A RELAÇÃO ENTRE A EDUCAÇÃO FINANCEIRA E O PERFIL DE ENDIVIDAMENTO DOS CONSUMIDORES ATENDIDOS PELO PROCON DE MARINGÁ

Eduardo Bortolato (PIBIC/CNPq/FA/UEM), Vilma Meurer Sela (Orientadora). E-mail: vmsela@uem.br.

Universidade Estadual de Maringá, Centro de Ciências Sociais Aplicadas, Maringá, PR.

Área e subárea do conhecimento: Administração/ Finanças pessoais.

Palavras-chave: Educação Financeira; Comportamento do Consumidor; Superendividamento.

RESUMO

O endividamento é um fenômeno socioeconômico crescente que compromete a qualidade de vida e a reinserção de indivíduos no mercado de consumo e tira, de certa forma, seu poder de compra. O presente estudo teve como objetivo investigar o perfil de endividamento dos consumidores atendidos pelo Procon de Maringá (PR) e sua relação com os níveis de literacia financeira (conhecimento, comportamento e atitude). A investigação caracteriza-se como uma pesquisa quantitativa e descritiva, realizada por meio da aplicação de um questionário estruturado. A pesquisa, em andamento, apresenta até a presente data 35 respostas válidas. Os resultados preliminares demonstram que a maioria dos respondentes possui entre 25 e 54 anos e renda familiar de 2 a 4 salários mínimos. O principal fator de endividamento identificado foi a associação entre a falta de planejamento orçamentário, a redução considerável da renda e o consumo impulsivo. Dessa forma, os dados apontam que grande parte da amostra possui conhecimentos financeiros objetivos adequados, como a compreensão do funcionamento de juros e do impacto negativo do pagamento mínimo da fatura do cartão. Evidencia-se, portanto, que o déficit puramente cognitivo não é o motivador central da inadimplência dos consumidores. Conclui-se que o superendividamento dessa população decorre majoritariamente de vulnerabilidades comportamentais e atitudinais frente as contingências orçamentárias. Tais achados reforçam a urgência de os órgãos de proteção ao consumidor transcenderem as abordagens meramente teóricas, adotando intervenções reeducativas personalizadas, voltadas ao desenvolvimento de habilidades práticas de gestão orçamentária, em plena consonância com as diretrizes de prevenção da Lei do Superendividamento.

INTRODUÇÃO

O endividamento configura-se como um fenômeno social e econômico crônico que evidencia as dificuldades enfrentadas pelas famílias na manutenção do

equilíbrio financeiro, especialmente em um contexto marcado pelo fácil acesso ao crédito e pelas facilidades tecnológicas de consumo (LUSARDI; TUFANO, 2015). Essa vulnerabilidade acarreta desafios profundos, visto que a inadimplência e o superendividamento marginalizam o indivíduo do mercado e impõem severos impactos à sua saúde emocional e a sua própria subsistência.

Nesse contexto, a literacia financeira emerge como um componente fundamental do capital humano, atuando como um fator de mitigação de riscos econômicos (LUSARDI; MITCHELL, 2014). Contudo, a literatura contemporânea demonstra que a educação financeira transcende a retenção de informações matemáticas. Trata-se de um conceito de três dimensões que engloba conhecimento, atitudes e comportamentos (OECD, 2023). Essa premissa ganha força no cenário jurídico brasileiro com a promulgação da Lei nº 14.181/2021 (Lei do Superendividamento), que alterou o Código de Defesa do Consumidor e delegou aos órgãos de defesa, como os Procons, o papel ativo de promover a repactuação de dívidas aliada à reeducação financeira (BRASIL, 2021).

Embora as determinantes macroeconômicas da inadimplência sejam amplamente exploradas, persistem lacunas empíricas sobre a dinâmica interna da literacia financeira em populações que já se encontram em estágio avançado de endividamento e buscam o amparo estatal. Diante disso, o presente estudo tem como objetivo investigar o perfil de endividamento dos consumidores atendidos pelo Procon de Maringá e sua relação com o nível de educação financeira. Busca-se compreender se a inadimplência nesse estrato decorre primordialmente de um déficit cognitivo estrutural ou de desvios comportamentais, fornecendo, assim, subsídios para a formulação de intervenções educativas mais assertivas.

MATERIAIS E MÉTODOS

A pesquisa caracteriza-se como quantitativa e descritiva. O foco recaiu sobre a identificação e análise dos questionários entre as dimensões do endividamento e a literacia financeira, permitindo a estruturação do fenômeno investigado de forma objetiva (GIL, 2002).

O instrumento de coleta de dados foi um questionário estruturado, formulado a partir dos protocolos de avaliação *Big Three* de Lusardi e Mitchell (2014) e do *Toolkit* da OECD (2023), adaptado à realidade local. O instrumento foi dividido em quatro blocos: (I) Perfil socioeconômico; (II) Perfil de endividamento; (III) Mensuração do nível de educação financeira (comportamento, atitude e conhecimento); e (IV) Diretrizes de intervenção. A aplicação está sendo realizada presencialmente junto aos consumidores que buscam atendimento no Procon de Maringá.

Os dados foram tabulados e submetidos à estatística descritiva (BUSSAB; MORETTIN, 2023) por meio de planilhas eletrônicas, viabilizando o isolamento de frequências relativas e absolutas. O estudo pautou-se por rigorosas diretrizes éticas (Resoluções CNS nº 466/2012 e LGPD), utilizando Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) e garantindo o anonimato absoluto dos participantes, sem qualquer interferência no fluxo regular de atendimento do órgão.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

A pesquisa em andamento contabiliza, até a presente data, 35 respostas. O delineamento sociodemográfico revela uma amostra predominantemente masculina (71,4%), com concentração etária nas faixas de 35 a 44 anos (40%) e 25 a 34 anos e 45 a 54 anos (25,7% cada). A renda bruta familiar predominante concentra-se entre 2 e 4 salários mínimos (51,4%), indicando que a busca pelo amparo do Procon não se restringe à base da pirâmide econômica, mas atinge fortemente a classe média assalariada.

Quanto ao nível de comprometimento orçamentário, 54,3% dos respondentes afirmam possuir entre 21% e 40% da renda mensal destinada exclusivamente ao pagamento de dívidas. As modalidades de crédito mais onerosas e de fácil acesso lideram as causas de negativação, com destaque para a combinação entre cartão de crédito (pagamento mínimo), cheque especial e empréstimos pessoais/consignados.

Ao investigar os motivadores do endividamento, os respondentes podiam elencar os fatores centrais que desencadearam sua crise financeira. O agrupamento das respostas mostra que a raiz do problema reside na intersecção entre choques externos e falhas de gestão pessoal, conforme demonstrado na Tabela 1.

Tabela 1: Principais fatores autodeclarados determinantes do endividamento

Fator Determinante	Ocorrências
Falta de planejamento ou descontrole nas despesas	42,11%
Redução da renda mensal ou perda de clientes	23,68%
Compras por impulso ou consumo além do orçamento	21,05%
Taxas de juros abusivas ou juros compostos	7,89%
Empréstimo de nome/cartão a terceiros	5,26%

O cruzamento desses determinantes com o Bloco III do questionário (nível de educação financeira) revelou o achado mais significativo da pesquisa: a inadimplência não é fruto prioritário da ignorância matemática ou do analfabetismo financeiro. Nas questões de conhecimento objetivo, 60% da amostra calculou corretamente o impacto dos juros compostos no longo prazo. Mais expressivo ainda, 82,8% (29 dos 35 indivíduos) sabiam identificar que o pagamento do valor mínimo da fatura do cartão de crédito acarreta juros altos e insustentáveis para o mês seguinte.

Se o conhecimento cognitivo existe, o que explica a manutenção da dívida? A resposta encontra-se nas esferas atitudinais e comportamentais. Quando questionados sobre seus hábitos financeiros, apenas uma minoria declarou possuir uma reserva de emergência e registrar consistentemente seus gastos em ferramentas de controle. A análise comprova os postulados teóricos de Kaiser *et al.* (2022): o mero acúmulo de informações financeiras não é suficiente para a "blindagem" do consumidor, uma vez que vieses psicológicos, como a falta de

autocontrole, o viés do presente e a vulnerabilidade frente a choques de renda sobrepõem-se à racionalidade lógica na hora do consumo.

CONCLUSÕES

A análise preliminar com os consumidores do Procon de Maringá permite concluir que a relação entre educação financeira e o superendividamento não é linear, mas um processo consideravelmente complexo. O perfil mapeado demonstra cidadãos cientes da mecânica predatória dos juros e do crédito rotativo, mas que, diante de reduções de renda e ausência de planejamento prévio das famílias, cedem ao consumo impulsivo.

Esses resultados sinalizam que o atendimento institucional do Procon deve avançar metodologicamente. Como a carência fundamental reside no comportamento prático (e não na teoria matemática), as políticas preventivas de reeducação previstas na Lei nº 14.181/2021 devem priorizar abordagens interativas, fornecendo ferramentas comportamentais de organização orçamentária e gestão de crises. Somente por meio do desenvolvimento dessas habilidades de forma mais aplicada será possível garantir a efetiva emancipação financeira e o resgate da cidadania dos superendividados.

REFERÊNCIAS

BRASIL. **Lei nº 14.181, de 1º de julho de 2021**. Altera a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor). Brasília, DF: Presidência da República, 2021. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2021/lei/l14181.htm. Acesso em: 12 ago. 2026.

BUSSAB, W. de O.; MORETTIN, P. A. **Estatística básica**. 10. ed. São Paulo: Saraiva, 2023.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

KAISER, T.; LUSARDI, A.; MENKHOFF, L.; URBAN, C. Financial education affects financial knowledge and downstream behaviors. **Journal of Financial Economics**, v. 145, n. 2, p. 255-272, 2022.

LUSARDI, A.; MITCHELL, O. S. The economic importance of financial literacy: theory and evidence. **Journal of Economic Literature**, v. 52, n. 1, p. 5-44, 2014.

OECD. **OECD/INFE 2023 International Survey of Adult Financial Literacy**. Paris: OECD Publishing, 2023. Disponível em: https://www.oecd.org/financial/education/oecd-infe-2023. Acesso em: 11 ago. 2026.