Procon para ter seus direitos respeitados.

Por fim, percebeu-se que 43% dos entrevistados já se superendividaram. A forma mais comum de solucionar o problema (36%) foi a negociação direta com o credor, solicitando parcelamento ou reparcelamento da dívida. Percebeu-se que o ambiente familiar foi o principal ambiente no qual surgiram problemas para os consumidores que estiveram/estão superendividados, com 50% dos entrevistados escolhendo esta opção.

Como conclusão da linha de pesquisa “Superendividamento”, pode-se sintetizar as principais ideias da pesquisa conforme abaixo:

- 1) Ainda que muitos tenham limite em cheque especial, a sociedade brasileira consolidou o uso do cartão de crédito como principal forma de obtenção e utilização de crédito, preferindo possuir limites maiores no cartão do que no cheque especial.
- 2) Como a maioria afirmou que paga o valor total da sua fatura em dia, pode-se afirmar que o consumidor brasileiro honra seus compromissos financeiros nesta forma de crédito.
- 3) O consumidor brasileiro não se deixa levar por ofertas de crédito fácil, preferindo recusá-las (caso do cartão de crédito oferecido sem comprovação de renda) e/ou buscando ao máximo pagar à vista (caso da compra do eletrodoméstico).
- 4) Um terço dos consumidores brasileiros acredita que a responsabilidade pelo superendividamento é do próprio consumidor, que não planeja sua vida financeira e se enxerga capaz de pagar as contas ao final do mês. Ao mesmo tempo o consumidor acredita que o atual *boom* de crédito no Brasil deva ser mantido, pois o mesmo é estímulo à atividade econômica e gera empregos.
- 5) Não importa o motivo do superendividamento: para o consumidor brasileiro, aquele que está superendividado, independentemente do motivo, deve ter seu crédito restringido.
- 6) Existe desconhecimento de órgãos específicos para a solução de problemas de superendividamento, ficando a cargo do Procon, na visão dos entrevistados, a solução deste tipo de problema.
- 7) O ambiente familiar é o ambiente social mais afetado devido ao problema do superendividamento.

4) APRESENTAÇÃO GRÁFICA DOS RESULTADOS

4.1) DADOS SOCIAIS DOS ENTREVISTADOS

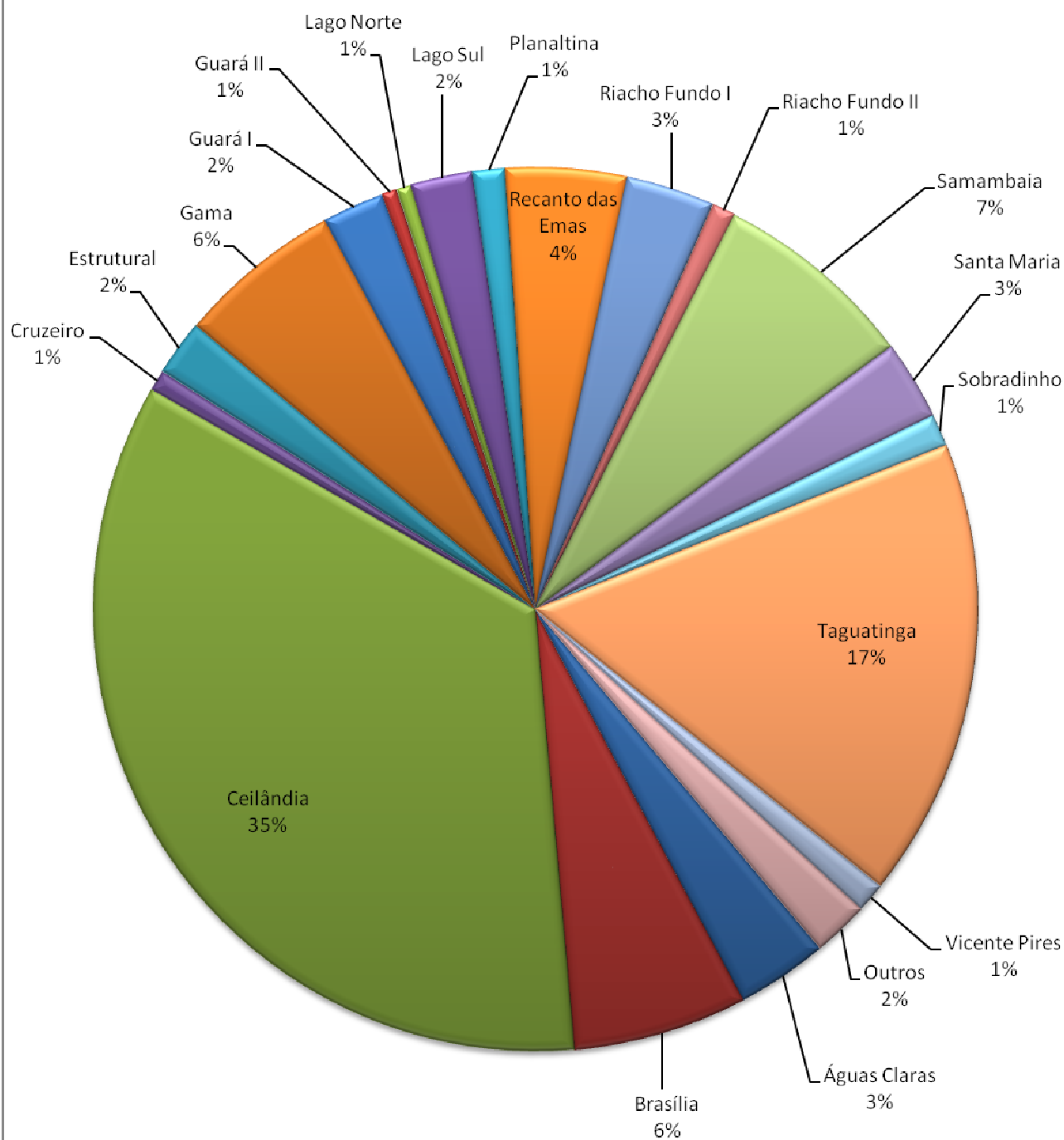
O questionário apresenta, em seu cabeçalho, questões vinculadas aos indicadores sociais dos entrevistados. Foram apresentadas cinco perguntas, em sequência, cujos resultados estão apresentados a seguir.

01 – Área em que mora³

Região Administrativa do Distrito Federal	Número de respondentes	Porcentagem de respondentes
Águas Claras	31	3%
Brasília	59	6%
Brazlândia	2	0%
Candangolândia	3	0%
Ceilândia	322	35%
Cruzeiro	7	1%
Estrutural	19	2%
Gama	56	6%
Guará I	21	2%
Guará II	5	1%
Lago Norte	5	1%
Lago Sul	21	2%
Núcleo Bandeirante	2	0%
Paranoá	4	0%
Park Way	2	0%
Planaltina	11	1%
Recanto das Emas	41	4%
Riacho Fundo I	30	3%
Riacho Fundo II	8	1%
São Sebastião	3	0%
Samambaia	69	7%
Santa Maria	27	3%
Sobradinho	11	1%
Sudoeste	3	0%
Taguatinga	156	17%
Vicente Pires	10	1%
TOTAL	928	100%

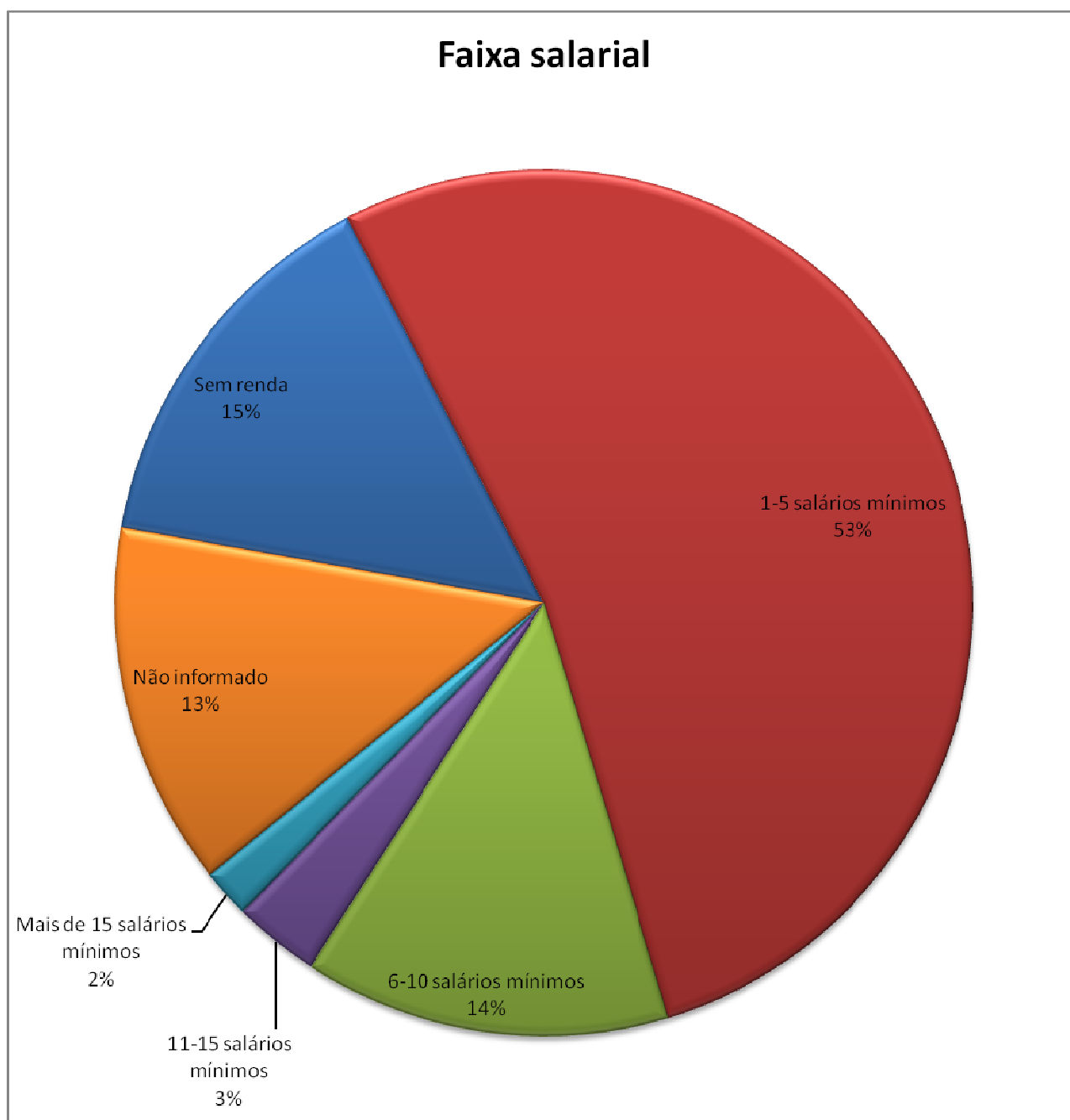
³ No gráfico os valores inferiores a 1% (um por cento) foram somados e indicados como "Outros".

Área em que mora



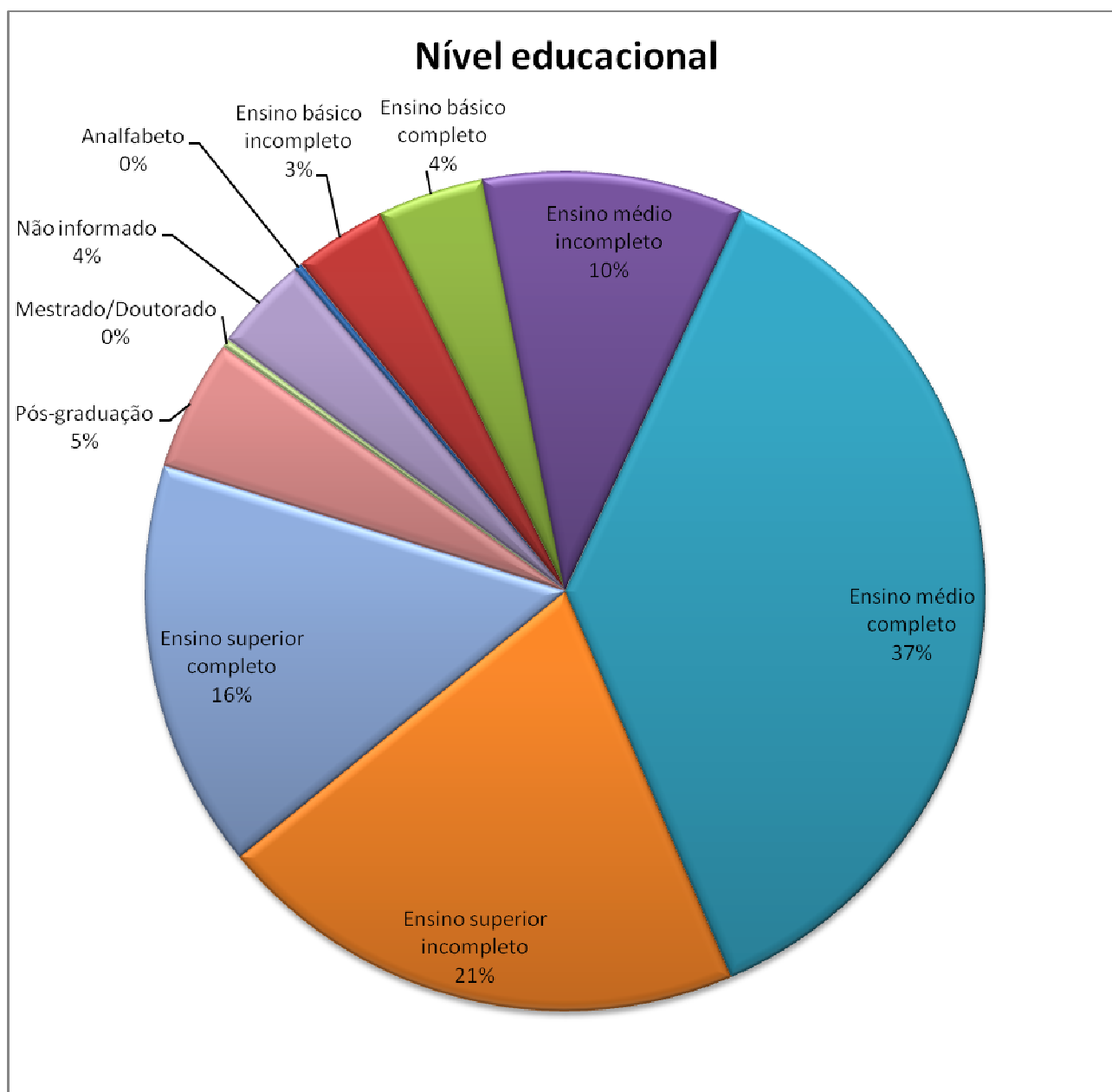
02 – Faixa salarial

	Número de respondentes	Porcentagem de respondentes
Sem renda	136	15%
1-5 salários mínimos	491	53%
6-10 salários mínimos	128	14%
11-15 salários mínimos	30	3%
Mais de 15 salários mínimos	17	2%
Não informado	126	14%
TOTAL	928	100%



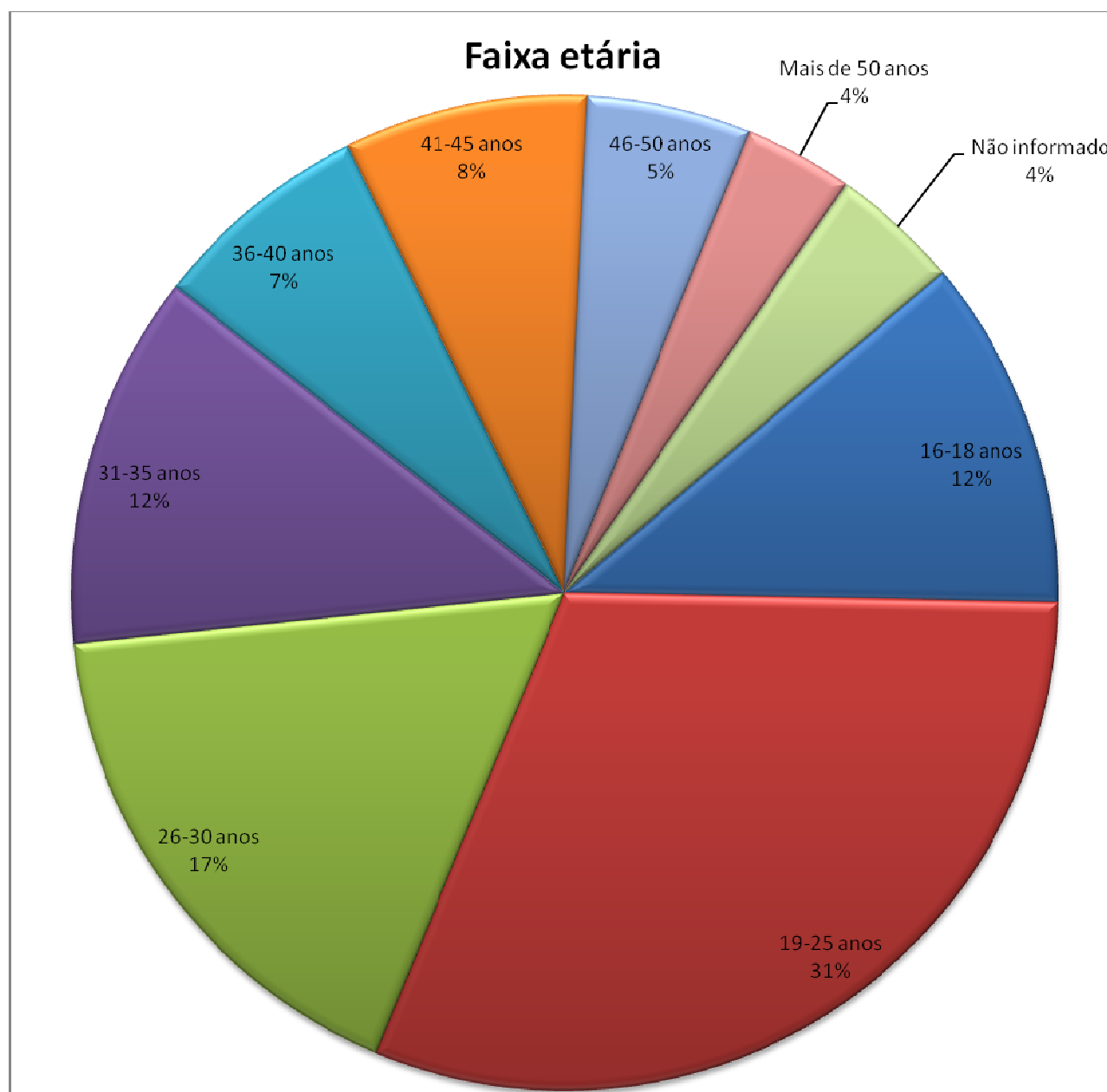
03 – Nível educacional

	Número de respondentes	Porcentagem de respondentes
Analfabeto	3	0%
Ensino básico incompleto	33	4%
Ensino básico completo	38	4%
Ensino médio incompleto	93	10%
Ensino médio completo	340	37%
Ensino superior incompleto	191	21%
Ensino superior completo	146	16%
Pós-graduação	47	5%
Mestrado/Doutorado	3	0%
Não informado	34	4%
TOTAL	928	100%



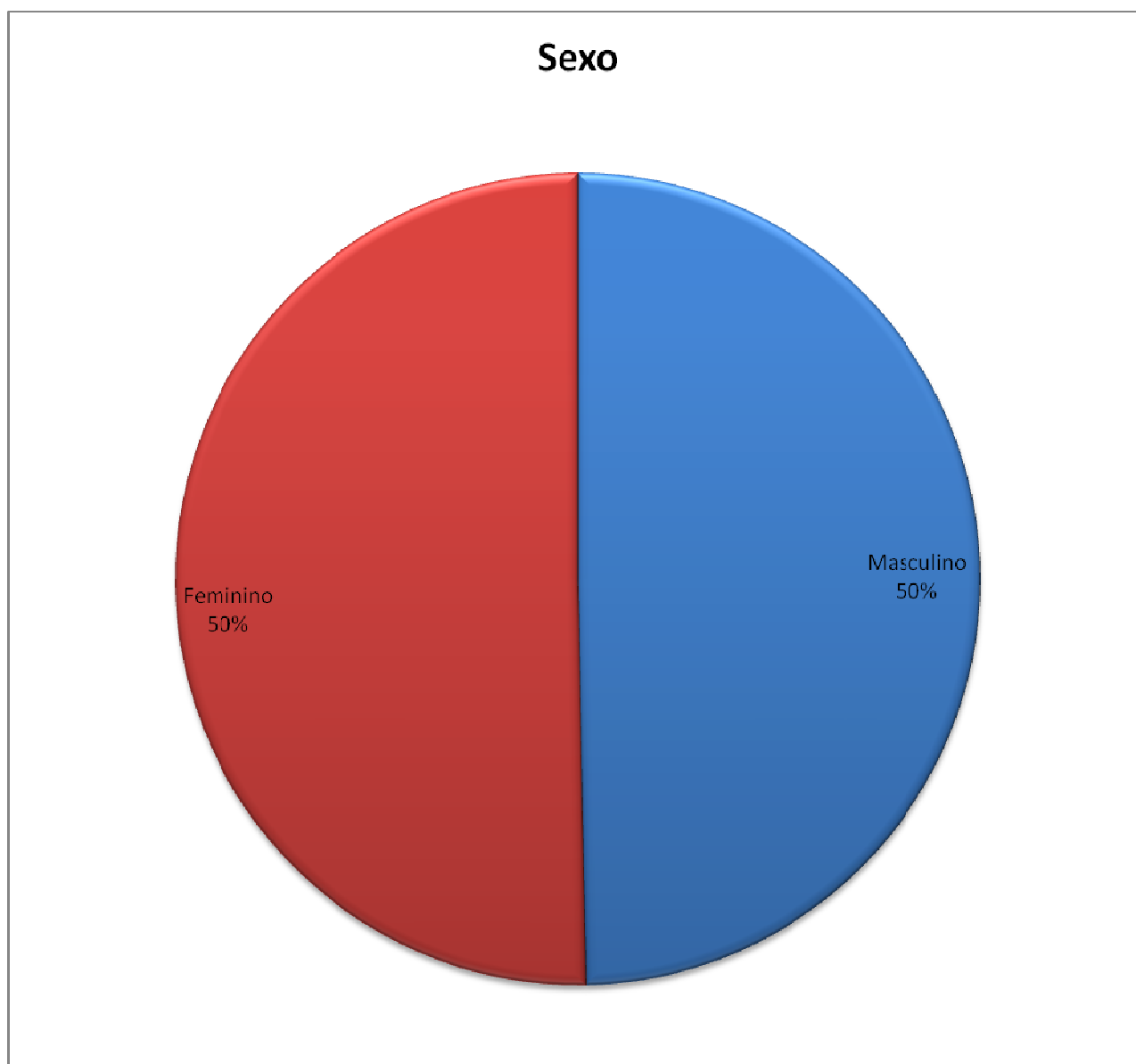
04 – Faixa etária

	Número de respondentes	Porcentagem de respondentes
16-18 anos	106	11%
19-25 anos	287	31%
26-30 anos	159	17%
31-35 anos	113	12%
36-40 anos	67	7%
41-45 anos	74	8%
46-50 anos	50	5%
Mais de 50 anos	33	4%
Não informado	39	4%
TOTAL	928	100%



05 – Sexo

	Número de respondentes	Porcentagem de respondentes
Masculino	461	50%
Feminino	467	50%
TOTAL	928	100%



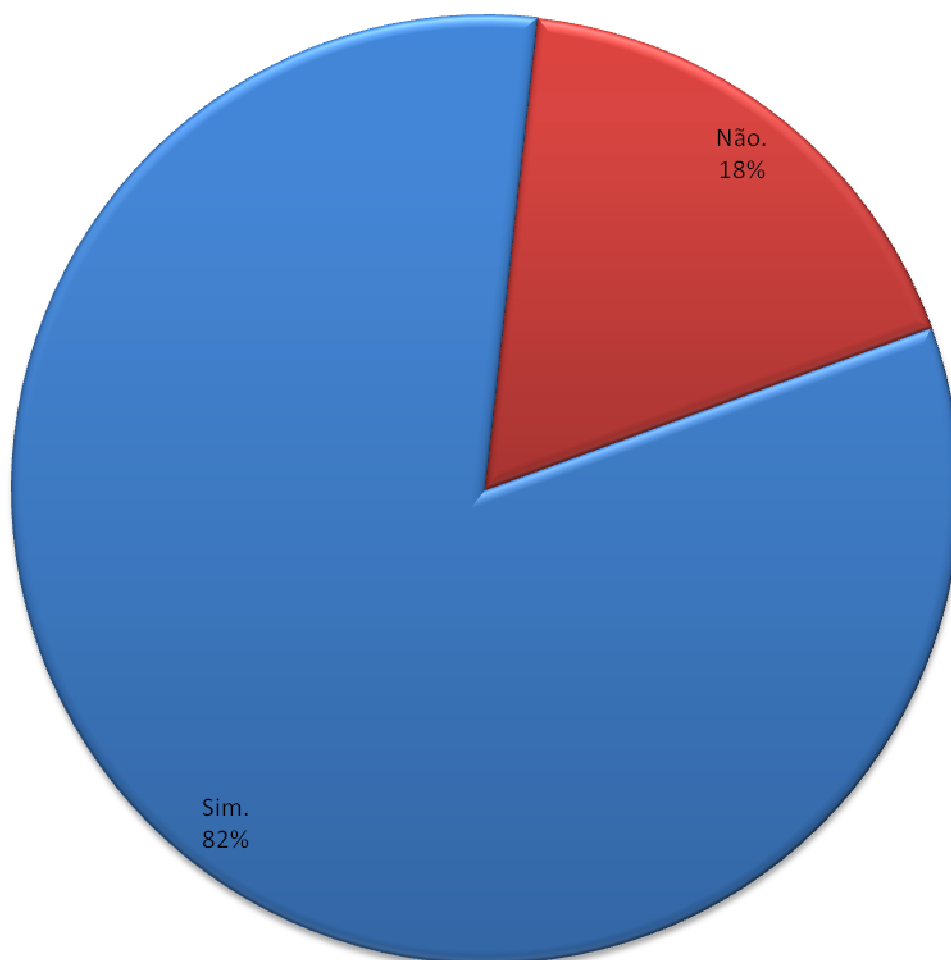
4.2) QUESTÕES ESPECÍFICAS SOBRE O TEMA

A segunda parte do questionário apresenta 20 (vinte) questões cujo conteúdo se remete ao tema “Superendividamento”. Durante a confecção do questionário, foram criadas as mais diversas situações por meio das quais se pudesse avaliar o grau de conhecimento do cidadão a respeito do tema.

01 – Você possui conta corrente em algum banco? (Se a resposta for “não”, pule para a questão 05.)

	Número de respondentes	Porcentagem de respondentes
Sim.	764	82%
Não.	164	18%
TOTAL:	928	100%

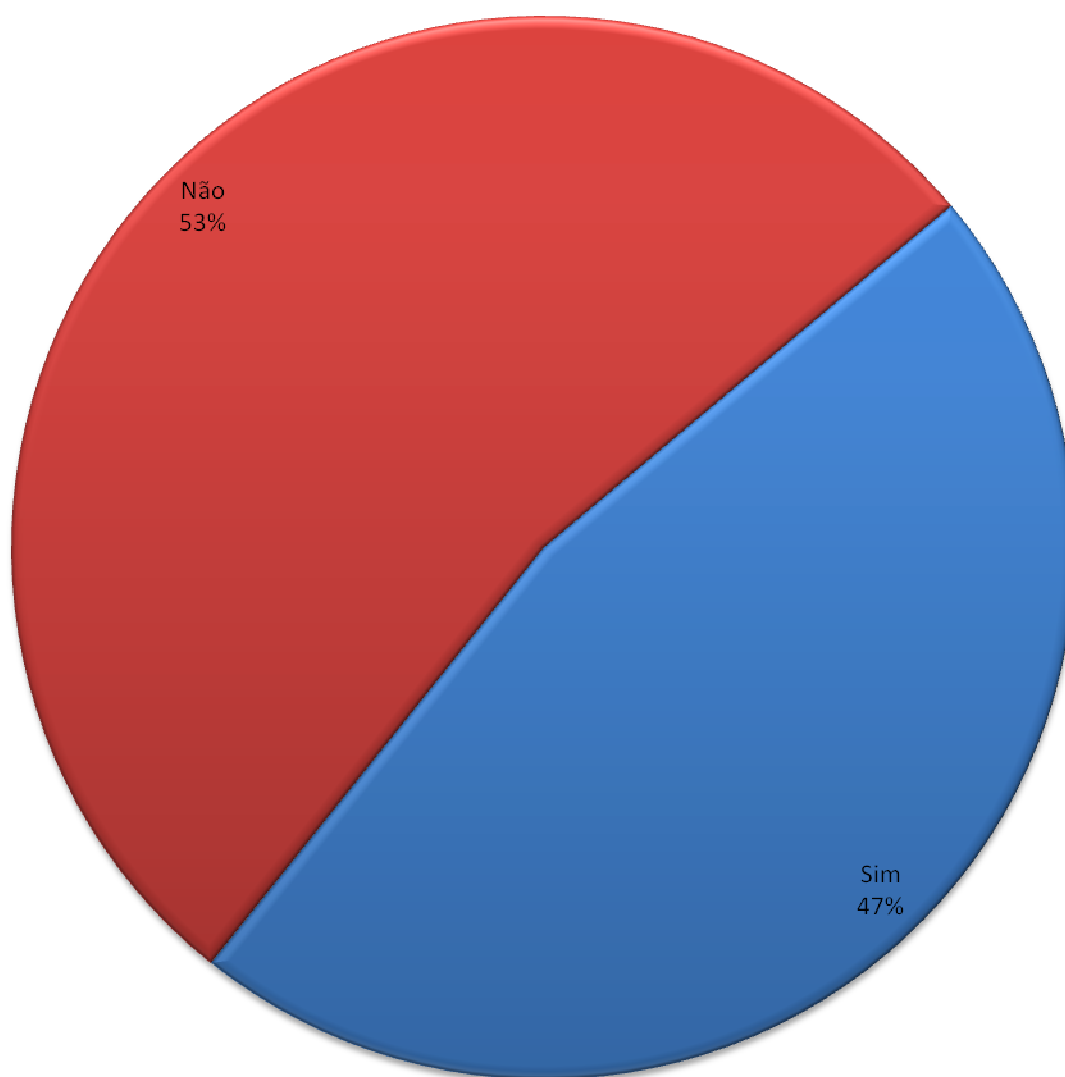
Você possui conta corrente em algum banco?



02 – Você possui cheque especial? (Se a resposta for “não”, pule para a questão 05.)

	Número de respondentes	Porcentagem de respondentes
Sim	358	47%
Não	406	53%
TOTAL:	764	100%

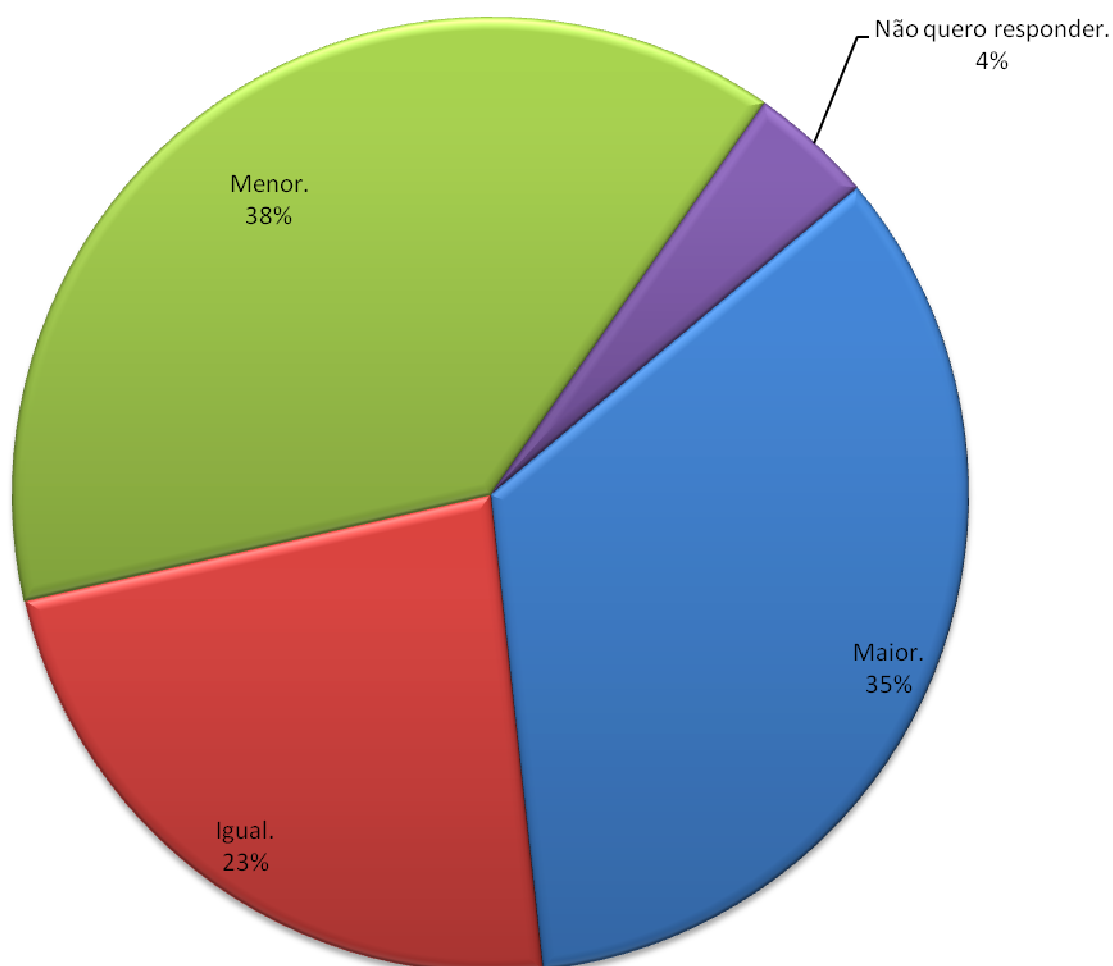
Você possui cheque especial?



03 – O seu limite de cheque especial é maior, igual ou menor ao seu rendimento líquido mensal?

	Número de respondentes	Porcentagem de respondentes
Maior.	123	35%
Igual.	83	23%
Menor.	137	38%
Não quero responder.	15	4%
TOTAL:	358	100%

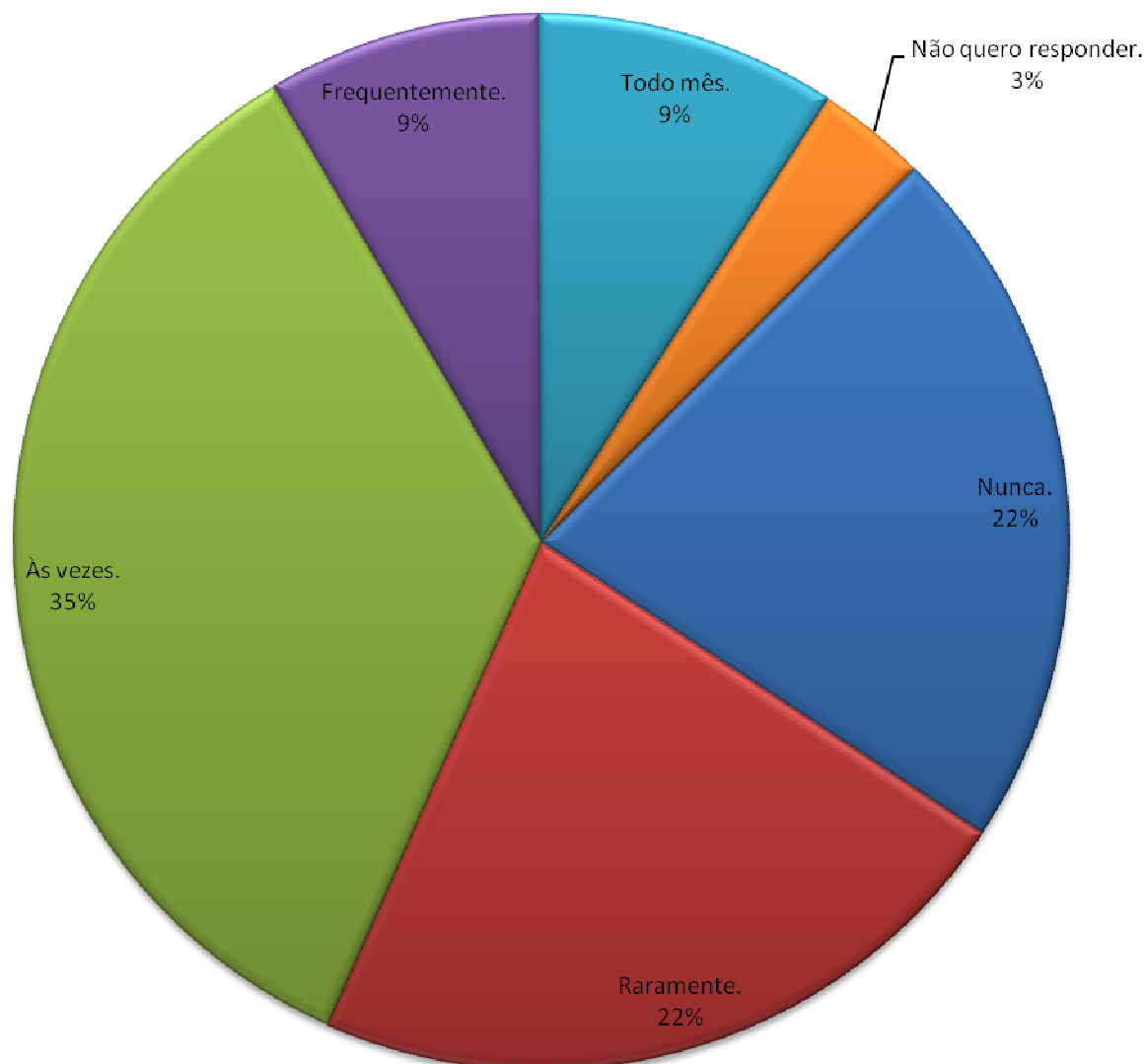
O seu limite de cheque especial é maior, igual ou menor ao seu rendimento líquido mensal?



04 – Você usa o limite do seu cheque especial?

	Número de respondentes	Porcentagem de respondentes
Nunca.	78	22%
Raramente.	80	22%
Às vezes.	125	35%
Frequentemente.	30	9%
Todo mês.	33	9%
Não quero responder.	12	3%
TOTAL:	358	100%

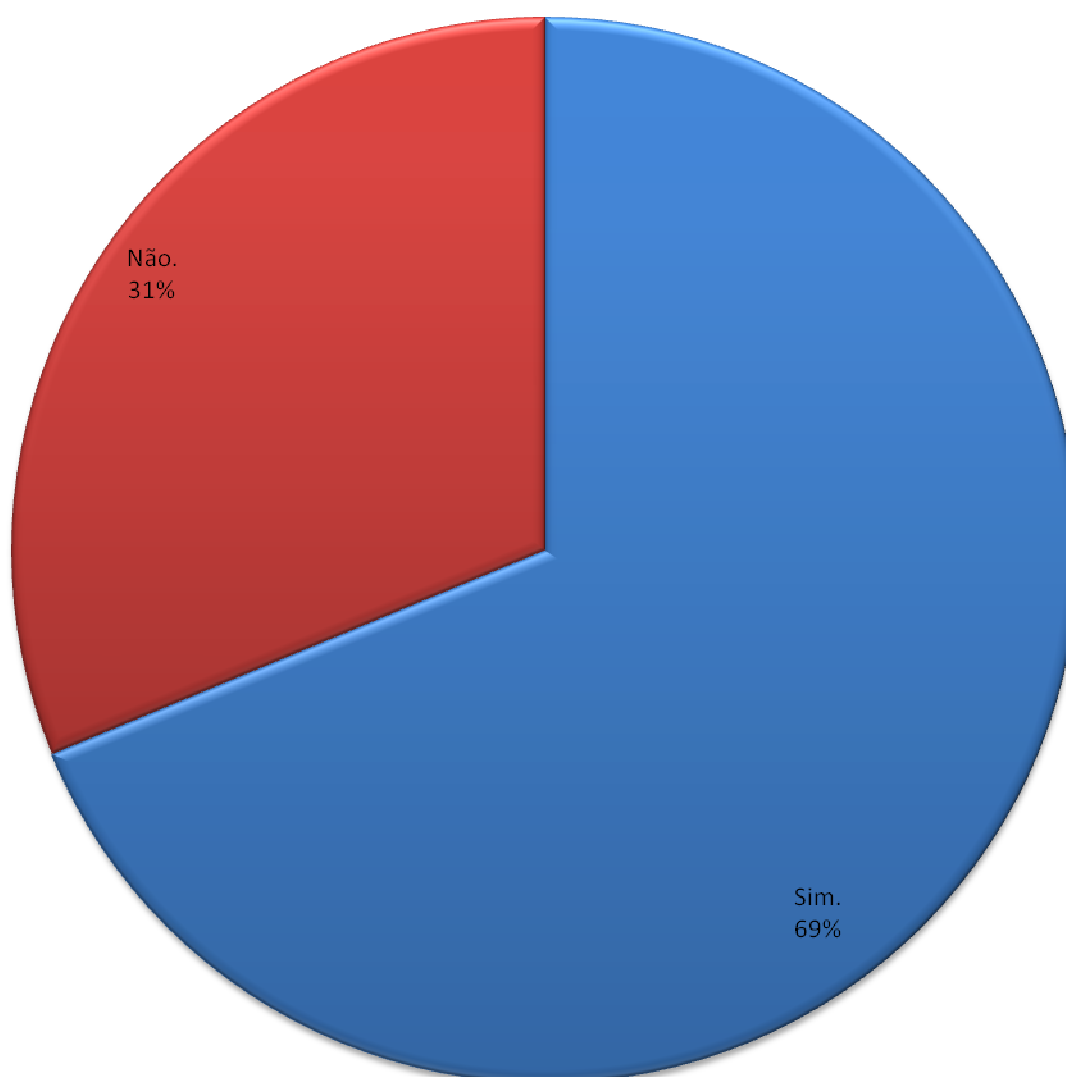
Você usa o limite do seu cheque especial?



05 – Você possui cartão de crédito? (Se a resposta for “não”, pule para a questão 08.)

	Número de respondentes	Porcentagem de respondentes
Sim.	638	69%
Não.	290	31%
TOTAL:	928	100%

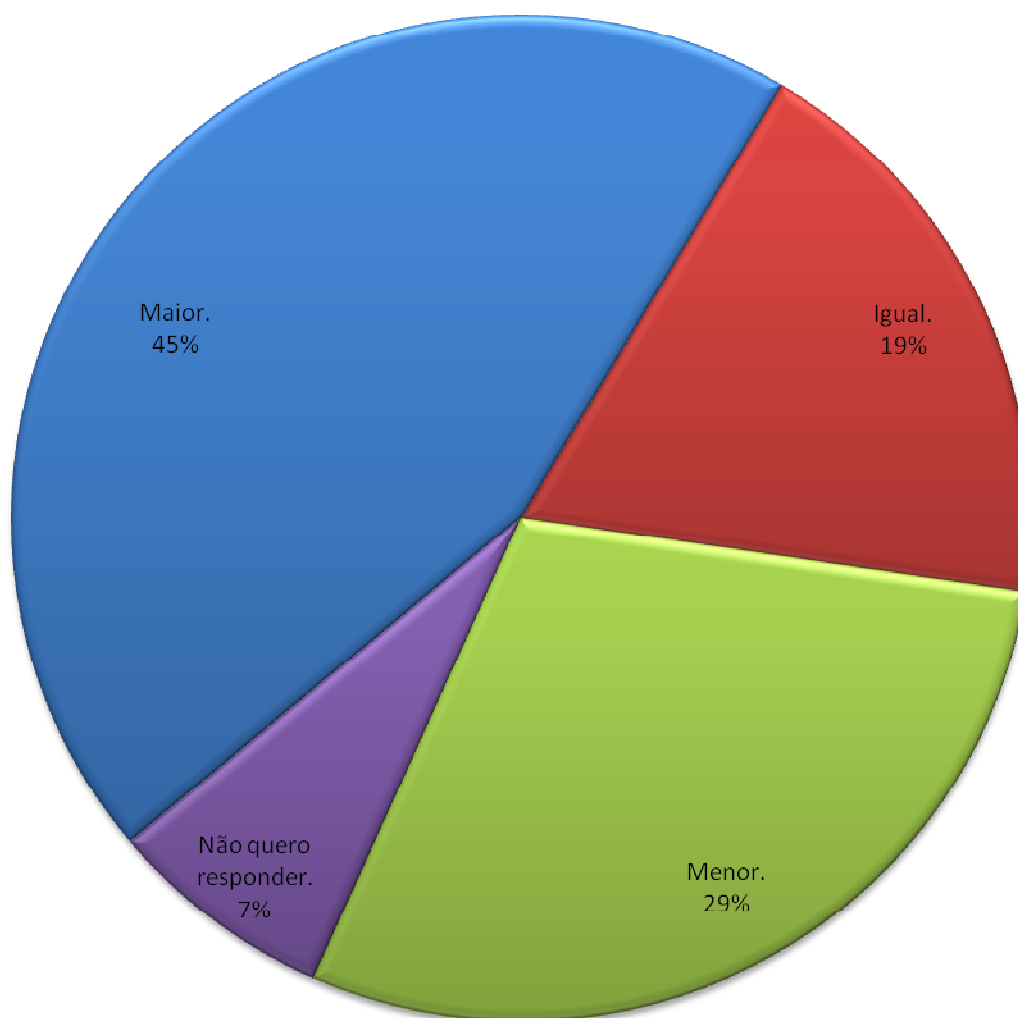
Você possui cartão de crédito?



06 – O seu limite de cartão de crédito é maior, igual ou menor ao seu rendimento líquido mensal?

	Número de respondentes	Porcentagem de respondentes
Maior.	285	45%
Igual.	120	19%
Menor.	187	29%
Não quero responder.	46	7%
TOTAL:	638	100%

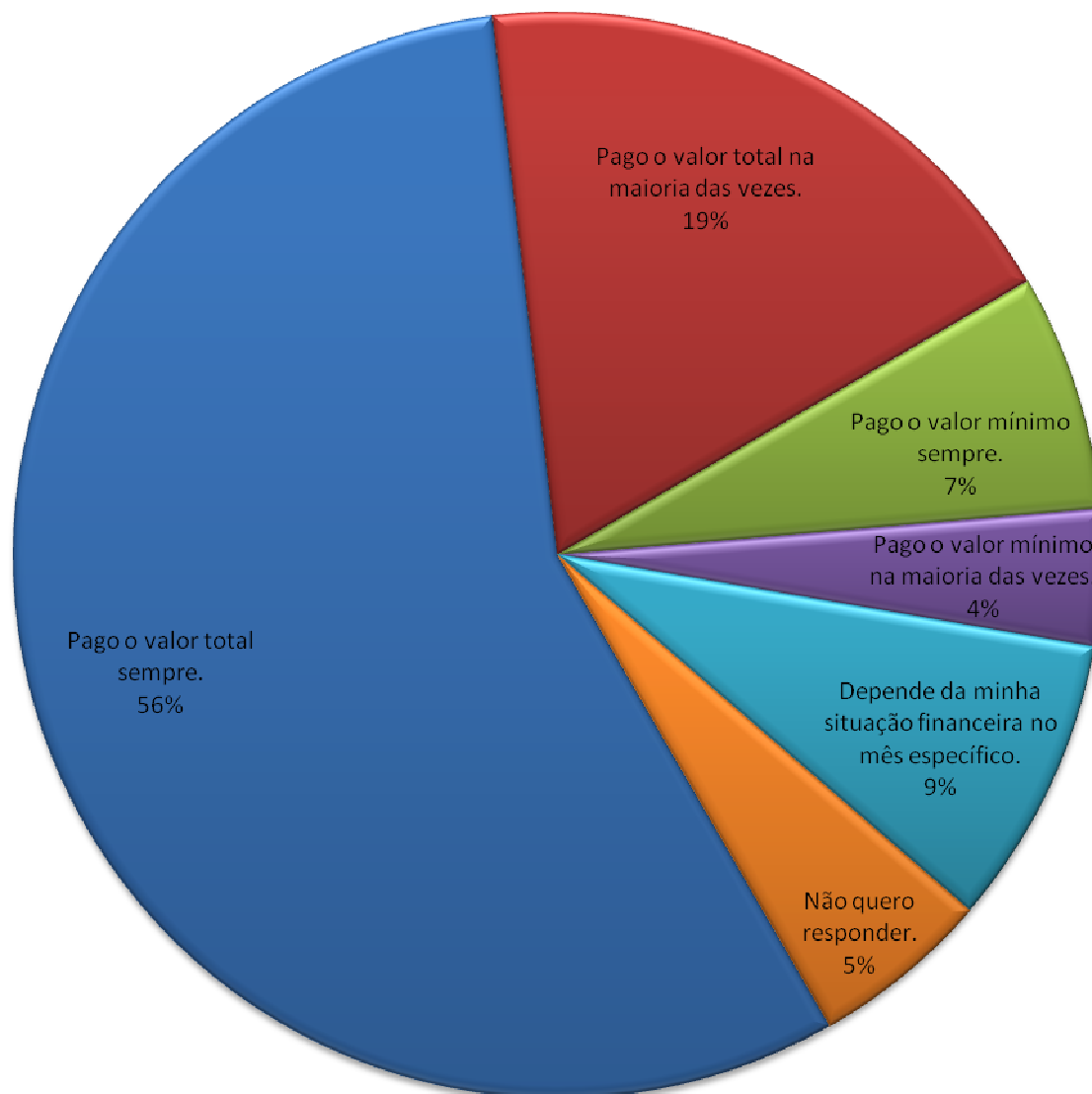
O seu limite de cartão de crédito é maior, igual ou menor ao seu rendimento líquido mensal?



07 – Em relação à fatura do seu cartão de crédito, você costuma pagar o valor total ou apenas efetua o pagamento mínimo?

	Número de respondentes	Porcentagem de respondentes
Pago o valor total sempre.	360	56%
Pago o valor total na maioria das vezes.	118	19%
Pago o valor mínimo sempre.	45	7%
Pago o valor mínimo na maioria das vezes.	26	4%
Depende da minha situação financeira no mês específico.	55	9%
Não quero responder.	34	5%
TOTAL:	638	100%

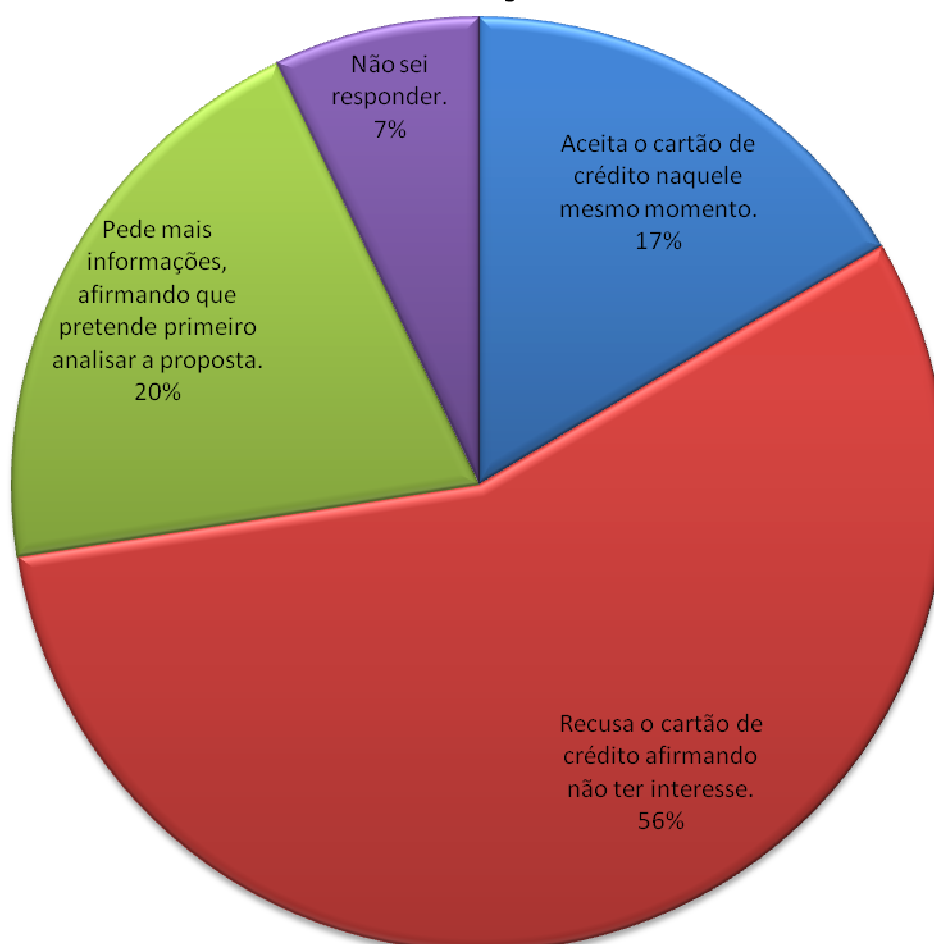
Em relação à fatura do seu cartão de crédito, você costuma pagar o valor total ou apenas efetua o pagamento mínimo?



08 – Ao caminhar por um shopping, alguém lhe oferece um cartão de crédito com um bom limite de crédito sem a necessidade de comprovação de renda e sem a necessidade de pagamento da 1ª anuidade. Você apenas precisa informar seu nome completo, CPF e endereço. Nestas condições você:

	Número de respondentes	Porcentagem de respondentes
Aceita o cartão de crédito naquele mesmo momento.	153	17%
Recusa o cartão de crédito afirmando não ter interesse.	520	56%
Pede mais informações, afirmando que pretende primeiro analisar a proposta.	189	20%
Não sei responder.	66	7%
TOTAL:	928	100%

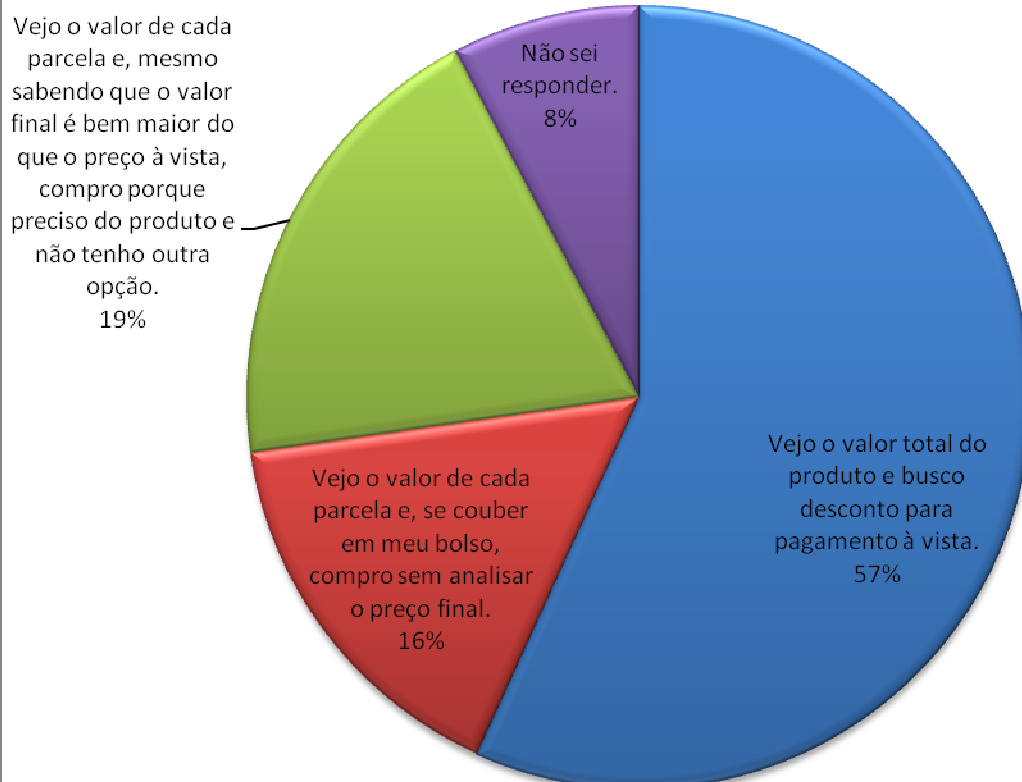
Ao caminhar por um shopping, lhe é oferecido um cartão de crédito com um bom limite de crédito sem a necessidade de comprovação de renda e sem a necessidade de pagamento da 1ª anuidade. Nestas condições você:



09 – Suponha que você esteja interessado em comprar algum eletrodoméstico. Você faz uma pesquisa de preço em diferentes lojas buscando aquela que oferece o produto que você quer pelo menor valor. Na hora de comprar, o que mais te motiva a efetuar a compra?

	Número de respondentes	Porcentagem de respondentes
Vejo o valor total do produto e busco desconto para pagamento à vista.	527	57%
Vejo o valor de cada parcela e, se couber em meu bolso, compro sem analisar o preço final.	148	16%
Vejo o valor de cada parcela e, mesmo sabendo que o valor final é bem maior do que o preço à vista, compro porque preciso do produto e não tenho outra opção.	181	19%
Não sei responder.	72	8%
TOTAL:	928	100%

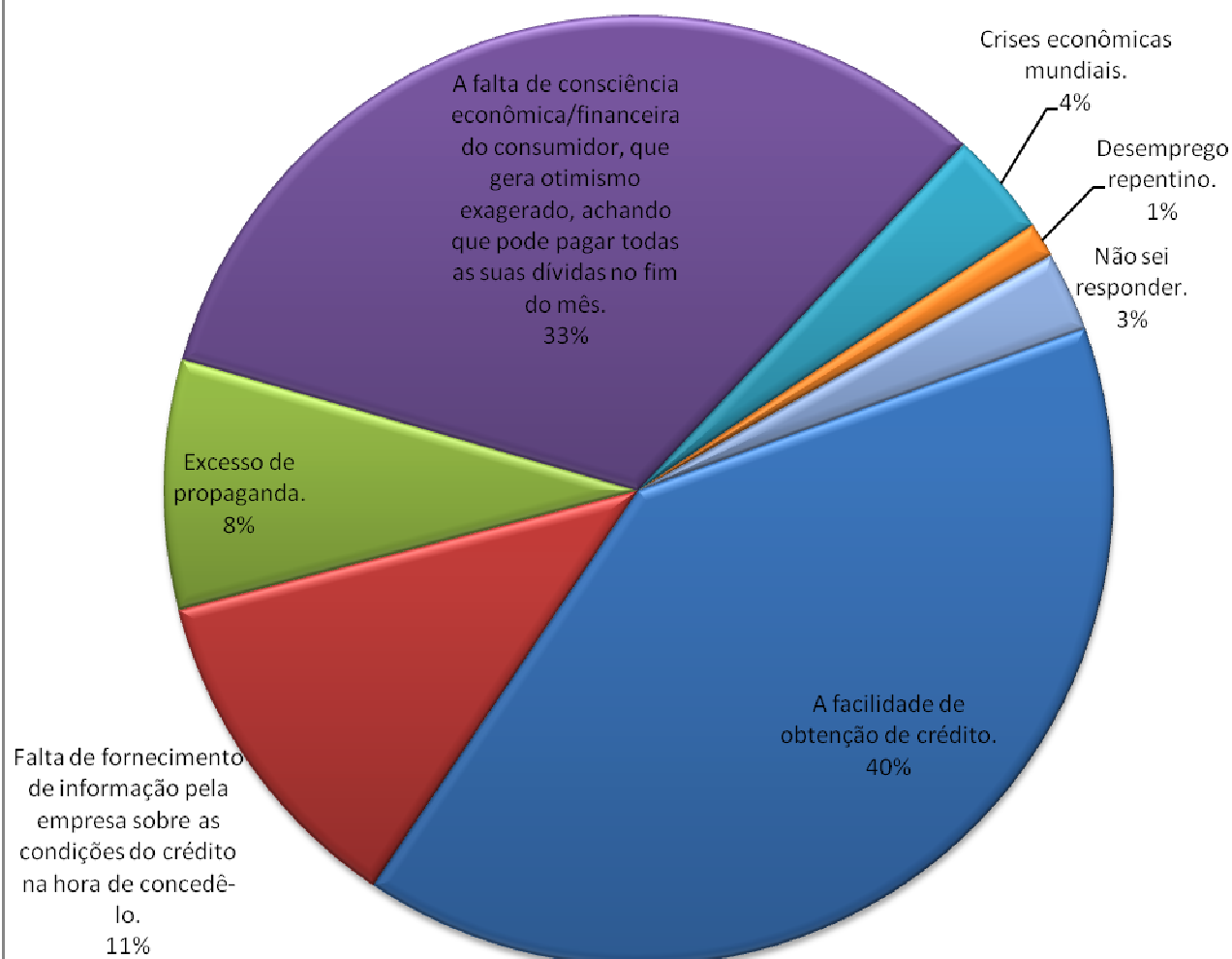
Suponha que você esteja interessado em comprar algum eletrodoméstico. Você faz uma pesquisa de preço em diferentes lojas buscando aquela que oferece o produto que você quer pelo menor valor. Na hora de comprar, o que mais te motiva a efetuar a compra?



10 – Em sua opinião, qual o principal fator que faz com que as pessoas gastem mais do que ganhem?

	Número de respondentes	Porcentagem de respondentes
A facilidade de obtenção de crédito.	371	40%
Falta de fornecimento de informação pela empresa sobre as condições do crédito na hora de concedê-lo.	107	11%
Excesso de propaganda.	79	8%
A falta de consciência econômica/financeira do consumidor, que gera otimismo exagerado, achando que pode pagar todas as suas dívidas no fim do mês.	302	33%
Crises econômicas mundiais.	33	4%
Desemprego repentino.	11	1%
Não sei responder.	25	3%
TOTAL:	928	100%

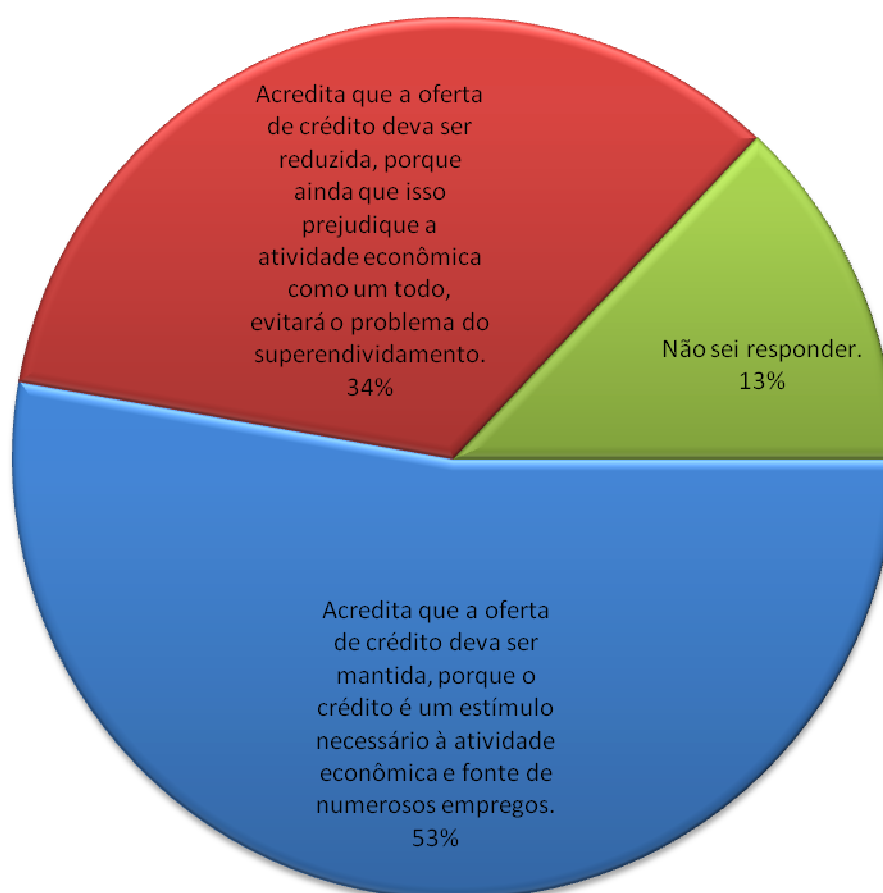
Em sua opinião, qual o principal fator que faz com que as pessoas gastem mais do que ganhem?



11 – No Brasil, nos últimos anos, percebe-se uma grande expansão do crédito para os consumidores de maneira geral, e este fato pode ser considerado como um dos elementos que dá origem ao superendividamento. Neste caso você:

	Número de respondentes	Porcentagem de respondentes
Acredita que a oferta de crédito deva ser mantida, porque o crédito é um estímulo necessário à atividade econômica e fonte de numerosos empregos.	490	53%
Acredita que a oferta de crédito deva ser reduzida, porque ainda que isso prejudique a atividade econômica como um todo, evitará o problema do superendividamento.	318	34%
Não sei responder.	120	13%
TOTAL:	928	100%

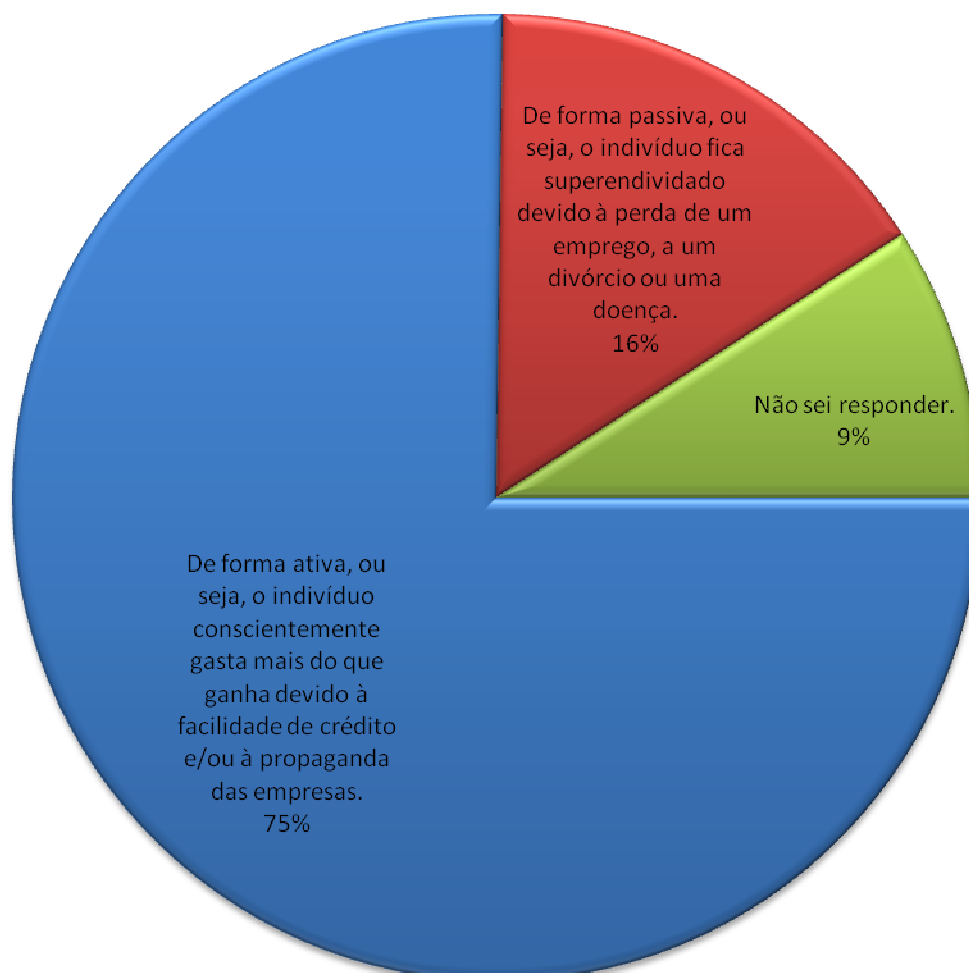
No Brasil, nos últimos anos, percebe-se uma grande expansão do crédito para os consumidores de maneira geral, e este fato pode ser considerado como um dos elementos que dá origem ao superendividamento. Neste caso você:



12 – Você acha que na maioria das vezes o superendividamento ocorra por qual dos motivos abaixo?

	Número de respondentes	Porcentagem de respondentes
De forma ativa, ou seja, o indivíduo conscientemente gasta mais do que ganha devido à facilidade de crédito e/ou à propaganda das empresas.	698	75%
De forma passiva, ou seja, o indivíduo fica superendividado devido à perda de um emprego, a um divórcio ou uma doença.	145	16%
Não sei responder.	85	9%
TOTAL:	928	100%

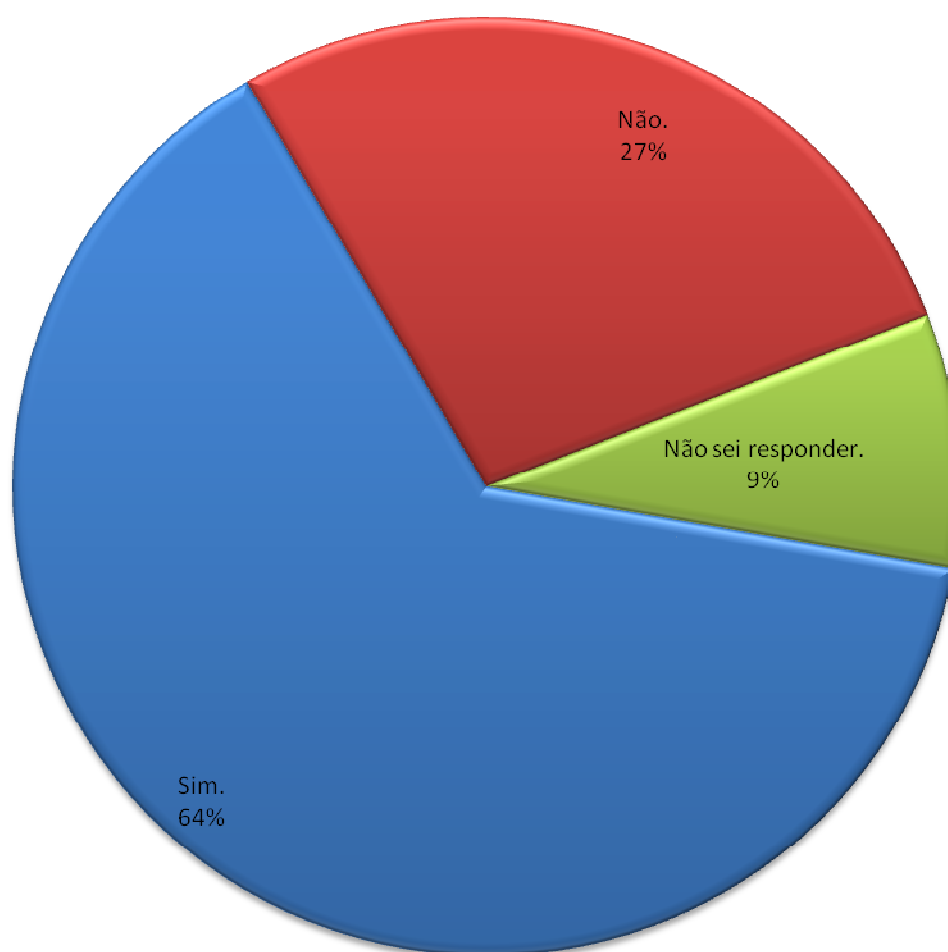
Você acha que na maioria das vezes o superendividamento ocorra por qual dos motivos abaixo?



13 – Com base na pergunta anterior, você acredita que os superendividados de forma passiva devam sofrer as mesmas restrições de crédito (tal como inclusão do nome no SPC, Serasa e impedimento de acesso ao crédito) que os superendividados de forma ativa?

	Número de respondentes	Porcentagem de respondentes
Sim.	592	64%
Não.	255	27%
Não sei responder.	81	9%
TOTAL:	928	100%

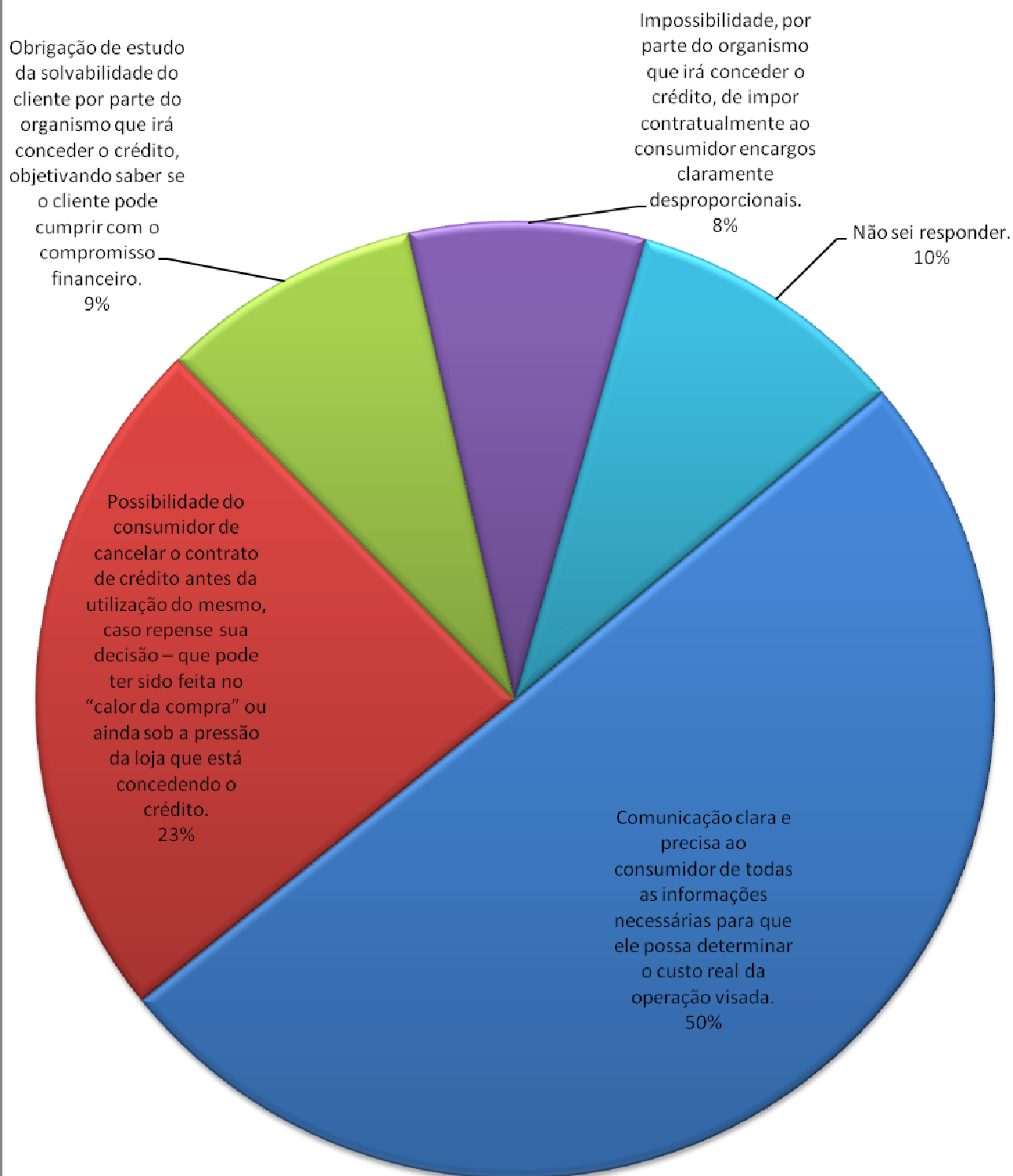
Com base na pergunta anterior, você acredita que os superendividados de forma passiva devam sofrer as mesmas restrições de crédito (tal como inclusão do nome no SPC, Serasa e impedimento de acesso ao crédito) que os superendividados de forma ativa?



14 – Supondo-se que seja criada uma legislação para regular o crédito, qual item você considera como mais importante a fundamentar tal legislação?

	Número de respondentes	Porcentagem de respondentes
Comunicação clara e precisa ao consumidor de todas as informações necessárias para que ele possa determinar o custo real da operação visada.	467	50%
Possibilidade do consumidor de cancelar o contrato de crédito antes da utilização do mesmo, caso repense sua decisão – que pode ter sido feita no “calor da compra” ou ainda sob a pressão da loja que está concedendo o crédito.	217	23%
Obrigação de estudo da solvabilidade do cliente por parte do organismo que irá conceder o crédito, objetivando saber se o cliente pode cumprir com o compromisso financeiro.	82	9%
Impossibilidade, por parte do organismo que irá conceder o crédito, de impor contratualmente ao consumidor encargos claramente desproporcionais.	74	8%
Não sei responder.	88	10%
TOTAL:	928	100%

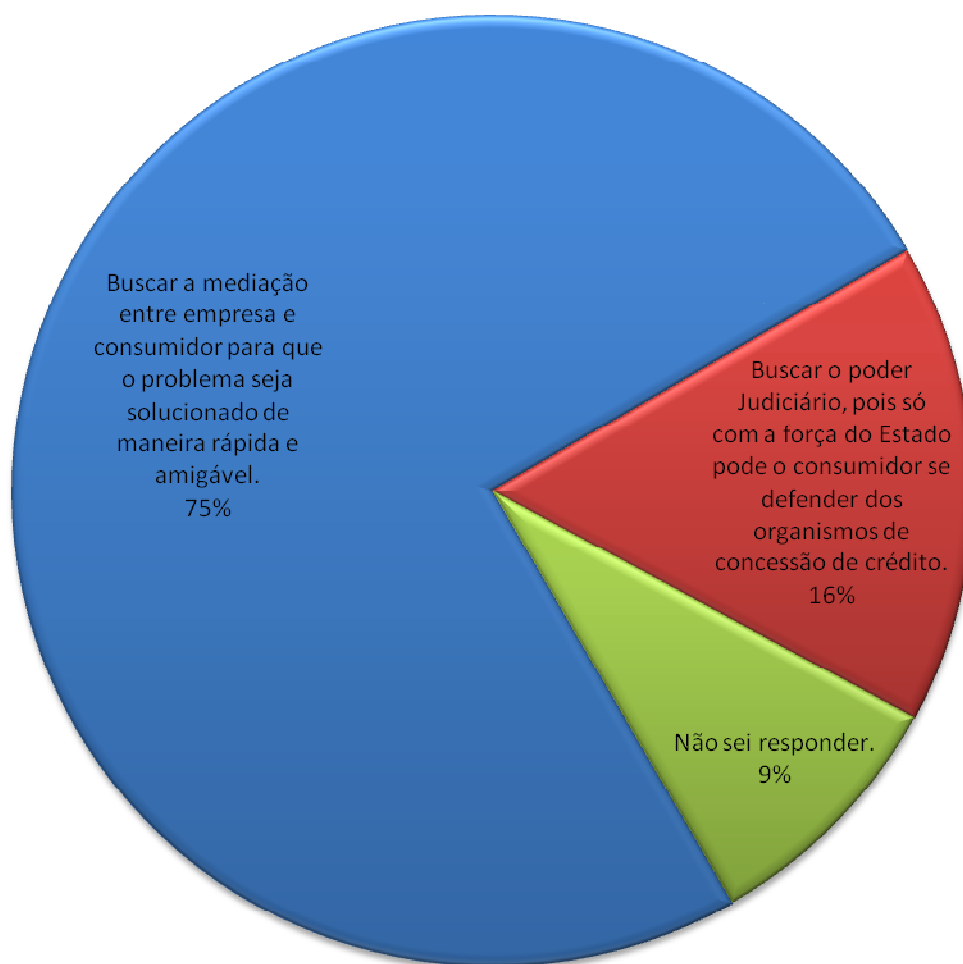
Supondo-se que seja criada uma legislação para regular o crédito, qual item você considera como mais importante a fundamentar tal legislação?



15 – Caso o indivíduo já esteja superendividado, qual o melhor meio para solucionar o seu problema?

	Número de respondentes	Porcentagem de respondentes
Buscar a mediação entre empresa e consumidor para que o problema seja solucionado de maneira rápida e amigável.	695	75%
Buscar o poder Judiciário, pois só com a força do Estado pode o consumidor se defender dos organismos de concessão de crédito.	152	16%
Não sei responder.	81	9%
TOTAL:	928	100%

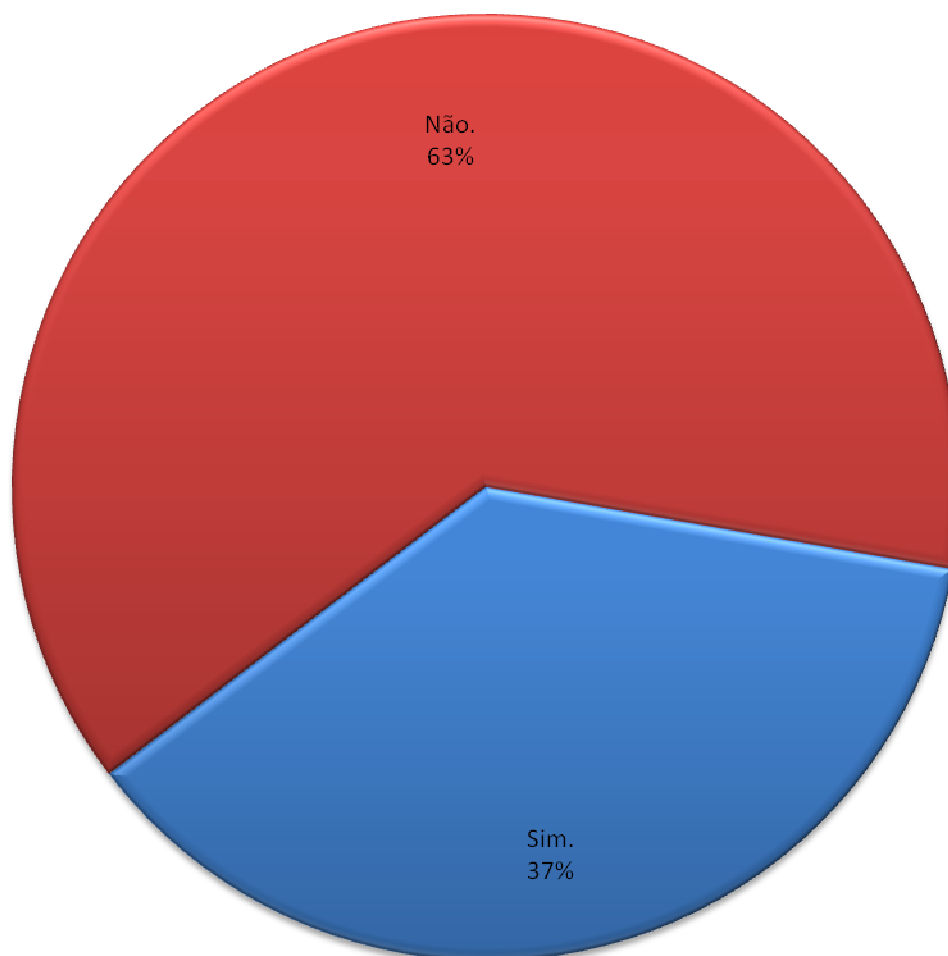
Caso o indivíduo já esteja superendividado, qual o melhor meio para solucionar o seu problema?



16 – Você conhece algum órgão público ou entidade que ofereça orientação para as pessoas que pretendem tomar financiamentos, visando a evitar o problema do superendividamento?

	Número de respondentes	Porcentagem de respondentes
Sim.	342	37%
Não.	586	63%
TOTAL:	928	100%

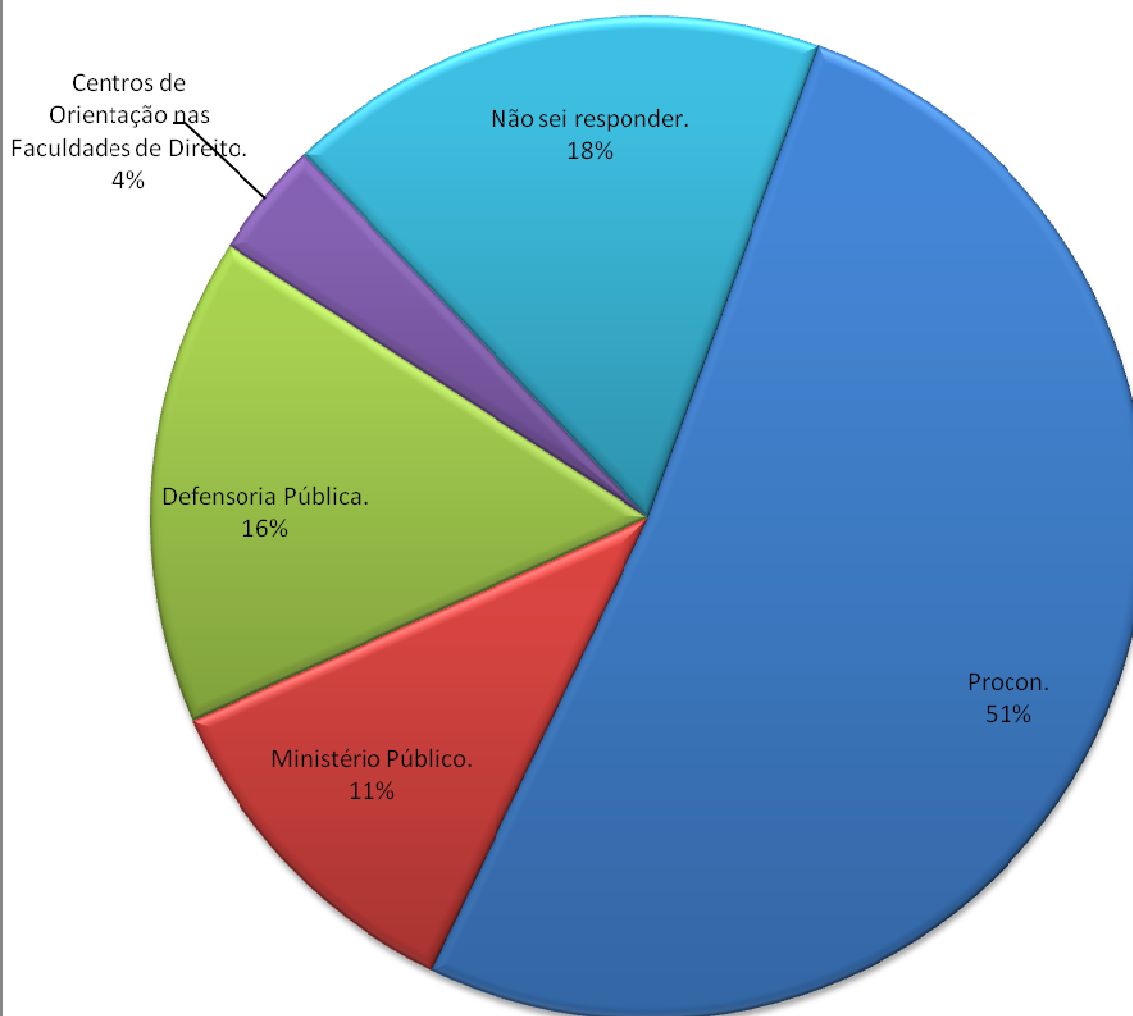
Você conhece algum órgão público ou entidade que ofereça orientação para as pessoas que pretendem tomar financiamentos, visando a evitar o problema do superendividamento?



17 – Qual dos órgãos ou entidades abaixo você acredita ser um ambiente confiável para receber orientações sobre como acabar com seu superendividamento?

	Número de respondentes	Porcentagem de respondentes
Procon.	479	51%
Ministério Público.	104	11%
Defensoria Pública.	146	16%
Centros de Orientação nas Faculdades de Direito.	35	4%
Não sei responder.	164	18%
TOTAL:	928	100%

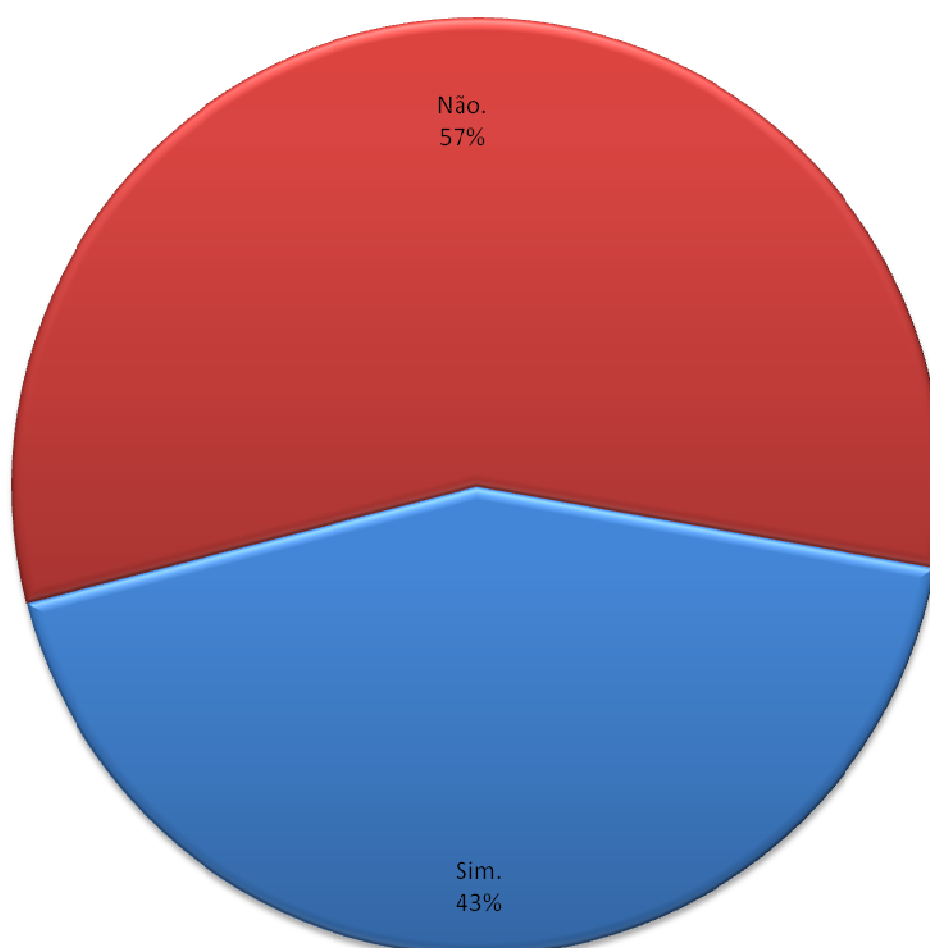
Qual dos órgãos ou entidades abaixo você acredita ser um ambiente confiável para receber orientações sobre como acabar com seu superendividamento?



18 – Você já contraiu dívidas e, após certo período, constatou que não poderia quitá-las – ou seja, você já se tornou superendividado? (Se a resposta for “não”, termine a aplicação do questionário.)

	Número de respondentes	Porcentagem de respondentes
Sim.	401	43%
Não.	527	57%
TOTAL:	928	100%

Você já contraiu dívidas e, após certo período, constatou que não poderia quitá-las – ou seja, você já se tornou superendividado?

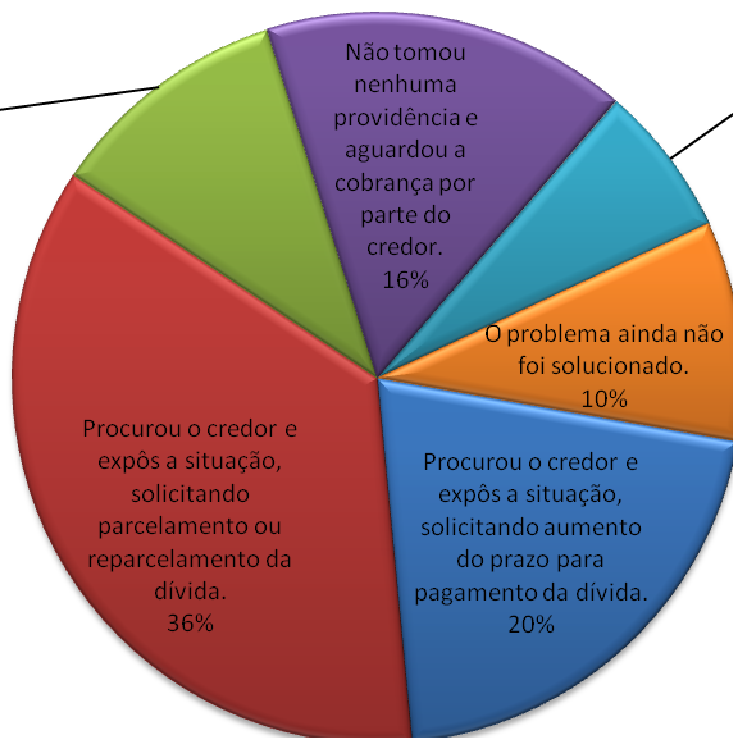


19 – Como você solucionou esse problema?

	Número de respondentes	Porcentagem de respondentes
Procurou o credor e expôs a situação, solicitando aumento do prazo para pagamento da dívida.	83	20%
Procurou o credor e expôs a situação, solicitando parcelamento ou reparcelamento da dívida.	144	36%
Procurou um banco para fazer um empréstimo e, assim, quitar a dívida atual, mesmo sabendo que estaria criando dívida futura.	43	11%
Não tomou nenhuma providência e aguardou a cobrança por parte do credor.	65	16%
Buscou orientação jurídica para saber o que poderia/deveria ser feito para solucionar o problema.	27	7%
O problema ainda não foi solucionado.	39	10%
TOTAL:	401	100%

Como você solucionou esse problema?

Procurou um banco para fazer um empréstimo e, assim, quitar a dívida atual, mesmo sabendo que estaria criando dívida futura.
11%

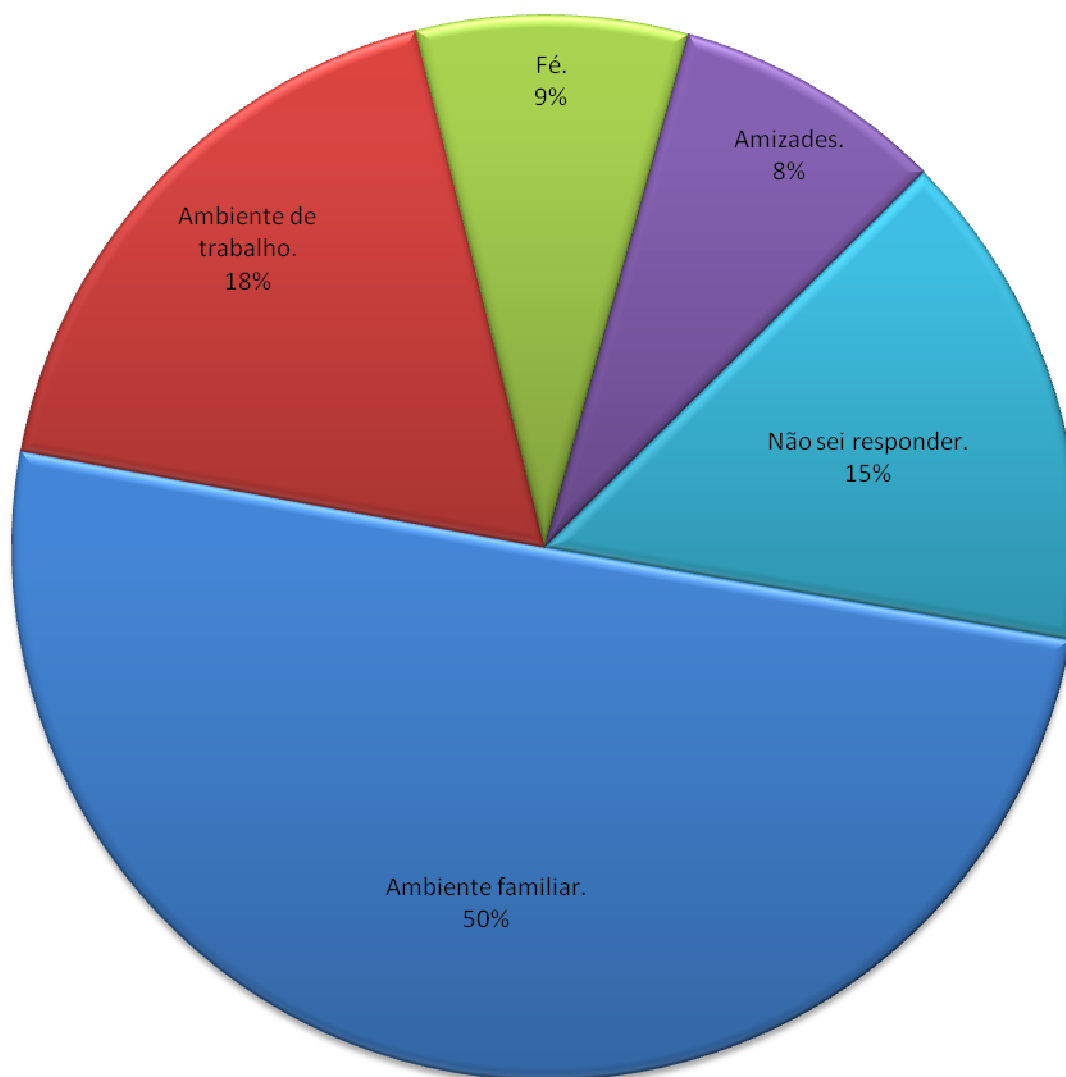


Buscou orientação jurídica para saber o que poderia/deveria ser feito para solucionar o problema.
7%

20 – Por estar superendividado, além do aspecto econômico de contrair uma dívida, em qual dos seguintes aspectos este problema afetou sua vida?

	Número de respondentes	Porcentagem de respondentes
Ambiente familiar.	201	50%
Ambiente de trabalho.	73	18%
Fé.	33	9%
Amizades.	33	8%
Não sei responder.	61	15%
TOTAL:	401	100%

Por estar superendividado, além do aspecto econômico de contrair uma dívida, em qual dos seguintes aspectos este problema afetou sua vida?



REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

GÜNTHER, H. *Como elaborar um questionário*. Série “Planejamento de Pesquisa nas Ciências Sociais”, nº 1. Brasília, DF: UnB, Laboratório de Psicologia Ambiental, 2003.

LÜDKE, Menga; ANDRÉ, Marli E. D. A. *Pesquisa em educação: abordagens qualitativas*. Coleção “Temas básicos de educação e ensino”. São Paulo: EPU, 1986.

RODRIGUES, William. *Metodologia científica*. Paracambi, RJ: FAETEC/IST, 2007.