

UNIVERSIDADE FEDERAL DO AMAZONAS
FACULDADE DE ESTUDOS SOCIAIS
DEPARTAMENTO DE ECONOMIA E ANÁLISE

RICARDO AUGUSTO CARVALHO PENALBER JUNIOR

FATORES RELACIONADOS AO SUPERENDIVIDAMENTO DOS CONSUMIDORES
NA CIDADE DE MANAUS DEVIDO À PANDEMIA DE COVID-19

MANAUS
2022

RICARDO AUGUSTO CARVALHO PENALBER JUNIOR

FATORES RELACIONADOS AO SUPERENDIVIDAMENTO DOS CONSUMIDORES
NA CIDADE DE MANAUS DEVIDO À PANDEMIA DE COVID-19

Monografia apresentada à Faculdade de
Estudos Sociais da Universidade Federal do
Amazonas como requisito para a obtenção do
título de Bacharel em Ciências Econômicas sob
a orientação do Prof. Dr. José Barbosa Filho

Orientador Professor Doutor. José Barbosa Filho.

MANAUS

2022

Ficha Catalográfica

Ficha catalográfica elaborada automaticamente de acordo com os dados fornecidos pelo(a) autor(a).

P397f Penalber Junior, Ricardo Augusto Carvalho
Fatores relacionados ao superendividamento dos consumidores na cidade de Manaus devido à pandemia de COVID-19 / Ricardo Augusto Carvalho Penalber Junior . 2022
39 f.: il. color; 31 cm.

Orientador: José Barbosa Filho
TCC de Graduação (Ciências Econômicas) - Universidade Federal do Amazonas.

1. Lei do superendividamento. 2. Fatores relacionados ao endividamento. 3. Inadimplência do consumidor manauara. 4. Garantia do mínimo existencial. I. Barbosa Filho, José. II. Universidade Federal do Amazonas III. Título

RICARDO AUGUSTO CARVALHO PENALBER JUNIOR

FATORES RELACIONADOS AO SUPERENDIVIDAMENTO DOS CONSUMIDORES
NA CIDADE DE MANAUS DEVIDO À PANDEMIA DE COVID-19

Monografia apresentada à Comissão
Examinadora da Universidade Federal do
Amazonas como requisito para a obtenção do
título de Bacharel em Ciências Econômicas.

BANCA EXAMINADORA

Prof. Dr. José Barbosa Filho – Presidente

Prof^ª. Dra. Enimar Gerônimo Wendhausen (Membro)

Prof. Dr. Alexandre Schwinder Garcia (Membro)

Prof^ª. Dra. Lenice Ypiranga Benevides de Araújo Viera Sá (Membro Substituto)

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus, por estar concluindo mais uma etapa de minha vida acadêmica, agradeço aos meus pais Ricardo Augusto Carvalho Penalber e Elizabete Conceição Cavalcante pelo incentivo e dedicação, agradeço aos meus amigos, em especial Joabe Riker por estar junto academicamente em diversas etapas do curso, agradeço aos meus diretores Cintia Suelen, Sasha Suano e Jalil Fraxe, agradeço a coordenadora do Núcleo de Apoio ao Superendividado Socorro Uchôa por permitirem a realização da pesquisa e auxiliarem na execução do meu trabalho e do estudo destinado à verificação dos aspectos relacionados ao superendividamento do consumidor.

Agradeço aos meus professores da graduação, especialmente ao professor Doutor José Barbosa Filho, pela orientação e por todo incentivo dado durante todo o curso. Agradeço aos meus colegas de graduação e trabalho que fizeram parte dessa conquista. Por fim, eu agradeço a todos os professores que participaram da banca, Alexandre Schwinden, Lenice Ypiranga e Enimar Wendhausen em nome dos quais aproveito para estender este agradecimento a todos os professores do curso que contribuíram para minha trajetória acadêmica, obrigado!

RESUMO

A facilidade na obtenção de crédito em conjunto com uma certa falta de controle na aquisição de bens de consumo e serviços em geral, somado às necessidades ilimitadas de muitos consumidores pode ocasionar o superendividamento. Diante disso questiona-se: quais fatores estão relacionados à impossibilidade do consumidor manauara em pagar a totalidade de suas dívidas sem comprometer seu mínimo existencial? O objetivo geral deste estudo é verificar quais fatores críticos estão relacionados ao superendividamento das famílias manauaras no período da pandemia através da identificação do perfil socioeconômico dos consumidores endividados, correlacionando as variáveis socioeconômicas e os aspectos comportamentais dos indivíduos para sugerir alternativas de mitigação da inadimplência de acordo com as correlações observadas e legislações que podem ser aplicadas. Para o alcance dos objetivos foi utilizado um estudo de caso com aplicação de questionário estruturado com método *survey*, o qual classificou os participantes superendividados sob o mesmo ponto de vista conceitual: indivíduos que buscaram atendimento junto ao Instituto de Defesa do Consumidor – PROCON-AM. Os resultados da pesquisa demonstraram que os fatores relacionados ao superendividamento dos consumidores na cidade de Manaus devido à pandemia de COVID-19 decorreram de: desemprego e da dificuldade de recolocação no mercado de trabalho; dos tipos de trabalho mal remunerados que exercem, e aos próprios aspectos sociais, como o baixo nível de escolaridade, por exemplo.

Palavras chave: Lei do Superendividamento; Fatores Relacionados ao Endividamento; Inadimplência do Consumidor Manauara; Garantia do Mínimo Existencial.

ABSTRACT

The ease of obtaining credit together with a certain lack of control in the purchase of consumer goods and services in general, added to the unlimited needs of many consumers, can lead to over-indebtedness. In view of this, the question is: what factors are related to the impossibility of the manauara consumer to pay all their debts without compromising their existential minimum? The general objective of this study is to verify which critical factors are related to the over-indebtedness of Manaus families during the pandemic period through the identification of the socioeconomic profile of indebted consumers, correlating the socioeconomic variables and the behavioral aspects of the individuals to suggest alternatives to mitigate the delinquency according to with the observed correlations and legislation that can be applied. In order to achieve the objectives, a case study was used with the application of a structured questionnaire with a survey method, which classified the over-indebted participants from the same conceptual point of view: individuals who sought assistance from the Consumer Defense Institute - PROCON-AM. The survey results showed that the factors related to the over-indebtedness of consumers in the city of Manaus due to the COVID-19 pandemic resulted from: unemployment and the difficulty of replacing them in the job market; the types of poorly paid work they do, and the social aspects themselves, such as low level of education, for example.

Keywords: *Over-indebtedness Law; Indebtedness-Related Factors; Consumer Default Manauara; Existing Minimum Guarantee.*

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ACP – Análise de Componentes Principais

CNC – Confederação Nacional do Comércio de Bens, Serviços e Turismo

COND – Condições de Pagar Suas Dívidas

COVID-19 – Sars-CoV-2

EC – Estado Civil

ESC – Escolaridade

FCD – Formas de Condições de Pagamento

FPD – Formas de Pagamento da Dívida

GEN – Gênero

ID – Idade

MD – Motivo de Quitar a Dívida

MOT – Motivo de ser Incapaz de Quitar a Dívida

MPD – Motivação pela Busca do Serviço Ofertado

NS – Nível de Satisfação

PROCON-AM – Instituto de Defesa do Consumidor

SAL – Salário

TD – Tipo de Débito

TRAB – Trabalho Exercido (Formal ou Informal)

TT – Tipo de Trabalho (Instituição Pública ou Privada)

UFRGS – Universidade Federal do Rio Grande do Sul

UFRJ – Universidade Federal do Rio de Janeiro

VD – Valor do Débito

LISTA DE FIGURAS

Figura 01 – Gráfico com a Projeção das variáveis no plano fatorial	27
Figura 02 – Projeção dos casos do plano fatorial	30

LISTA DE QUADROS

Quadro 01 – Tratamento dos dados com a correlação dos autovalores

26

Sumário

1	INTRODUÇÃO	12
2	FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	15
3	PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.....	20
3.1	DADOS DA PESQUISA	21
3.2	AMOSTRAGEM.....	22
3.3	ANÁLISE DE COMPONENTES PRINCIPAIS (ACP).....	23
3.4	LIMITAÇÕES DA PESQUISA	23
4	RESULTADOS E DISCUSSÕES	25
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	31
	REFERÊNCIAS	34
	APÊNDICE A	36

1 INTRODUÇÃO

A facilidade na obtenção de crédito ofertado pelas instituições financeiras, em conjunto com uma certa falta de controle na aquisição de bens de consumo e serviços em geral, somado às necessidades ilimitadas de muitos consumidores, pode ocasionar em uma dificuldade que ultrapassa os limites do comportamento financeiro, tornando-se um problema de caráter econômico e social: o superendividamento. Conceitualmente, o superendividamento é a impossibilidade manifesta de o consumidor pagar suas dívidas e esse fator pode comprometer o mínimo necessário para manter o seu sustento e de sua família, afetando ao seu estado psíquico e sua dignidade (BRASIL, 2021).

Concomitantemente o endividamento atinge as diversas classes sociais de diferentes formas, pois sua percepção está relacionada à renda do indivíduo ou de sua família. Para as famílias com renda de até dez salários-mínimos, o percentual de pessoas com dívidas saltou de 70,7% para 72,6% em julho de 2021, quando comparado com o mês anterior, renovando a máxima histórica registrada pela Confederação Nacional do Comércio de Bens, Serviços e Turismo (CNC). Já em comparação com julho de 2020, 69% das famílias nessa faixa de renda estavam endividadas (FRAGA,2021).

O endividamento das famílias, geralmente e historicamente, está relacionado às crises econômicas e/ou financeiras mundiais, e atualmente, tem se relacionado à crise de emergência sanitária e de saúde internacional, que condiz à pandemia do novo coronavírus (NETO, 2021). A queda na renda das famílias nos últimos dois anos são só o início dos resultados negativos gerados pelos prejuízos econômicos da crise na saúde pública do Brasil, que infelizmente poderão apresentar mais fragilidades em outras áreas nos próximos meses ou anos, já que, consideram-se nesta pesquisa apenas os dados relacionados ao endividamento das famílias (SILVA; SILVA, 2020).

Existem pesquisas que são publicadas continuamente pela Confederação Nacional do Comércio de Bens, Serviços e Turismo (CNC), pelo Banco Central e por outros órgãos de pesquisa com vínculo acadêmico, como o Instituto de Economia da Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ), por exemplo, que demonstram o aumento percentual no endividamento das famílias, e além disso, esses levantamentos costumam segregar a coleta de dados realizando um tratamento estatístico para saber quais parcelas da população está “muito endividada”, “endividada” ou “com poucas dívidas”.

Alguns fatores como a renda afetada, o mercado de trabalho fragilizado, a insegurança cambial, a habitualidade em atividades informais, o desemprego, o excesso ou facilidade de

acesso ao crédito de maneira indiscriminada, a ausência de planejamento financeiro, a ausência de investimento ou poupança, e, ocorrências inesperadas capazes de comprometer a renda, são exemplos de fatores que podem estar relacionados ao aumento do endividamento dos brasileiros (BARROS, 2018).

Até o ano de 2021 existiam no Brasil cerca de 60 milhões de brasileiros endividados, isso de acordo com dados do Mapa da Inadimplência do Brasil, divulgado pela Serasa Experian, empresa que trata de informações decorrente de análise de banco de dados. Para as famílias com renda acima de dez salários-mínimos, a proporção do endividamento também alcançou o recorde, com incremento de 65,5% em junho para 66,3% em julho 2021. O endividamento para esse grupo vem alcançando níveis recordes mensalmente, desde fevereiro do referido ano (SERASA, 2021).

Considerando essa afirmação, o fato é que, apesar disso, as famílias que se encontram nesse tipo de cenário necessitam continuar consumindo para garantir o mínimo de qualidade de vida e satisfazer as necessidades elementares humanas, como comer, beber e se vestir, além, é claro, de possuir condições de transporte e de moradia com acesso à luz elétrica, água encanada e *internet*. Em face disso, a população objeto desta pesquisa, é composta pelos consumidores superendividados da cidade de Manaus-AM, os quais entraram em contato com o Instituto de Defesa do Consumidor – PROCON-AM, em busca de soluções para reduzir o superendividamento.

Diante do que foi exposto, suscita o seguinte questionamento: **que fatores estão relacionados à impossibilidade do consumidor manauara em pagar a totalidade de suas dívidas sem comprometer o seu mínimo existencial?**

O objetivo geral da pesquisa é verificar até que ponto os aspectos socioeconômicos e comportamentais estão relacionados ao endividamento das famílias manauaras.

Os objetivos específicos são os seguintes:

- a) identificar o perfil socioeconômico dos consumidores endividados;
- b) verificar as correlações entre as variáveis socioeconômicas e os aspectos comportamentais dos endividados;
- c) apresentar alternativas que possam ser empregadas para mitigar a inadimplência conforme os resultados verificados nas correlações.

A pesquisa é oportuna pois busca identificar os fatores relacionados ao superendividamento, considerando o cenário atual da pandemia de Sars-CoV-2 (COVID-19) na medida em que se busca descobrir as causas de os indivíduos encontrarem-se dentro do rol de

“superendividados”, ao passo que, pretende-se demonstrar quais alternativas poderão ser seguidas para enfrentar situações semelhantes, uma vez que é crescente a identificação no índice de pessoas endividadas.

O tema escolhido é relevante por possuir múltiplos fatores a serem estudados, capazes de explicar, estatisticamente ou através de parâmetros econométricos a amplitude do estado de endividamento. Além do que, o estudo se mostra importante, sobretudo na área de economia, pois pretende reunir os motivos pelos quais as pessoas tornam-se inadimplentes e quais são as razões mais proeminentes para que elas decidam ou necessitem gastar além do que ganham. A contribuição social e acadêmica é que o estudo se torne fonte de informações para problemas semelhantes.

Esta monografia está dividida em cinco seções, composta pela Introdução, Fundamentação Teórica, Procedimentos Metodológicos, Resultados e Discussões, e as Considerações Finais.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

De acordo com dados divulgados em maio de 2021 pelo Serasa, que é uma empresa brasileira privada de caráter público, que trata da Centralização de Serviços dos Bancos, responsável por reunir informações, fazer análises e pesquisas sobre as pessoas físicas e jurídicas que estão com dívidas financeiras, o Brasil é um dos países que mais passa por um problema grave quanto aos seus consumidores: o endividamento (SERASA, 2021). Porém, a situação é ainda pior, pois há uma escala maior dentro desse rol de endividados, que foi agravada pela situação de emergência decorrente da pandemia: o superendividamento.

É fato que, historicamente o Brasil possui um número elevado de indivíduos endividados. Para comprovar isso, basta uma pesquisa rápida na *internet* sobre o comportamento dos consumidores nos últimos anos em qualquer plataforma que trate de crédito ou que seja relacionada à cobrança de dívidas. Porém, é fácil perceber também, que a pandemia acabou introduzindo novos problemas para a população, relacionadas a ela própria e ao seu enfrentamento. Um dos piores fatores que podem estar relacionados ao tema desta pesquisa é o desemprego ou a diminuição da renda de autônomos e de profissionais informais que, por conta dessa diminuição no seu poder de compra, acabaram executando sacrifícios no consumo, ou, para aqueles que foi impossível o sacrifício, houve o aumento de suas dívidas.

De acordo com a Agência Brasil (2020):

A pandemia e a restrição à circulação de pessoas produzem uma diminuição generalizada na quantidade de produtos e serviços ofertados e demandados, levando à diminuição dos níveis de renda e ao aumento do desemprego. Embora isto ocorra em toda a sociedade, alguns grupos são atingidos proporcionalmente mais do que outros (AGÊNCIA BRASIL, 2020).

É claro também que, o endividamento é engrossado pela distribuição de renda por intermédio de benefícios sociais que estimulam o consumo; pela facilitação de crédito para investimento, empréstimos e financiamento por instituições financeiras; e, pelos mecanismos já existentes que oferecem limites razoáveis de crédito rápido para quitação em até 40 dias, que podem ser utilizados geralmente para a compra de bens e serviços, como cartões de crédito, crediários e pelo cheque especial.

Todos esses fatores, sozinhos ou quando em conjunto, ajudam a aumentar o nível de endividamento dos indivíduos. O endividamento acontece, em primeiro plano, tanto pela facilidade em se obter crédito, quanto pela falta de educação financeira, que faz com que o crédito se configure em um problema em vez de uma solução, pois os juros, quando não

considerados, acabam por criar uma sobrecarga no cumprimento da obrigação negociada (FANEKO, 2016).

Os autores Santos, Costa e Campolina (2020) corroboram com esse pensamento, quando citam que:

Com o acesso ao crédito fácil trazido por diversas alternativas de pagamentos e o controle da inflação, nota-se que, independente das taxas de juros aplicadas, é usual a utilização do crédito em suas inúmeras modalidades para pagamento de despesas. Essa facilidade de acesso ao crédito trouxe benefícios para que a qualidade de vida pudesse ser melhorada. No entanto, houve o incremento da taxa de juros para compensar o cedente pelo valor do capital disponibilizado ao consumidor (SANTOS, COSTA; CAMPOLINA; 2020).

Porém, quando o consumidor não consegue arcar com o pagamento de suas dívidas, é de costume buscar um novo crédito como forma de pagamento do anterior, e assim, cria-se a figura do superendividamento. E, se relacionarmos esse pensamento ao panorama atual da crise sanitária, têm-se que, além desses problemas, o endividamento pode ser ainda mais cruel e colocar em maior risco àquelas pessoas que contraíram a doença e acabaram necessitando gastar além da sua renda com hospitais, médicos e medicamentos; ou ainda, para àquelas pessoas que já se encontravam em situação de pobreza, antes mesmo da pandemia.

Visando reduzir os superendividados, o Governo Federal sancionou a Lei nº 14.181, popularmente conhecida como Lei do Superendividamento. Em vigor desde julho de 2021, a Lei do Superendividamento aumenta a proteção de consumidores com muitas dívidas e cria mecanismos para conter assédios por parte das instituições financeiras. O que se configura em um grande avanço, pois o consumidor endividado que não consegue mais pagar os débitos e tem dificuldades em manter os gastos básicos para sobreviver, encontra um caminho para se reerguer com a ajuda da Justiça e dos órgãos de defesa, sem sofrer assédio dos cobradores (MÁXIMO, 2021).

Para Bolade (2012, *apud* MARQUES; LIMA; BORTONCELLO, 2010, p. 37) “o indivíduo superendividado experimenta efetiva perda de sua dignidade, implicando na aplicação da proteção constitucional, como meio de garantir-lhe a preservação do mínimo existencial”. O conceito de superendividamento então, pode ser melhor entendido quando o termo se liga às pessoas, que, por diversos motivos possuem dívidas, vencidas ou não, que criam uma insegurança no que se determina como mínimo existencial. Ou seja, significa que, mesmo quando renegociadas, configuram um montante superior à renda recebida pelo endividado para pagar suas despesas fixas relacionadas à sobrevivência (BOLADE, 2012).

Existe uma divisão proposta por Milanović (2020), que relaciona os trabalhadores em, pelo menos, cinco grandes grupos:

i) profissionais de saúde ou de setores que fornecem insumos (diretos ou indiretos) para a saúde, cujos serviços têm um elevado crescimento da demanda; ii) trabalhadores operando serviços on-line, cujo trabalho passa a ser mais demandado; iii) trabalhadores não ligados à área da saúde mas que desempenham funções essenciais (segurança pública, limpeza urbana, água, eletricidade, produção e distribuição de alimentos, *etc.*), cuja demanda se mantém estável ou diminui relativamente pouco; iv) trabalhadores que podem desempenhar funções à distância (advogados, contadores, programadores, bancários, burocratas, *etc.*), cuja demanda também se mantém estável ou diminui relativamente pouco; e v) trabalhadores de setores cuja demanda diminui substancialmente, em muitos casos chegando a zero (trabalhadores de unidades fabris fechadas, trabalhadores do comércio, vendedores de rua, profissionais da cultura e entretenimento, *etc.*) (MILANOVIC, 2020).

Essa divisão é importante, porque foram adaptadas para a situação atual do país, em relação ao impacto em termos de diminuição de renda e do aumento do endividamento, têm-se que os efeitos recaem desproporcionalmente, é claro, sobre trabalhadores do último grupo, especialmente os do setor informal, que representam aproximadamente 40% dos trabalhadores no país. Para estes, a renda pode cair a zero quase que instantaneamente, levando à ampliação de níveis de endividamento ou ao sacrifício de itens essenciais, incluindo alimentação, aluguel, medicamentos e eletricidade (AGÊNCIA BRASIL, 2020).

Como forma de proteção para os endividados, a Lei nº 14.181/2021, que alterou o Código de Defesa do Consumidor, criou um instrumento de renegociação em bloco das dívidas nos tribunais estaduais de Justiça. Num procedimento semelhante às recuperações judiciais realizadas por empresas, a pessoa física pode fazer uma conciliação com todos os credores de uma única vez, criando um plano de pagamentos que caiba no bolso. Além dos tribunais, a lei autoriza que a conciliação em bloco seja feita em órgãos como o PROCON, Ministério Público e a Defensoria Pública, que compõem o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (MÁXIMO, 2021).

Com esse mecanismo legal, os credores e consumidores passam por audiências que lhes permitem a aproximação e o reconhecimento da realidade de ambos, de modo que o consumidor inadimplente recebe uma proposta de pagamento que lhe ofereça condições de pagamento dentro dos seus limites orçamentários (BOLADE, 2012).

A lei foi criada porque existe uma grande diferença entre contrair dívidas, e honrá-las ou não as honrar, mas sobretudo, deixar o endividamento comprometer toda a renda do indivíduo ou o seu patrimônio, de modo que lhe seja assegurado o mínimo para uma vida digna, ou seja, de modo que o adimplemento de suas dívidas não importe na violação de sua dignidade.

O fato de se enfrentar uma pandemia, situação totalmente atípica em todos os prisms, trouxeram incertezas e os riscos relacionados à renda tiveram certo aumento, e o medo de não conseguir arcar com os seus compromissos ou de apresentar *déficits* orçamentários familiares, de certa forma, podem ter contribuído para o superendividamento, pois, como já mencionado a incerteza e a facilidade de acesso ao crédito, levam boa parte da população a se endividar.

A publicação da Lei nº 14.181 traz consigo uma série de novas condições que vão favorecer o superendividado, sobretudo quanto à educação financeira; os direitos básicos; as práticas de créditos; e, quanto à prevenção do superendividamento e o cuidado com a pessoa inadimplente (FALEIRO *et al.*, 2021). Existem pesquisas que ajudam a entender também, além dos fatores citados, qual o comportamento desses consumidores (LAGE, 2020). O endividado é aquela pessoa que é propensa ao risco. Ela não sabe como vai pagar, mas mesmo assim compra, sendo classificado em:

- Endividado ativo: aquele que contrai dívidas constantemente, porém justifica como causa de um imprevisto;
- O sobre-endividado: que é o equivalente ao arruinado, porém, possui crédito no cheque especial, realiza inúmeras parcelas no cartão de crédito, além de contrair empréstimos; e,
- O endividado passivo: este é o endividado que realmente passou por um imprevisto, seja ele doença, acidentes, desemprego, morte ou separação.

O superendividamento está sendo matéria de direito nos tribunais brasileiros, pois, o tema da cobrança de dívidas e da inexecução está intimamente ligado ao tema do superendividamento. E como dito, há legislação sobre o superendividamento o qual define-se, justamente, pela impossibilidade do devedor – pessoa física, leigo e de boa – fé, pagar suas dívidas de consumo, e aí entra a necessidade do Direito em prever algum tipo de saída, parcelamento ou prazos de graça, fruto do dever de cooperação e lealdade para evitar a “morte civil” do endividado.

Para desempenhar a fundamentação legal dos superendividados, é necessário a colaboração entre ambos agentes, o credor e o devedor sendo necessária uma conciliação mútua para concluir o desempenho da lei. Porém, desde a relação inicial, o credor deve deixar todas as condições da relação contratual entre cliente e fornecedor bem claras, conforme declara Chaves (2021), quando cita que:

Bancos, financiadoras e empresas que vendem a prazo estão obrigadas a informar ao consumidor o custo efetivo total, a taxa mensal efetiva de juros e os encargos por

atraso, o total de prestações e o direito de antecipar o pagamento da dívida ou parcelamento sem novos encargos. [...] E, que, nos contratos para pagamento da dívida com autorização prévia do consumidor para consignação em folha de pagamento, a soma das parcelas reservadas a esse pagamento não poderia ser superior a 30% de sua remuneração mensal, como definido em legislação especial (CHAVES, 2021).

O primeiro passo que o consumidor superendividado deve seguir, segundo a nova lei, consiste em procurar a Justiça do seu estado, que encaminhará o caso ao núcleo de conciliação e mediação de conflitos relacionados a dívidas. Sozinha ou acompanhada de um representante legal, a pessoa deve informar à Justiça as dívidas totais e o orçamento doméstico, detalhando valores e para quem deve. Em seguida, os credores são convocados para a audiência de conciliação, na qual o endividado vai propor o plano de pagamento. A repactuação também poderá ser promovida pelos PROCONS e pelos demais órgãos do sistema de defesa do consumidor. Nesses casos, os órgãos precisarão fechar convênios e receber treinamento dos Tribunais de Justiça estaduais (MÁXIMO, 2021).

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

As escolhas dos métodos basearam-se no estudo e identificação dos instrumentos mais adequados para a realização desta pesquisa, optando-se pela combinação do estudo de caso e *survey* com corte transversal. Conforme Andrade *et. al.*, (2012 p. 17), “na pesquisa com o corte transversal, a coleta de dados é feita uma única vez, visando descrever uma ou mais variáveis em determinado momento”. O estudo de caso mostrou-se apropriado para o objeto da pesquisa, uma vez que o objetivo geral da pesquisa é verificar até que ponto os aspectos socioeconômicos e comportamentais estão relacionados ao endividamento das famílias manauaras.

Para Graham (2010, p. 86), “os estudos de caso fornecem um formato para comunicar experiências que combina *know-how* à teoria acadêmica e técnica pedagógica”. Segundo Yin (2001), o estudo de caso é na maioria das vezes utilizado quando a abordagem se encontra em elementos contemporâneos e no contexto da vida real, e o pesquisador não exerce controle sobre os comportamentos condescendentes dos observados, embora este sempre se posicione com relação ao objeto estudado, buscando a compreensão e aprofundamento dos fenômenos, bem como, a relação e correlação entre eles durante seus estudos.

Para coletar os dados necessários para alcançar os objetivos propostos nesta pesquisa, utilizou-se um questionário estruturado do método *survey*, encontrado em muitas literaturas e que se assemelha à contagem do censo.

Segundo Freitas *et. al.*, (2000, p.105):

A survey é apropriada como método de pesquisa quando: Se deseja responder questões do tipo “o quê?”, “por quê?”, “como?”, e “quanto?”, ou seja, quando o foco de interesse é sobre “o que está acontecendo” ou “como e porque isso está acontecendo”; Não se tem interesse ou não é possível controlar as variáveis dependentes e independentes; O ambiente natural é a melhor situação para estudar o fenômeno de interesse; - O objeto de o interesse ocorre no passado ou no presente recente (FREITAS et. al., 2000, p.105).

A elaboração do questionário, a coleta, e, o gerenciamento das respostas ocorreu seguindo os pressupostos metodológicos básicos encontrados nas referências pesquisadas, bem como seguindo exemplos de *softwares* como o *Qualtrics®* encontrados na *internet*. Esses *softwares* possuem características específicas para pesquisas científicas por meio de questionário, permitindo a elaboração de questões abertas ou fechadas, de respostas únicas ou de múltipla escolha.

A pesquisa foi composta por duas fases: uma exploratória e outra descritiva. A fase exploratória constou na revisão de literatura e na revisão documental, ou seja, nesta fase a

consulta concentrou-se em referenciais bibliográficos sobre o tema e em documentos disponibilizados pelo PROCON-AM, onde foi possível identificar e entrevistar os consumidores que se dirigiram até ao Órgão em busca de soluções para os seus problemas de endividamento.

A fase descritiva concentrou-se em tratar e descrever a coleta de informações que apresentaram respostas para cumprir os objetivos propostos nesta pesquisa. Este tipo de pesquisa além de relatar as características, permite o levantamento de opiniões, atitudes e crenças de uma população e utiliza métodos padronizados para coleta de dados (GIL, 2008), o que neste caso concretizou-se na utilização de questionário aplicado ao universo de pessoas estudado. O universo da amostra constou dos consumidores que entraram em contato com o PROCON do Estado do Amazonas, para buscar informações e ajuda sobre a Lei do Superendividamento.

Justo por isso, o PROCON foi a unidade de observação desta pesquisa. Segundo Yin (2001), a unidade de observação pode ser constituída por uma ou várias pessoas, e conforme Babbie (1999, p. 2), “unidade de observação ou unidade de coleta de dados, é um elemento ou agregação de elementos de que se coleta informação. A unidade de análise e a unidade de observação muitas vezes são o mesmo”, o mesmo autor ainda completa dizendo que “tipicamente, a unidade de análise num *survey* é uma pessoa, mas não necessariamente, e, aliás, muitas vezes não é” (BABBIE, 1999, p. 9).

Como instrumento de coleta de dados foi utilizado um questionário estruturado, o qual encontra-se no Apêndice A desta pesquisa. Quanto à natureza de dados, a pesquisa classifica-se em quanti-qualitativa, pois “permite que o pesquisador faça um cruzamento de suas conclusões de modo a ter maior confiança que seus dados não são produto de um procedimento específico ou de uma situação particular” (GOLDENBERG, *apud* CASTRO, 2013, p. 62). Assim, neste estudo, contemplou-se tanto a quantificação dos dados como a qualificação dos acontecimentos observados no decorrer da pesquisa.

3.1 DADOS DA PESQUISA

O procedimento para a definição, análise e tratamento dos dados para este trabalho foi originado seguindo os objetivos específicos da pesquisa, onde se delimitou o estudo de dados primários, coletados diretamente pelo pesquisador com o uso de questionário estruturado, aplicado em consumidores junto ao PROCON-AM, órgão incumbido para operacionalizar a lei, instituindo mecanismos para mediação e conciliação de conflitos oriundos de

superendividamento, formando um Estudo de Caso por meio de entrevista, e, o de dados secundários têm-se que se complementou à medida que as fases exploratória e descritiva avançaram em suas revisões bibliográfica e documental, respectivamente.

A coleta de dados ocorreu entre os meses de janeiro a julho de 2022, com tratamento concomitante. Isso significa que, conforme os indivíduos buscavam o órgão para auxílio, ao mesmo tempo, o pesquisador aplicava o questionário e coletava os dados para tratamento posterior.

3.2 AMOSTRAGEM

De acordo com Gil (2008, p. 89):

De modo geral, as pesquisas sociais abrangem um universo de elementos tão grande que se torna impossível considerá-los em sua totalidade. Por essa razão, nas pesquisas sociais é muito frequente trabalhar com uma amostra, ou seja, com uma pequena parte dos elementos que compõem o universo (GIL, 2008, p. 89).

Neste caso, a presente pesquisa constitui-se de uma parcela da população manauara, que em decorrência de fatores ligados às consequências da pandemia de COVID-19 foram classificadas como “pessoas endividadas” em diferentes níveis de endividamento. Tais indivíduos procuram quitar seus passivos com os seus credores, e fazem isso buscando auxílio junto aos órgãos públicos, como o PROCON-AM, conforme reza a legislação.

Assim, àqueles que procuraram ajuda específica no PROCON-AM em busca de intermediação e conciliação a fim de quitar suas dívidas, fazem parte do universo da amostra, que, de forma ponderada, e por métodos estatísticos pode-se considerar sua amostragem, em um grau que garanta solidez na análise dos dados e satisfação dos resultados obtidos.

O tamanho da amostra consta de 55 indivíduos, que buscaram o órgão de defesa entre julho de 2021 e julho de 2022. Nesse período, muitos outros consumidores também buscaram o PROCON-AM para tentar alguma conciliação, porém, como os seus débitos haviam sido contraídos antes da pandemia, eles não compuseram a coleta de dados, e justo por isso, têm-se que os consumidores que participaram desta pesquisa tiveram suas dívidas contraídas no período da pandemia, a saber, a partir de 11 de março de 2020.

3.3 ANÁLISE DE COMPONENTES PRINCIPAIS (ACP)

A correlação dos dados foi analisada com o uso de uma técnica multivariada de modelagem da estrutura de covariância chamada de “Análise de Componentes Principais” (ACP) através do software *Statistica* 10.0.

De acordo com Hongyu, Sandanielo e M. Junior (2016, p. 84):

Esta técnica pode ser utilizada para geração de índices e agrupamento de indivíduos. A análise agrupa os indivíduos de acordo com sua variação [...] representado pela variação do conjunto de características que define o indivíduo, ou seja, a técnica agrupa os indivíduos de uma população segundo a variação de suas características (HONGYU, SANDANIELO, M. JUNIOR, 2016, p. 84).

Nesta pesquisa, a ACP foi utilizada de forma simples, para a transformação de dados lineares ótimos. O objetivo foi extrair dados e identificá-los conforme a sua característica, de modo a simplificar as dimensões dos vetores relacionados à amostra. Para tanto, foram seguidos determinados procedimentos para se chegar a um resultado, dentre os quais pode-se citar: a obtenção dos dados ou amostras de vetores; os cálculos da média ou do vetor médio e os demais cálculos necessários para se obter a matriz de covariância.

3.4 LIMITAÇÕES DA PESQUISA

Embora espere-se que os resultados da pesquisa revelem os fatores e soluções relacionados ao superendividamento, bem como, discorrer sobre suas consequências na vida de uma pessoa endividada, este estudo apresentou várias limitações que precisam ser consideradas. A primeira delas é o corte de tempo transversal, considerando o período inicial da pandemia de COVID-19, com dados de endividados entre 11 de março de 2020 e 31 de julho de 2022, o que nos impede de tirar conclusões mais intensas ou de compararmos os dados com outros momentos e em outros níveis de superendividamento pelo fato de ser uma situação sem precedentes.

Em segundo lugar, o procedimento metodológico classificou todos os casos de participantes superendividados sob o mesmo ponto de vista conceitual, ou seja, consumidores que buscaram atendimento junto ao Instituto de Defesa do Consumidor – PROCON-AM, o que é uma simplificação da realidade, pelo fato de que nem todas as famílias endividadas devem ser consideradas iguais devido à diversidade de fatores de risco que ocasionam o superendividamento. Então haverá uma certa dificuldade em associar os diferentes perfis às

diferentes causas do endividamento (por exemplo, perda de trabalho, doença, baixa alfabetização financeira, má tomada de decisão e imprudência financeira).

Terceiro, embora a pesquisa reconheça a natureza multifacetada das soluções que podem ser propostas para garantir a satisfação, qualidade de vida e o bem-estar emocional para um indivíduo sem dívidas, as sugestões limitam-se aos aspectos técnicos e aos direcionamentos formais oferecidos pelo próprio órgão, PROCON-AM, que é a Unidade de Pesquisa deste trabalho, ou seja, as soluções são apenas em uma perspectiva multidimensional das possibilidades legais de se obter uma solução para o superendividamento, porém essa perspectiva não deve ultrapassar para o campo do bem-estar psicológico. Assim, sugere-se que pesquisas futuras incluam operacionalizações do bem-estar psicológicos relacionados ao superendividamento.

Quarto, existem várias pessoas que são endividadas, mas não procuram os órgãos de defesa, delimitando essa pesquisa apenas aos consumidores que se apresentaram de boa-fé, no órgão de defesa do consumidor em busca de uma solução justa.

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Os dados coletados na pesquisa receberam tratamento analítico através do *software Statistica 10.0*, licenciado pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS), o qual possui um conjunto de ferramentas para análises de dados e classificação dos mesmos dentro de padrões estatísticos e/ou econométricos.

A ferramenta inicialmente classificou os dados criando uma tabela de fatores de correlação, demonstrando os autovalores, o percentual total da variância, o autovalor cumulativo e o percentual acumulado. Foram utilizados como parâmetros dezesseis variáveis que ajudaram a criar a correlação da matriz estatística, tais variáveis foram inseridas no Programa por intermédio de uma matriz de dados retirados do questionário estruturado (questões aplicadas na entrevista) que compôs a pesquisa, as quais caracterizam-se como palavras-chaves constantes nas perguntas do questionário.

São elas:

- 1: GEN – GÊNERO
- 2: ID – IDADE
- 3: EC – ESTADO CIVIL
- 4: ESC – ESCOLARIDADE
- 5: TRAB – TRABALHO EXERCIDO (FORMAL OU INFORMAL)
- 6: TT – TIPO DE TRABALHO (INSTITUIÇÃO PÚBLICA OU PRIVADA)
- 7: SAL – SALÁRIO
- 8: TD – TIPO DE DÉBITO
- 9: FCD – FORMAS CONDIÇÃO DE PAGAMENTO
- 10: MOT – MOTIVO DE SER INCAPAZ DE QUITAR A DÍVIDA
- 11: VD – VALOR DO DÉBITO
- 12: COND – CONDIÇÕES DE PAGAR SUAS DÍVIDAS
- 13: FPD – FORMAS DE PAGAMENTO DA DÍVIDA
- 14: MD – MOTIVO DE QUITAR A DÍVIDA
- 15: MPD – MOTIVAÇÃO PELA BUSCA DO SERVIÇO OFERTADO
- 16: NS – NÍVEL DE SATISFAÇÃO

O Programa considerou somente àquelas variáveis que produziram algum resultado positivo ou negativo, isto é, que sofreram variabilidade ao longo da pesquisa. Assim sendo, os autovalores classificados nas linhas quinze e dezesseis obtiveram apenas respostas positivas e não variaram em sua correlação, por isso elas foram descartadas pelo *software*. Isso ocorreu

porque as questões aplicadas no questionário se relacionou com a influência motivacional para que os consumidores endividados procurassem o PROCON-AM em busca de auxílio, e com o nível de satisfação obtido no atendimento.

As respostas para essas duas questões foram 100% positivas, visto que essa pesquisa foi corroborada por meio das condições proporcionadas pelo órgão aos consumidores através da Lei do Superendividamento, visando as condições necessárias para permitir uma solução vantajosa para ambas as partes, tanto credor, quanto devedor.

Abaixo têm-se um quadro exemplificando o exposto acima, com as quatorze variáveis válidas analisadas pelo *software*:

Quadro 01 – Tratamento dos dados da Pesquisa com a correlação dos autovalores

Variável	Autovalores da matriz de correlação e estatísticas relacionadas. Apenas variáveis ativas.			
	Autovalores	% Variação Total	Autovalor Cumulativo	Cumulativo
1 – GEN	3,282389	23,44563	3,28239	23,4456
2 – ID	2,069985	14,78560	5,35237	38,2312
3 – EC	1,615081	11,53629	6,96745	49,7675
4 – ESC	1,414982	10,10701	8,38244	59,8745
5 – TRAB	1,150082	8,21487	9,53252	68,0894
6 – TT	0,897689	6,41207	10,43021	74,5015
7 – SAL	0,758749	5,49107	11,19896	79,9925
8 – TD	0,679974	4,85696	11,87893	84,8495
9 – FCD	0,611341	4,36671	12,49027	89,2162
10 – MOT	0,501657	3,58326	12,99193	92,7995
11 – VD	0,349174	2,49410	13,34110	95,2336
12 – COND	0,283028	2,02163	13,62413	97,3152
13 – FPD	0,223251	1,59455	13,84738	98,9099
14 – MD	0,152620	1,09015	14,00000	100,0000

Fonte: *Software Statistica 10.0*

A variável **1 (GEN)** extraiu 23,45% da variância dos dados; a variável **2 (ID)** extraiu 14,79% da variância dos dados; a variável **3 (EC)** extraiu 11,54%; a **4 (ESC)** 10,10%; a **5 (TRAB)** extraiu 8,21%; a **6 (TT)** 6,41%; a **7 (SAL)** 5,49; a **8 (TD)** 4,86%; a **9 (FCD)** 4,37; a **10 (MOT)** 3,58%; a **11 (VD)** 2,49%; a **12 (COND)** 2,02%; a **13 (FPD)** 1,60% e a **14 (MD)** extraiu 1,09%. De forma acumulada as variáveis em sua totalidade alcançaram os 100% da variabilidade da amostra.

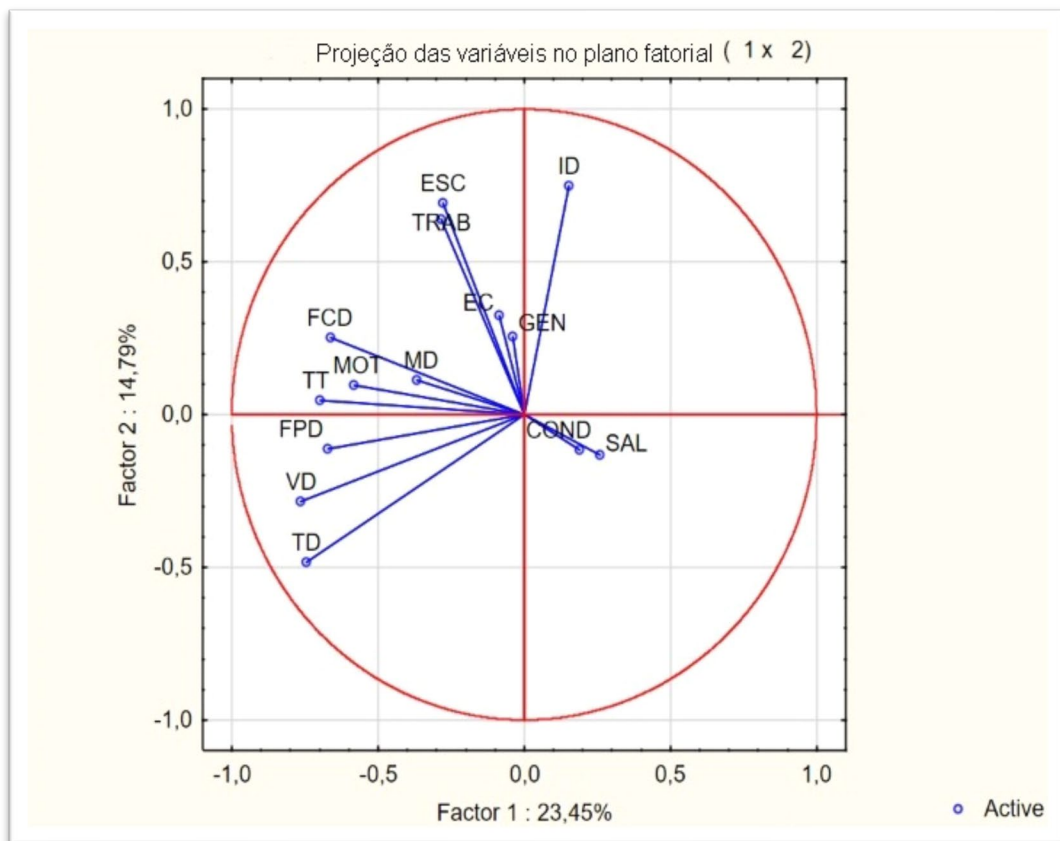
Os fatores mais relevantes encontram-se descritos nas linhas 1 (GEN) e 2 (ID), porque foram as variáveis com maior variabilidade dentro do universo da amostra. Os dois fatores juntos apresentaram-se com aproximadamente 40% do total da variabilidade da amostra de dados, o que satisfaz a necessidade para gerar a correlação entre os demais fatores. Como esses dois fatores apresentaram-se com maior variabilidade, eles foram utilizados para compor os eixos do quadrante, assim denominados:

Fator 1 = eixo x

Fator 2 = eixo y

Com essas definições de variações dos fatores, o próprio *software* correlaciona os dados e apresenta-os através de gráficos. Abaixo têm-se a projeção das variáveis no plano fatorial (1x 2), veja o gráfico na Figura 01:

Figura 01 – Gráfico com a Projeção das variáveis no plano fatorial



Fonte: *Software Statistica 10.0*

Em análise da Figura 01, percebe-se que o Programa classificou no Quadrante I apenas uma variável relacionada ao aspecto biológico da amostra, estando ela relacionada à idade. Esse fator foi considerado positivo, e os resultados demonstraram a correlação entre a variável em

relação ao endividamento, significando que, quanto maior for a idade, maior é a propensão do indivíduo em contrair dívidas, porém, maior também é a necessidade ou vontade (e capacidade) em quitar essas dívidas. De acordo com Muller (2010), isso pode ser consequência do consumo desnecessário ou exagerado, o que faz com que o indivíduo comprometa boa parte do seu orçamento. No período da pesquisa, época da pandemia, têm-se que se relaciona também ao fato do consumidor ser o responsável por um grupo familiar ou por suprir as necessidades de um determinado grupo.

No Quadrante II o Programa classificou as características socioeconômicas que mais influenciaram os indivíduos para o endividamento. Nele foram classificados de forma negativa para a correlação dos dados as seguintes variáveis, pela ordem decrescente do seu grau de significância: ESC, significando que quanto menor a escolaridade, maior a propensão do indivíduo em contrair dívidas, inclusive, os autores Flores *et al.* (2012, p. 4) corroboram com esse resultado, que é semelhante ao que foi apresentado em sua pesquisa quando citam que “quanto menor o grau de escolaridade do indivíduo maior é sua tendência a endividar-se”; TRAB, significa que o tipo de trabalho, formal ou informal, apresentou influência negativa nos indivíduos da amostra, sendo que essa variável está intrinsecamente correlacionada à variável ESC; FCD, significa que o meio utilizado para pagamento pelo indivíduo relaciona-se de forma negativa quanto ao aumento das suas despesas, isto é, ferramentas de acesso ao crédito como cartões de instituições financeiras, carnês ou boletos deixam o consumidor vulnerável a contrair dívidas; TT, significa que o tipo de trabalho (exercido em instituições públicas ou privadas) está próximo ao eixo zero, não possuindo grande interferência em relação ao grau de endividamento, isso quer dizer que, independentemente do tipo de trabalho (público ou privado), outros fatores podem estar correlacionados à necessidade de o indivíduo contrair dívidas; MOT, significa que os motivos de o indivíduo não ser capaz de quitar suas dívidas relacionam-se de forma negativa ao aumento do endividamento, exemplos como perda do emprego, falta de planejamento financeiro e ser surpreendido com despesas extras, estão entre os fatores que mais influenciaram para que os consumidores deixassem de pagar suas dívidas no período da pesquisa, que relaciona-se diretamente ao período da pandemia; o EC e GEN, foram variáveis que demonstraram correlação muito próxima, significando que o estado civil e o gênero do indivíduo não necessariamente influenciam para a obtenção de dívidas, isso significa que independentemente dessas variáveis, não existe um padrão para o indivíduo tornar-se uma pessoa endividada; e MD, significando que o indivíduo, apesar de endividado,

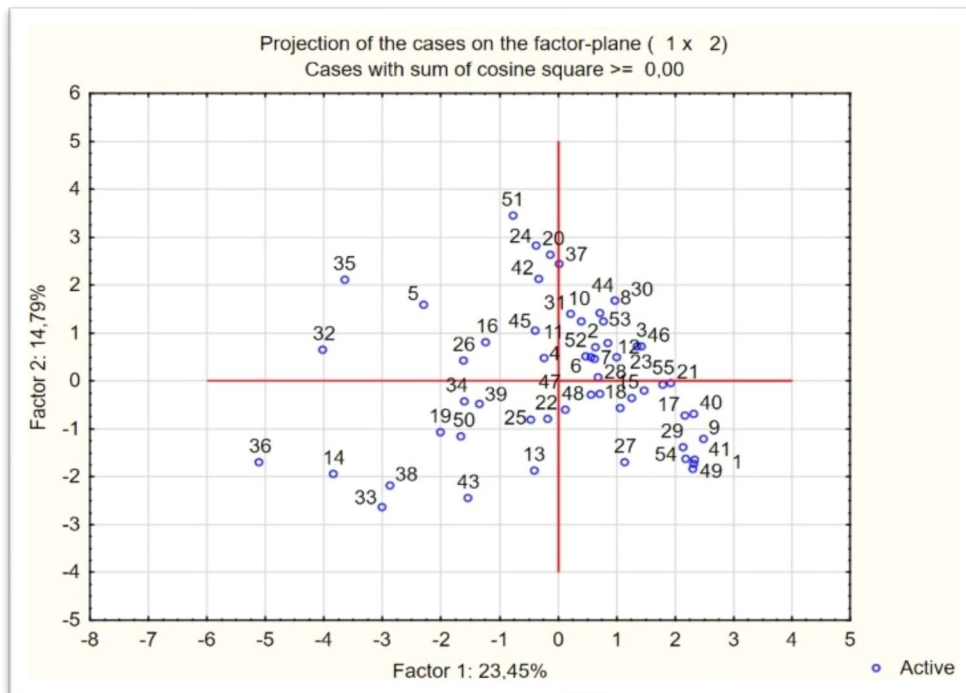
busca motivação para quitar suas dívidas, buscando a intervenção do PROCON-AM para auxiliá-lo nesse processo, por exemplo.

No Quadrante III o Programa classificou as variáveis de acordo com as características funcionais e os aspectos financeiros dos indivíduos, assim sendo, foram classificadas pela ordem do grau de significância as variáveis: TD, que significa o tipo de débito que influenciou negativamente para a obtenção de dívidas, neste rol, fatores como contratação de empréstimos, a necessidade de pagamento de serviços essenciais (água, luz moradia, comunicação) e a quitação de débitos antigos figuram como as mais significativas; VD, significando que o valor do débito possui influência negativa para a sua não quitação, o que pode estar relacionado à valores extremamente altos em relação aos ganhos do indivíduo, sendo que, por vezes, essa diferença entre o valor devido e os seus ganhos pode atingir até dez vezes o nível de sua capacidade financeira de quitação; e, FPD, que relaciona-se à pretensão de o consumidor pagar suas dívidas, assim sendo, a variável demonstrou que a forma de pagamento da dívida, se parcelado ou à vista, não possui grande relevância (estando próximo ao eixo), o que na realidade, mais importaria, seria a sua capacidade de quitá-la, isto é, o consumidor possuindo condições, pouco importaria a forma.

No Quadrante IV o Programa classificou as variáveis de acordo com as características relacionadas à possibilidade de quitação da dívida, isto é, aos aspectos condicionantes à sua quitação ou não. Assim sendo, foram classificados neste quadrante pela ordem de significância as seguintes variáveis: SAL e COND, significa que há uma correlação positiva entre salários e condições de pagamento, e ambas as variáveis nesta amostra possuem variabilidade muito aproximada, demonstrando a sua interdependência, isto é, o salário do indivíduo, independentemente do valor recebido, em si, já se caracteriza, *ceteris paribus*, como condição básica para o pagamento de suas dívidas. Porém, os indivíduos podem estar sujeitos a fatores inesperados que podem causar dificuldades para arcar com os seus planos de quitação, dentre os quais imprevistos nas áreas de saúde, educação e gastos com manutenção de veículos, por exemplo.

Após isso, o Programa gerou o gráfico que se encontra na Figura 02 com a Projeção dos Casos do plano fatorial (1x 2) com a soma do quadrado do cosseno $\geq 0,00$:

Figura 02 – Projeção dos casos do plano fatorial



Fonte: *Software Statistica 10.0*

A Figura 02 imediatamente acima, com a Projeção dos Casos do plano fatorial, demonstra de forma mais detalhada, todas as variáveis que já foram descritas, bem como sua correlação entre cada um dos fatores em cada quadrante. Isso é importante para descrever como que as interações ocorreram e o motivo de elas ocorrerem, dada a análise executada pelo *software*.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A busca pela explicação dos múltiplos fatores que levaram os consumidores ao superendividamento durante o período da pandemia de COVID-19, na cidade de Manaus, foi o cerne desta pesquisa. Essa busca se deu pela importância econômica que o comportamento dos consumidores possui sobre as influências positivas e/ou negativas para o mercado. Ao longo do estudo de caso, pelas métricas utilizadas, foi possível realizar a verificação desses fatores e correlacioná-los, considerando o corte transversal de tempo, ao superendividamento das famílias de acordo com o perfil socioeconômico e os aspectos comportamentais dos consumidores.

Dessa forma, o objetivo geral e os específicos foram alcançados e a problemática da pesquisa foi respondida de maneira satisfatória. Prova disso, é que os resultados deste estudo possibilitam a análise fidedigna das variáveis (socioeconômicas e comportamentais) que influenciaram o consumidor manauara à inadimplência. O tratamento dos dados coletados classificou a amostra de acordo com os parâmetros preestabelecidos pelo método *survey* correlacionando-os de forma automatizada por intermédio de *software* indutivo.

Através das matrizes econométricas e das definições de fatores de variabilidade, foram analisados os autovalores gerados pelo *Statistica* 10.0, que influenciaram, tanto para que o consumidor contraísse débitos, quanto para a ausência de alternativas para a plena quitação dos mesmos. Inclusive, esses são os principais motivos que implicam sobre a incapacidade econômica e financeira dos consumidores superendividados: contrair débitos e não conseguir saná-los. Mas por que isso aconteceu com os consumidores manauaras? A pandemia influenciou?

Pelo universo da amostra, considerando os consumidores manauaras que buscaram auxílio junto ao PROCON-AM no período especificado, os fatores que mais se relacionaram ao superendividamento dos indivíduos analisados estão ligados à facilidade de acesso ao crédito, seja por cartões oferecidos por instituições financeiras ou pela flexibilidade nas formas de pagamento (carnês e boletos com parcelamento próprio). Fatores estes, por sua vez, que se relacionam diretamente ao valor da dívida contraída, que no caso desta pesquisa, ultrapassam os R\$ 50.000,00 para a maioria dos entrevistados.

A pandemia teve influência negativa em relação ao tema, uma vez que o isolamento social aumentou as desigualdades econômicas, financeiras e sociais já existentes, e como há a necessidade básica para a sobrevivência do ser humano, vários desses indivíduos, por situações

diversas, como a perda de emprego, diminuição da renda, redução do poder de compra, acometimento de doenças (inclusive pela COVID-19), e por outros eventos inesperados (despesas extras com educação, reformas emergenciais, manutenção de veículo), foram obrigados a contrair empréstimos.

Essa necessidade de contratação de empréstimos, por conseguinte, relaciona-se à falta de planejamento financeiro por parte desses consumidores (como hábitos de poupar ou de investir), e também à baixa remuneração salarial, que, quando em casos de emergência, acaba por comprometer a totalidade da renda dos consumidores, fazendo com que os mesmos busquem outras alternativas para honrar com suas obrigações, dentre elas, o empréstimo. Outros fatores como desemprego, cobrança indevida, ou o não recebimento dos seus saldos salariais em dia, ser fiador ou avalista, também são situações classificadas e pontuadas na pesquisa, que podem influenciar uma pessoa a se endividar.

Em grande parte, a maioria dos consumidores, independentemente do gênero ou da idade, buscam o PROCON-AM pela necessidade de retornarem a possuir crédito e pelo amparo que o órgão oferece para a intermediação de acordos junto aos credores. Para tanto, eles estão dispostos a quitar suas dívidas de forma parcelada, ainda que haja a incidência de juros, porém, protegidos pela legislação, para que as condições de pagamento não afetem sua renda de forma tão brusca, a ponto de impossibilitar o seu mínimo existencial. Nesse sentido, a legislação do superendividamento veio justo para isso, para oferecer alternativas para que o consumidor tenha um maior e melhor controle sobre suas finanças, e para que os órgãos de intermediação trabalhem na conciliação entre as partes, sem prejuízos ao credor e tampouco ao devedor.

Ficou evidente que o superendividamento dos consumidores manauaras no período da pandemia ocorreu por inúmeros fatores os quais qualquer indivíduo está passível, seja em um período atípico como este, ou não. A pandemia apenas agravou um cenário corriqueiro, onde principalmente pela ausência de planejamento financeiro, indivíduos gastam mais dinheiro do que recebem. A educação financeira seria uma das soluções para evitar esse tipo de situação, pois entende-se que um indivíduo melhor assessorado poderá realizar planejamentos financeiros eficientes para controlar e manter de forma estável a sua saúde econômica, além disso, poderá colocar em prática, atitudes como investimento e poupança que ajudam a criar maneiras de prevenção ao endividamento.

Outra solução tem a ver com a possibilidade de a pessoa endividada ter a capacidade ou buscar novas formas de complementar sua renda. Existem instituições públicas e privadas que oferecem canais gratuitos para a qualificação de pessoas, ofertando cursos técnicos e

profissionalizantes ou até mesmo cursos básicos como de corte e costura, maquiagem e barbearia. Verifica-se que uma pessoa melhor instruída, e que por ventura necessite realizar trabalhos extras ou até mesmo por força de uma situação de desemprego, os faça de maneira eventual para garantir a obtenção de renda.

Concluiu-se que os fatores relacionados ao superendividamento dos consumidores na cidade de Manaus devido à pandemia de COVID-19 decorreram de: desemprego e da dificuldade de recolocação no mercado de trabalho; dos tipos de trabalho mal remunerados que exercem (em grande parte trabalho informal), o que ocasiona perda do poder de compra, principalmente em um período inflacionário como o qual presenciou-se nos últimos dois anos; e, aos próprios aspectos sociais, como o baixo nível de escolaridade, por exemplo. Têm-se que todos esses fatores também influenciam no sistema econômico da localidade, ou de maneira regional e até mesmo nacionalmente falando, porque isso depende do valor do débito e da empresa credora envolvida.

De maneira macro, o endividamento provoca inúmeros malefícios para famílias, para as empresas e para o país, sobretudo quando retira do indivíduo a sua possibilidade de obtenção de crédito, excluindo-o do mercado consumidor. Além disso, existe o risco reputacional e psíquico para o próprio consumidor, e até mesmo, consequências mais graves como o abuso por parte do credor na cobrança excessiva de juros e multas, e o comprometimento do seu patrimônio para a quitação da dívida. Todos esses casos podem ocorrer quando há a ausência de intermediação e da aplicação da legislação. Daí a importância de o consumidor se manter informado e atualizado.

Por isso a importância de o consumidor se manter informado e atualizado, sobretudo quanto aos seus direitos básicos, às práticas de créditos, a prevenção contra o superendividamento, e a garantia do seu mínimo existencial. Inclusive, a utilização mais recente da Lei nº 14.181 foi a edição do Decreto Federal nº 11.150/2022, que fixou as condições para fins de prevenção, tratamento e conciliações de situações de superendividamento em dívidas de consumo, em 25% do salário mínimo (em valores atuais, R\$ 303,00 uma vez que o salário vigente é de R\$ 1.212,00) ou seja, a definição desse valor estabelece um parâmetro para realização de acordos entre as partes.

REFERÊNCIAS

- AGÊNCIA BRASIL. **Coronavírus: 70% Dos Moradores de Favelas Tiveram Redução Da Renda.** Agência Brasil, 2020. Disponível em: <https://noticias.uol.com.br/ultimas-noticias/agencia-brasil/2020/03/24/COVID-19-70-dos-moradores-de-favelas-tiveram-reducao-da-renda.htm>, acesso em: 02 nov. 2021.
- BABBIE, Earl. **Métodos de pesquisas de Survey.** Belo Horizonte: UFMG, 1999.
- BARROS, André Correa. **Mercado de trabalho brasileiro recente: uma análise das condições da aproximação ao pleno emprego.** Dissertação (Mestrado em Economia e Desenvolvimento). UFSP – Escola Paulista de Política, Economia e negócios – Osasco 2018.
- BERTONCELLO, Karen Rick Danilevicz; LIMA, Clarissa Costa de. **Superendividamento aplicado: aspectos doutrinários e experiência no poder judiciário.** Rio de Janeiro: GZ Editora, 2010.
- BOLADE, Geisianne Aparecida. **O Superendividamento do Consumidor como um Problema Jurídico-Social.** ANIMA: **Revista Eletrônica do Curso de Direito das Faculdades OPET.** Curitiba PR - Brasil. Ano III, nº 8, p. 180-209, jul/dez. 2012, ISSN 2175-7119.
- BRASIL. **Lei n.º 14.181, de 1º de julho de 2021.** Altera a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 e a Lei nº 10.741, de 1º de outubro de 2003, Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2021/lei/L14181.htm. Acesso em: 02 nov. 2021.
- CHAVES, Rodrigo Almeida. **A Lei do Superendividamento: aspectos gerais e o papel da Defensoria Pública.** Revista Jus Navigandi, ISSN 1518-4862, Teresina, ano 26, n. 6598, 25 jul. 2021. Disponível em: <https://jus.com.br/artigos/92075>. Acesso em: 2 nov. 2021.
- FANECO, Livia Carvalho da Silva. **O superendividamento do consumidor.** 2016. Dissertação (Mestrado em Direito) - Programa de Pós-Graduação Stricto Sensu em Direito. USP. São Paulo, 2016.
- FALEIRO, G. P.; FORMENTINI, F.; SERRER, F.; SCHNEIDER, E. V.; GATTO, J. H. **A Lei n.º 14.181, de 1º de julho de 2021 e sua relação com a reinserção do superendividamento no mercado de consumo – UNIJUÍ, 2021**
- FLORES, S. A. M.; VIEIRA, K. M.; CORONEL, D. A. **Propensão ao endividamento e percepção de risco: o caso dos servidores públicos da UFSM.** XXXII ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO. Desenvolvimento Sustentável e Responsabilidade Social: As Contribuições da Engenharia de Produção Bento Gonçalves, RS, Brasil, 15 a 18 de outubro de 2012.
- FRAGA, Fernando. **Endividamento das famílias bate novo recorde em julho** – Agência Brasil, 2021. Disponível em: <https://agenciabrasil.ebc.com.br/economia/noticia/2021-08/endividamento-das-familias-bate-novo-recorde-em-julho>, acesso em: 27 nov. 2021.
- FREITAS, Henrique. *et. al.* **O método de pesquisa survey.** São Paulo: **Revista de Administração.** V. 35 n.3 p. 105-112, 2000.
- GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social.** 6ª ed. São Paulo: Atlas, 2008.

GRAHAM, Andrew. Como escrever e usar estudos de caso para ensino e aprendizagem no setor público. Brasília: ENAP, 2010.

HONGYU, K., SANDANIELO, V. L. M., JUNIOR, G. J. O. Análise de Componentes Principais: resumo teórico, aplicação e interpretação. *E&S - Engineering and Science*, (2016), 5:1.

LAGE, Ricardo Kalil. Superendividamento: conceito, requisitos, consequências e soluções. *JUSBRASIL*, 2020. Disponível em: <https://ricardokalillage.jusbrasil.com.br/artigos/702402133/superendividamento-conceito-requisitos-consequencias-e-solucoes>, acesso em: 05 set. 2022.

MARQUES, Claudia Lima. Sugestões para uma Lei sobre o tratamento do superendividamento de pessoas físicas em contratos de crédito ao consumo: proposições com base em pesquisa empírica de 100 casos no Rio Grande do Sul. *Revista de Direito do Consumidor*, São Paulo: Revista dos tribunais, nº 55, p. 11-52, jul./set. 2005.

_____; LIMA, Clarissa Costa; BORTONCELLO, Káren. Prevenção e Tratamento do Superendividamento: caderno de investigações científicas. Vol. 1. Escola Nacional de Defesa do Consumidor. Brasília: DPDC/SDE, 2010.

MÁXIMO, Wellton. **Agência Brasil explica Lei do Superendividamento**. Devedores poderão renegociar todos os débitos ao mesmo tempo Agência Brasil – Brasília, Publicado em 30/08/2021 - <https://agenciabrasil.ebc.com.br/economia/noticia/2021-08/agencia-brasil-explica-lei-do-superendividamento>

MILANOVIĆ, Branko. *The Real Pandemic Danger Is Social Collapse*. *Foreign Affairs*, Mar. 19, 2020a. Disponível em: <https://www.foreignaffairs.com/articles/2020-03-19/real-pandemic-danger-social-collapse>

MULLER, K. O. **Sociedade de consumo e cultura do endividamento**: estudo de caso sobre compradores compulsivos em Porto Alegre, RS. Trabalho de conclusão de curso (Graduação em Ciências Sociais)- Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2010.

NETO, Luciana. **Endividamento bate novo recorde e acende alerta para acesso do crédito, aponta CNC**. Disponível em: <https://www.portaldocomercio.org.br/noticias/endividamento-bate-novo-recorde-e-acende-alerta-para-uso-do-credito-aponta-cnc/369009>, acesso em: 27 nov 2021.

SANTOS, Paulo Márcio Reis; COSTA, Flávia Guimarães Campos Paulino da; CAMPOLINA, Roberta Maciel. **Superendividamento do consumidor na pandemia**. *Revista Meritum*, Maio/Ago. 2020. DOI: <https://doi.org/10.46560/meritum.v15i2.8267>.

SERASA. Mapa da inadimplência no Brasil. Maio de 2021.

SILVA, M. L. da; SILVA, R. A. da. **Economia Brasileira Pré, Durante e Pós Pandemia do COVID 19**: Impactos e reflexos, FAPERGS, 2020– Disponível em: <https://www.ufsm.br/app/uploads/sites/820/2020/06/Textos-para-Discuss%C3%A3o-07-Economia-Brasileira-Pr%C3%A9-Durante-e-P%C3%B3s-Pandemia.pdf>, acesso em: 27 nov 2021.

YIN, Robert K. **Estudo de caso**: planejamento e métodos. 2ª ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.

APÊNDICE A

QUESTIONÁRIO:

FATORES RELACIONADOS AO SUPERENDIVIDAMENTO DOS CONSUMIDORES NA CIDADE DE MANAUS DEVIDO À PANDEMIA DE COVID-19

AUTORIZAÇÃO PARA USO DAS INFORMAÇÕES DO QUESTIONÁRIO: Esta pesquisa propõe-se analisar o perfil, fatores e soluções relacionados ao superendividamento dos consumidores na cidade de Manaus devido à pandemia de COVID-19. A sua participação é relevante para que a pesquisa expresse extremamente a realidade, assim, não comprometendo o seu caráter científico. As respostas vão ajudar a possibilitar ao pesquisador verificar quais fatores críticos estão relacionados ao superendividamento das famílias manauaras no período da pandemia. Assumo o compromisso de manter em anonimato a identidade dos respondentes, com utilização das informações unicamente para os objetivos da pesquisa, sem repassar a terceiros. Solicito que os respondentes mantenham igual sigilo quanto ao teor da pesquisa, inclusive quanto às suas respostas com outras pessoas que participarão ou não da pesquisa, para evitar o vazamento do teor e possíveis influências nos demais respondentes. Concordando com os termos desta autorização, solicito que seja preenchido o questionário abaixo. (Não foi realizado pré-teste).

ASPECTO SOCIAL

1) Gênero?

- Masculino;
- Feminino.
- Outros (especificar): _____

2) Faixa Etária (faixa de idade)?

- Até 25 anos;
- De 26 a 35 anos;
- De 36 a 45 anos;
- Acima de 46 anos.

3) Estado Civil?

- Casado(a);
- Solteiro(a);
- Separado(a) / Divorciado(a);
- Viúvo(a).

4) Escolaridade?

- Ensino Fundamental Completo;
- Ensino Médio Completo;
- Ensino Superior Completo
- Outros (especificar): _____

ASPECTO PROFISSIONAL/OCUPACIONAL

5) Quanto ao tipo de trabalho que exerce?

- Formal;
- Informal;
- Não exerce nenhuma atividade remunerada.

6) Setor de trabalho?

- Empregado de Empresa Pública;
- Empregado de Empresa Privada;

7) Quanto ao nível de renda mensal?

- De 0 a 1 SM
- Entre 2 SM e 5 SM;
- Entre 5 SM e 10 SM;
- Acima de 10 SM;

ASPECTO COMPORTAMENTAL

8) Marque abaixo o produto ou serviço que foi responsável pelo seu endividamento no período da pandemia?

- Alimentação
- Produtos de consumo individual (Vestuário e calçados, embelezamento)
- Produtos de uso coletivo (Compra de móveis/eletrodomésticos/eletroeletrônicos e automóveis durante a pandemia);
- Serviços (água, energia, gás, telefone)
- Quitação de contas antigas de bens e serviços
- Contratação de empréstimo pessoal

- Materiais de construção
- Financiamento imobiliário durante a pandemia;
- Outros (especificar) _____.

9) Qual a forma de pagamento mais utilizada por você em suas aquisições no período da pandemia?

- Cartão de crédito;
- Carnê / Boleto;
- Pagamento em espécie.

10) Por qual motivo você não foi capaz de quitar suas dívidas no período da pandemia?

- Perda do emprego;
- Falta de planejamento financeiro (poupança ou investimento);
- Cobrança indevida;
- Foi surpreendido com despesas extras (saúde, educação, reforma emergencial, batida ou manutenção de veículo);
- Foi fiador(a) / Avalista;
- Não recebeu o salário em dias;
- Esquecimento;
- Outros (especificar) _____.

11) Qual o valor do débito em atraso no período da pandemia?

- Até 5.000,00;
- De 5.000,01 até 10.000,00
- De 10.000,01 até 25.000,00
- De 25.000,01 até 50.000,00
- Acima de 50.000,01

12) Após procurar auxílio dos serviços de apoio ao consumidor oferecidos pelo Procon/AM, você acredita que terá condições de pagar suas contas em atraso?

- Sim
- Não

13) Caso acredite que terá condições de realizar o pagamento das suas dívidas, como você pretende pagar?

- À vista;
- Parcelado, ainda que com juros.

PROCESSO DE AUXÍLIO AO CONSUMIDOR FORNECIDO PELO PROCON (AM)

14) Qual o principal motivo que o levou a procurar e aceitar os benefícios do processo de auxílio ao consumidor do Procon/Am?

- Urgência para quitar a dívida;
- Necessidade de obter crédito no mercado;
- A intermediação entre o credor e o devedor para minimizar os riscos de uma relação abusiva;
- Outro. Justifique: _____

15) A oferta do serviço público pelo Procon/Am teve influência em sua motivação pela busca desse tipo de auxílio?

- Sim,
- Não

16) Em relação às soluções ofertadas pelo Procon/Am, qual seu nível de satisfação?

- Satisfeito;
- Indiferente;
- Insatisfeito;