



IMPACTOS DO ENDIVIDAMENTO NO ESTADO EMOCIONAL DO BRASILEIRO

Agosto 2015

Quem compra, deve pagar. O Inadimplente é um indivíduo que pode ser punido e ter uma série de consequências na vida prática e cotidiana: negativação do nome, restrição ao crédito, dificuldades de compra, ações judiciais, etc. Todos esses efeitos gerados pelo atraso de pagamento estão previstos e são esperados por todos. No entanto, esse inadimplente pode gerar outros danos para si mesmo e para a sociedade: desde seu próprio adoecimento, podendo passar por alterações nas relações sociais e até a falta de produtividade no trabalho.

Com tantas sanções sociais e adversidades provenientes do endividamento, podemos dizer que o devedor leva uma vida normal? E, podemos dizer que ele “sofre” emocionalmente por isso?

Compreender os sentimentos gerados nas
pessoas pelo endividamento.

Analisar se há diferenças entre gênero, idade,
tipo, valor e tempo da dívida.



PERFIL DOS ENTREVISTADOS



- **Público alvo:** consumidores das 27 capitais brasileiras, com mais de 18 anos, de ambos os sexos, pertencentes a todas as classes sociais e **Inadimplentes**.
- **Método de coleta:** Pessoal - nas proximidades das instituições de proteção ao crédito como SPC Brasil e os principais bureaus de crédito do mercado. De forma aleatória (sem cota para sexo, idade ou classe social).
- **Tamanho amostral da pesquisa:** 600 casos, gerando uma margem de erro geral de 4 p.p para um intervalo de confiança de 95%.
- **Data de coleta dos dados:** 15 a 26 de junho de 2015.
- **Aleatoriedade:** A aleatoriedade na coleta de dados foi fundamental para traçar perfil sociodemográfico dos dois grupos investigados.



CONCEITO



Inadimplente – pessoa que não pagou ao menos uma conta vencida há mais de 90 dias.



AMOSTRA x CIDADE



Nº de entrevistas realizadas	2014	2015
Aracaju	8	7
Belém	16	16
Belo Horizonte	32	32
Boa vista	3	3
Brasília	35	33
Campo Grande	11	11
Cuiabá	7	7
Curitiba	27	25
Florianópolis	6	6
Fortaleza	31	31
Goiânia	18	18
Joao Pessoa	9	9
Macapá	4	4
Maceió	10	10
Manaus	20	20
Natal	11	12
Palmas	3	3
Porto alegre	21	21

Nº de entrevistas realizadas	2014	2015
Porto velho	5	5
Recife	20	20
Rio Branco	5	4
Rio de Janeiro	91	91
Salvador	37	37
São Luís	11	11
São Paulo	151	150
Teresina	9	9
Vitória	5	5
Total	606	600

BASE	2014	2015
	606	600



**Sentimentos gerados
pelo endividamento**

SENTIMENTOS GERADOS PELA DÍVIDA



- A preocupação com a dívida é maior entre as mulheres (60%), e entre os que devem financiamento de automóvel (73%), parcelas de cheques/promissórias/carnês (64%), conta de água/luz (68%), conta de telefone (fixo ou celular) (67%) e escola ou faculdade (68%).
- Quanto maior o valor da dívida, maior também o nível de preocupação do inadimplente: 67% dos que devem R\$ 5.000 ou mais têm nível de preocupação alto ou muito alto.
- 57% dos inadimplentes têm alto nível de preocupação com a dívida que possuem há mais de 90 dias, sendo 32% os que têm nível muito alto.
- Os sentimentos que os inadimplentes mais têm em relação à dívida que possuem são: vergonha (48%), infelicidade (46%), insegurança/medo de não conseguir quitar a dívida (44%), nervosismo/irritação/desespero (44%) e a autoestima baixa (43%). 39% relataram ter insônia.

SENTIMENTOS GERADOS PELA DÍVIDA



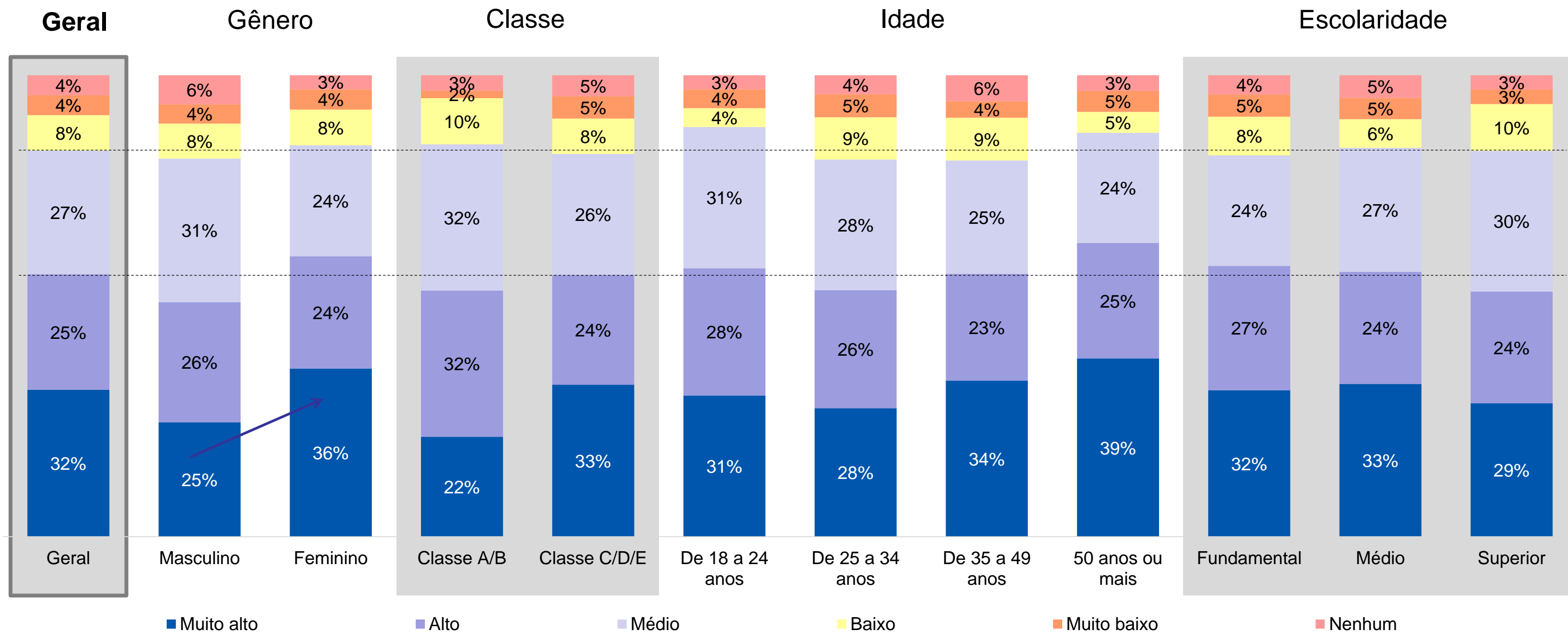
- Todos esses sentimentos aumentam à medida que o valor da dívida cresce. 47% informaram ter alterações de apetite, que podem ser de aumento ou perda.
- 31% afirmaram ter medo de atender o telefone. Quanto maior o valor da dívida, maior o medo de atender o telefone.
- A segurança/certeza de que vai conseguir quitar a dívida é maior entre as pessoas da classe A/B (55%).
- Alterações comportamentais também acontecem na vida do inadimplente: 33% afirmam que estão mais irritados e têm feito agressões verbais a familiares e/ou amigos. Esse tipo de comportamento é mais frequente à medida que a dívida é mais alta, e também entre as pessoas que têm maior nível de preocupação com a dívida (48%).
- 27% passaram a descontar a ansiedade com a dívida em vícios que já possuem, como cigarro, comida, bebidas e outros. O desconto nos vícios é maior: na classe A/B (43%), quanto maior é o valor da dívida e maior o nível de preocupação.

SENTIMENTOS GERADOS PELA DÍVIDA



- A dívida também afeta o ambiente de trabalho. 31% estão mais desatentos e pouco produtivos no trabalho. Este comportamento também é mais frequente com o aumento da dívida e com a preocupação do inadimplente com a mesma. 22% alegaram também perder a paciência com colegas de trabalho.
- Outro comportamento menos frequente, mas preocupante, são os que passaram a ficar nervosos e até já fizeram agressões físicas a familiares e/ou amigos: 10% afirmaram fazê-lo e 12% o fazem eventualmente.

NÍVEL DE PREOCUPAÇÃO COM AS DÍVIDAS: 57% dos inadimplentes têm nível alto e muito alto de preocupação com a dívida que possuem há mais de 3 meses. 32% têm nível muito alto de preocupação.



BASE	2015	Masculino	Feminino	Classe A/B	Classe C/D/E	De 18 a 24 anos	De 25 a 34 anos	De 35 a 49 anos	50 anos ou mais	Fundamental	Médio	Superior
	600	238	362	60	522	98	219	195	88	167	305	128

COMPROMISSO EM ATRASO X NÍVEL DE PREOCUPAÇÃO

COM AS DÍVIDAS: o nível de preocupação é maior entre as pessoas que devem financiamento de automóvel, parcelas de cheques/promissórias/carnês, conta de água/luz, conta de telefone (fixo ou celular) e escola ou faculdade.

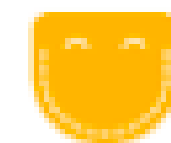


	Financiamento de automóvel (carro, moto)	Cheque Especial	Crédito Consignado	Empréstimo em banco ou financeira	Empréstimo com parentes e/ou amigos	Parcelas a pagar do cartão de loja	Parcelas a pagar no cartão de crédito de credenciadora	Parcelas a pagar em cheques/notas promissórias/carnês	Conta de água / Luz	Conta de telefone (fixo ou celular)	Escola ou faculdade	Compra de vendedoras/sacoleiras
Muito alto	42%	33%	40%	37%	37%	33%	32%	44%	34%	40%	31%	29%
Alto	31%	25%	13%	24%	24%	26%	23%	20%	34%	27%	37%	35%
Médio	17%	31%	31%	25%	24%	28%	31%	25%	14%	18%	17%	21%
Baixo	6%	3%	4%	6%	6%	5%	7%	8%	14%	4%	11%	9%
Muito baixo	6%	6%	7%	3%	6%	3%	4%	1%	2%	4%	3%	6%
Nenhum	0%	3%	4%	5%	3%	4%	2%	1%	3%	6%	0%	0%

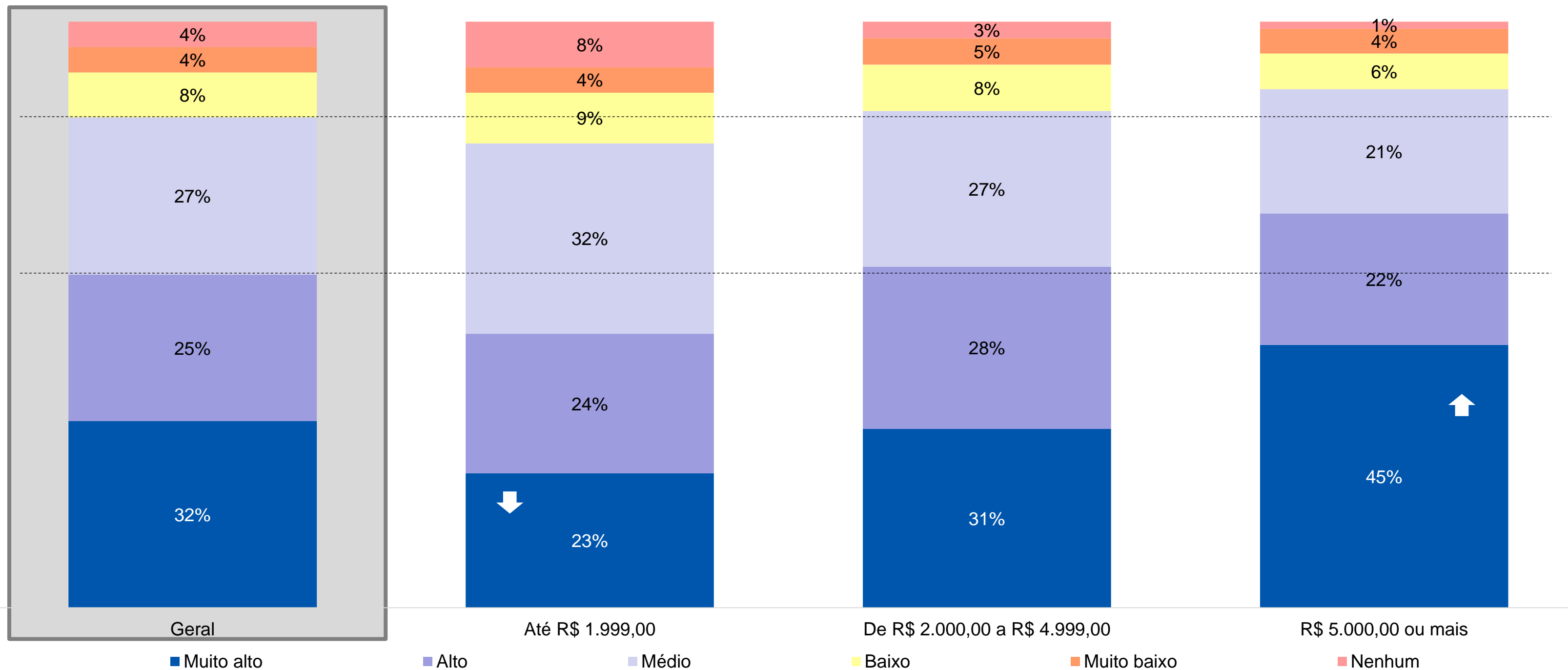
BASE	Financiamento de automóvel (carro, moto)	Cheque Especial	Crédito Consignado	Empréstimo em banco ou financeira	Empréstimo com parentes e/ou amigos	Parcelas a pagar do cartão de loja	Parcelas a pagar no cartão de crédito de credenciadora	Parcelas a pagar em cheques/notas promissórias/carnês	Conta de água / Luz	Conta de telefone (fixo ou celular)	Escola ou faculdade	Compra de vendedoras/sacoleiras
	36	72	45	173	63	287	290	75	59	89	35	34

NÍVEL DE PREOCUPAÇÃO COM AS DÍVIDAS X VALOR

TOTAL DAS DÍVIDAS: a preocupação com a dívida é maior entre os que têm dívida de R\$ 5.000 ou mais e menor entre as pessoas que devem até R\$ 1.999.

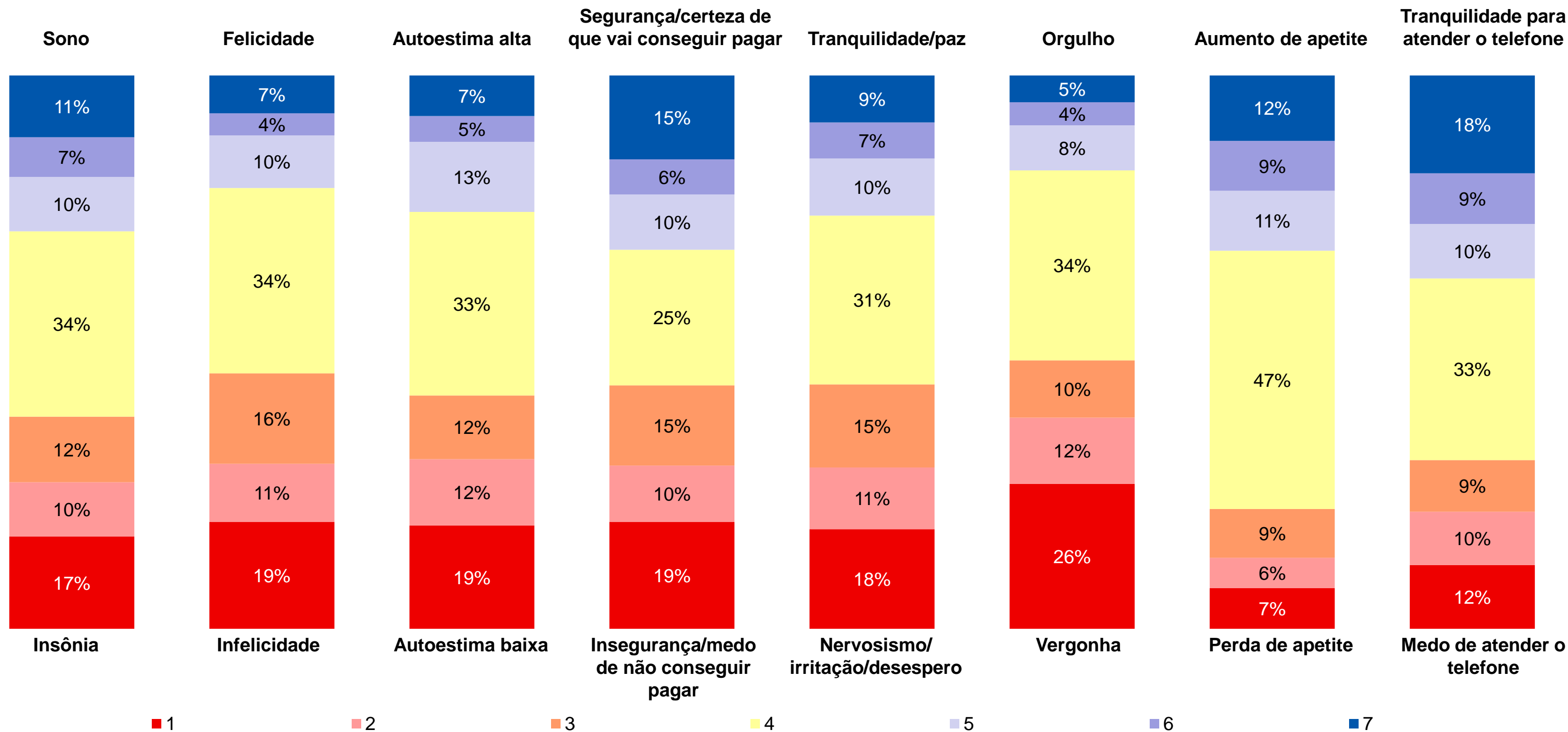


Meu bolso
Feliz



BASE	2015	Até 1.999	De 2000 a 4999	De 5000 ou mais
	573	231	177	165

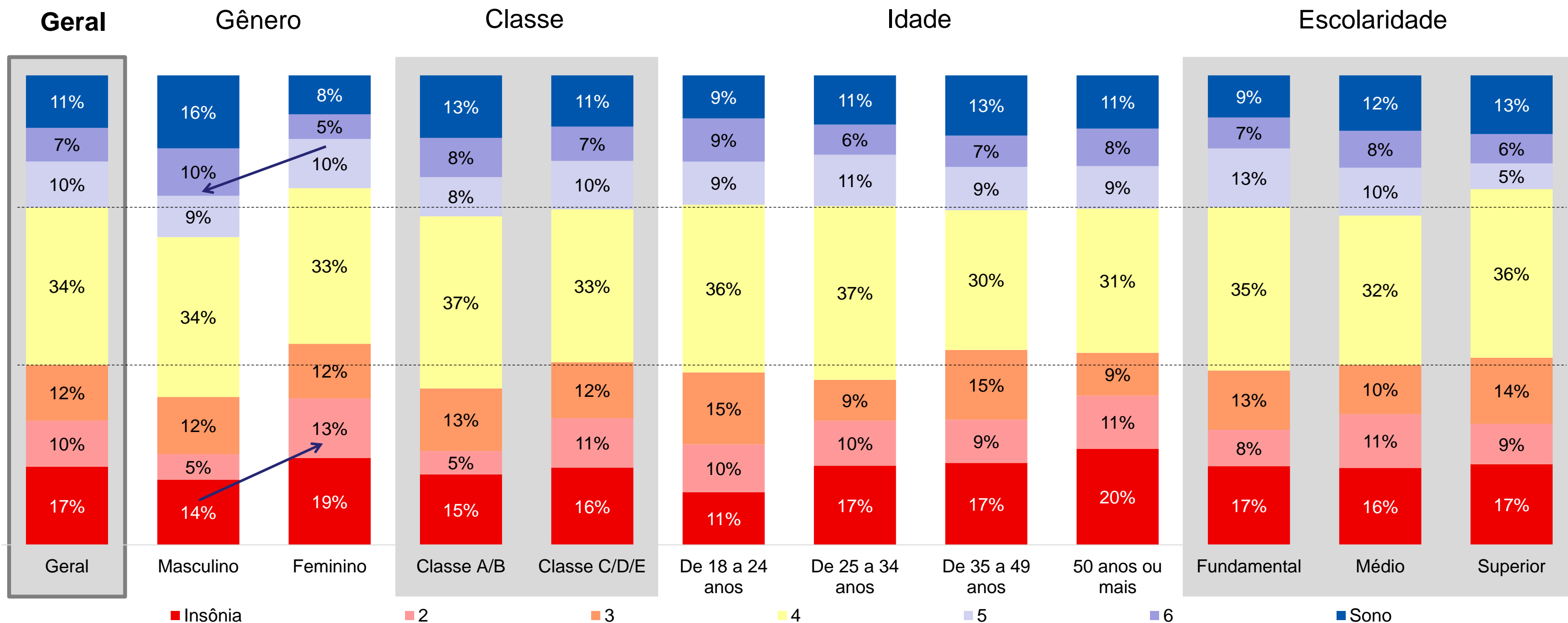
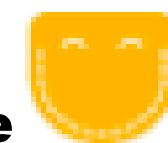
SENTIMENTO EM RELAÇÃO AS DÍVIDAS: o sentimento com maior alteração por conta das dívidas é a vergonha : 48% sentem-na em algum grau.



BASE 2015
600

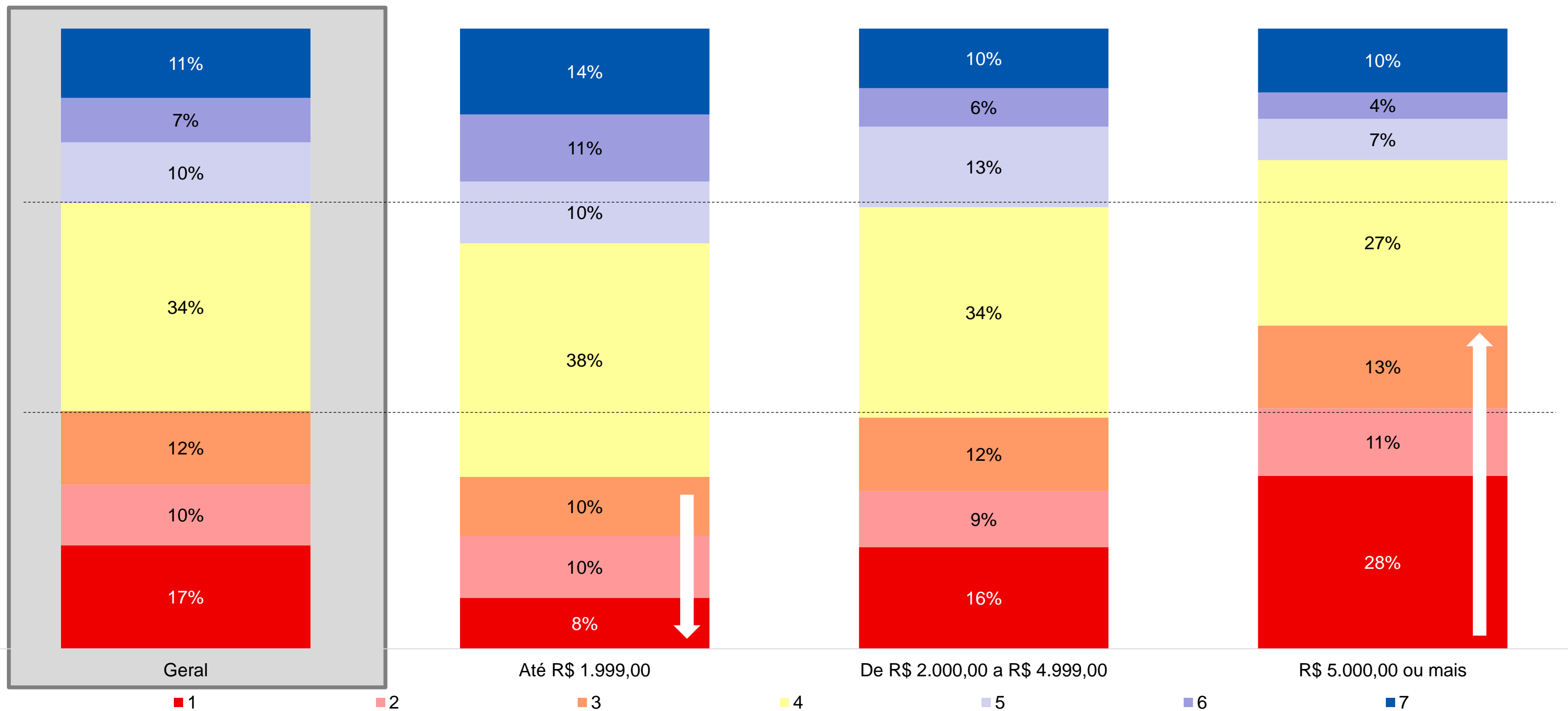
SENTIMENTO EM RELAÇÃO AS DÍVIDAS -

INSÔNIA OU SONO: 39% das pessoas têm insônia por causa da dívida que possuem, sendo que 17% têm insônia em um grau mais alto. As mulheres são as que mais perdem o sono.



BASE	2015	Masculino	Feminino	Classe A/B	Classe C/D/E	De 18 a 24 anos	De 25 a 34 anos	De 35 a 49 anos	50 anos ou mais	Fundamental	Médio	Superior
	600	238	362	60	522	98	219	195	88	167	305	128

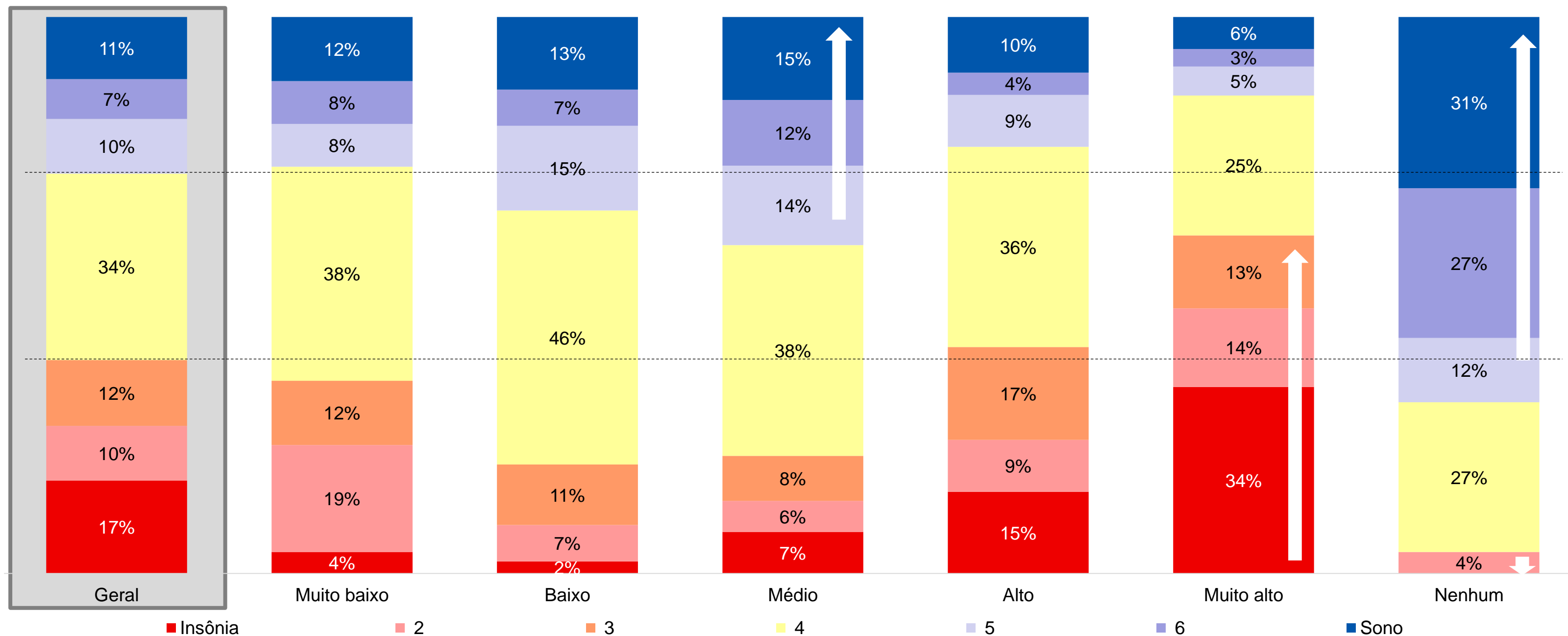
INSÔNIA OU SONO X VALOR TOTAL DA DÍVIDA: a insônia é maior entre as pessoas com dívida de R\$ 5.000 ou mais e menor entre as que têm dívida de até R\$ 1.999.



BASE	2015	Até 1.999	De 2000 a 4999	De 5000 ou mais
	573	231	177	165

INSÔNIA OU SONO X NÍVEL DE PREOCUPAÇÃO COM AS

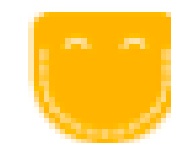
DÍVIDAS: a insônia (soma das opções 1, 2 e 3) é maior entre as pessoas que têm nível muito alto de preocupação com a dívida. O sono (soma das opções 5, 6 e 7) é maior entre as pessoas que não têm nenhuma preocupação com a dívida e as que têm nível médio de preocupação.



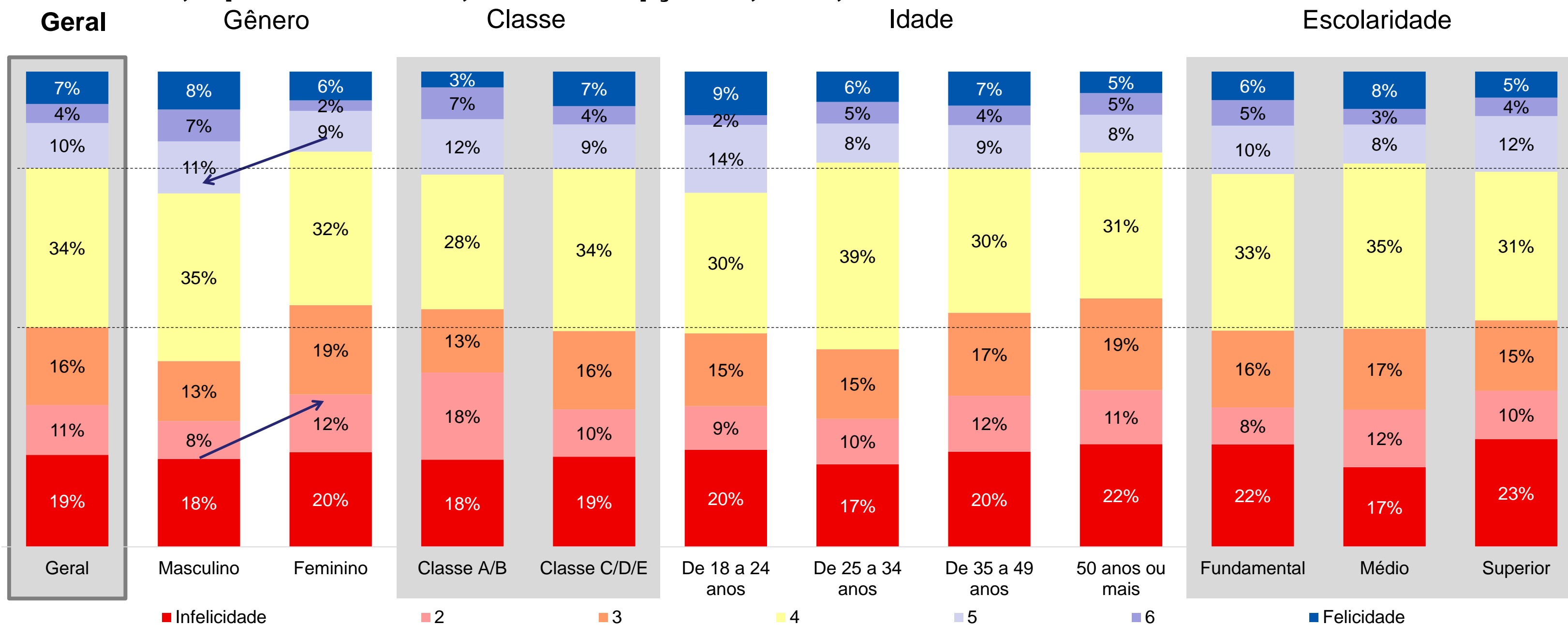
BASE	2015	Muito baixo	Baixo	Médio	Alto	Muito alto	Nenhum
	600	26	46	161	150	191	26

SENTIMENTO EM RELAÇÃO AS DÍVIDAS:

INFELICIDADE OU FELICIDADE: 46% das pessoas estão infelizes por causa da dívida que possuem, sendo que 19% estão infelizes no mais alto grau. A alteração de sentimento para a infelicidade, soma das opções 1, 2 e 3, é maior entre as mulheres; e para a felicidade, soma das opções 5, 6 e 7, é maior entre os homens.

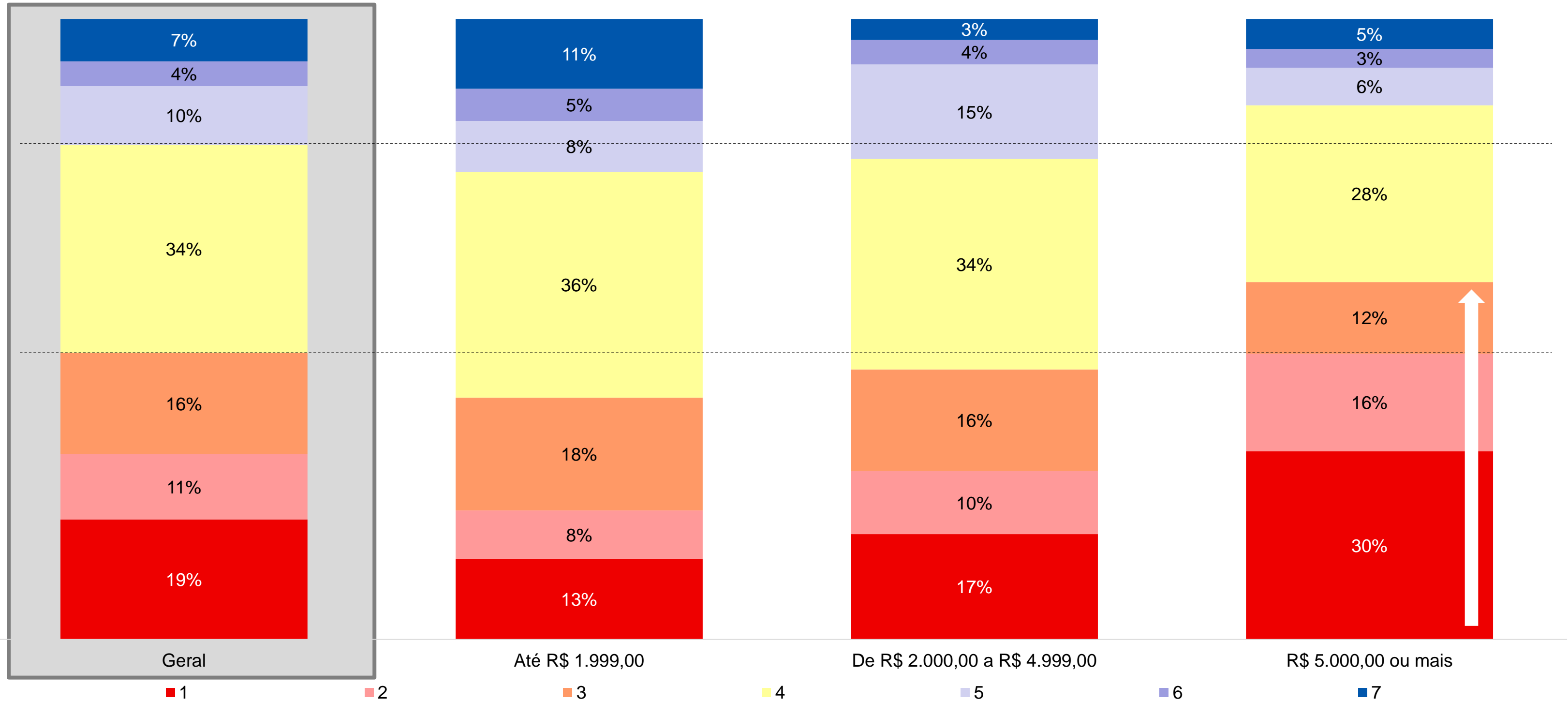


Meu bolso
Feliz



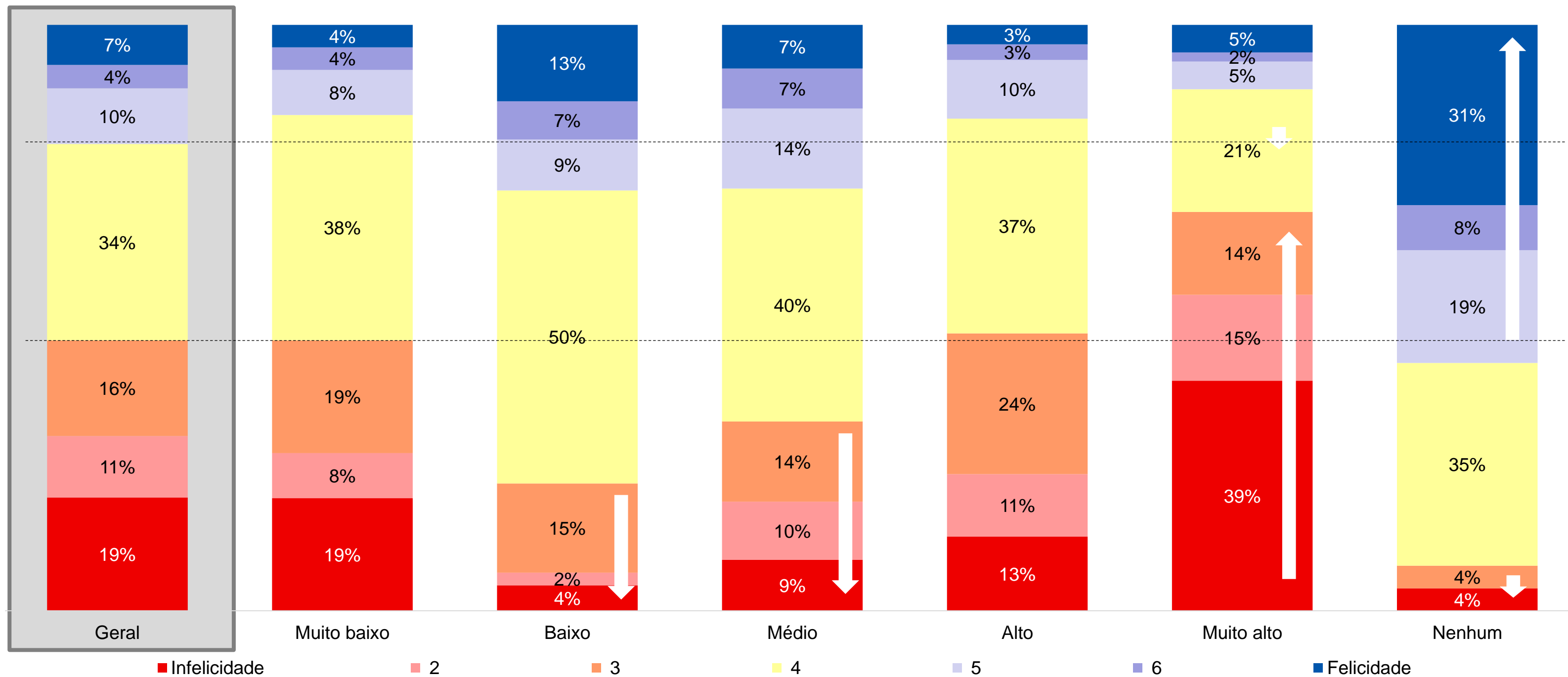
BASE	2015	Masculino	Feminino	Classe A/B	Classe C/D/E	De 18 a 24 anos	De 25 a 34 anos	De 35 a 49 anos	50 anos ou mais	Fundamental	Médio	Superior
	600	238	362	60	522	98	219	195	88	167	305	128

INFELICIDADE OU FELICIDADE X VALOR TOTAL DA DÍVIDA: a infelicidade é maior entre as pessoas com dívida de R\$ 5.000 ou mais.



BASE	2015	Até 1.999	De 2000 a 4999	De 5000 ou mais
	573	231	177	165

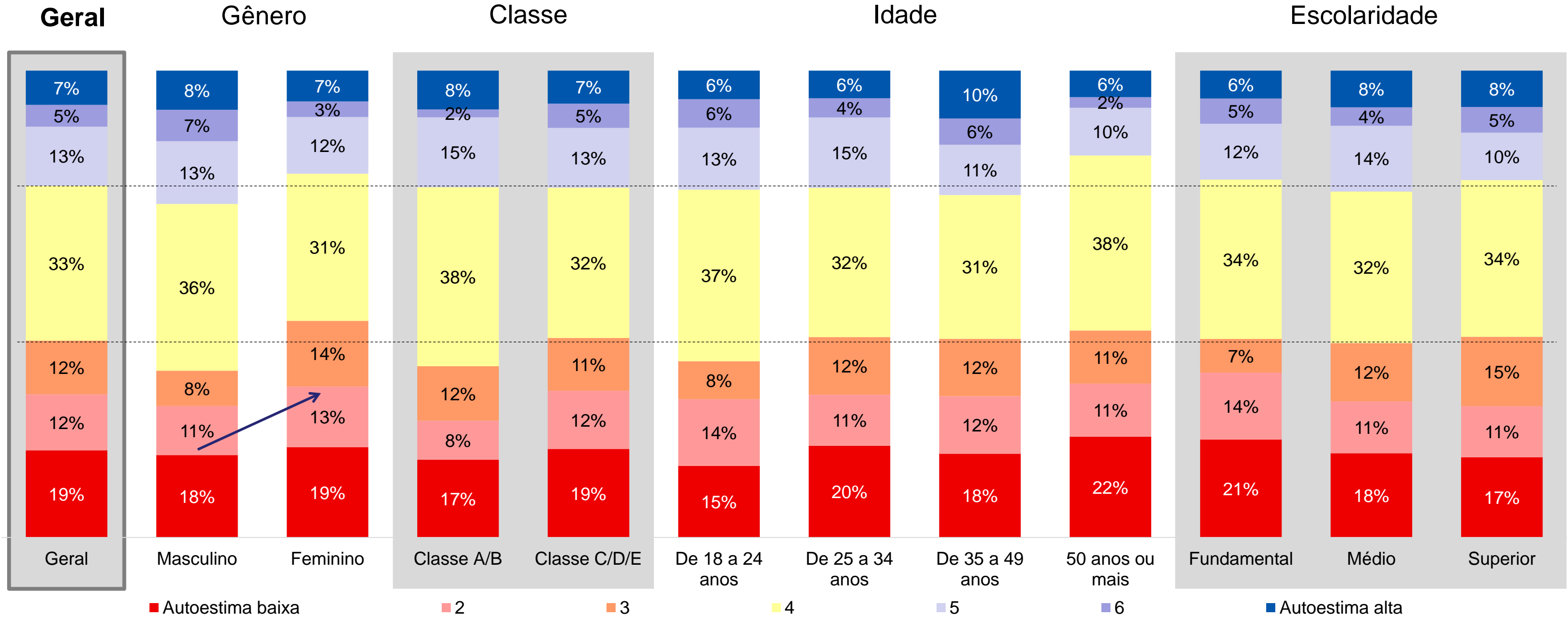
INFELICIDADE OU FELICIDADE X NÍVEL DE PREOCUPAÇÃO COM AS DÍVIDAS: entre os que se preocupam muito com a dívida, a infelicidade é maior.



BASE	2015	Muito baixo	Baixo	Médio	Alto	Muito alto	Nenhum
	600	26	46	161	150	191	26

SENTIMENTO EM RELAÇÃO ÀS DÍVIDAS: AUTOESTIMA

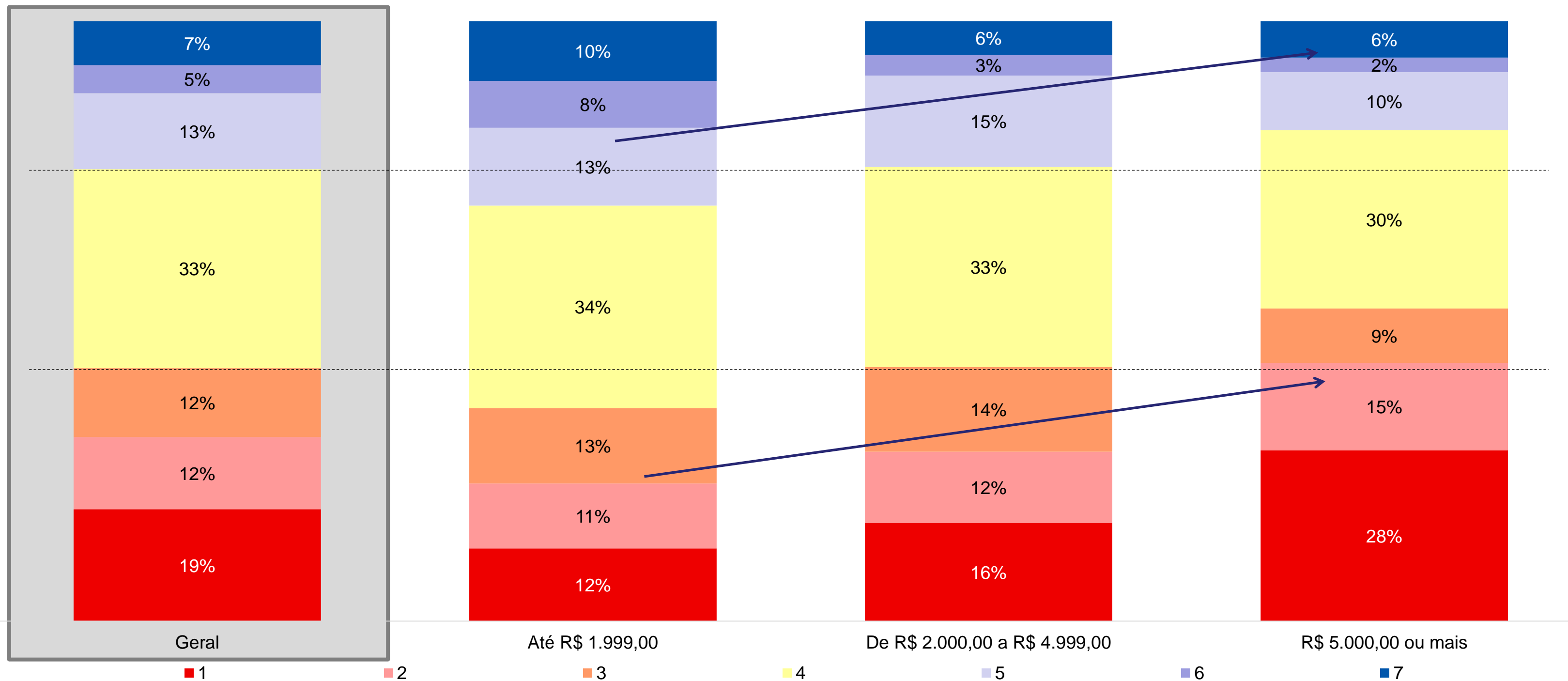
BAIXA OU ALTA: 43% das pessoas apresentaram queda na autoestima por causa da dívida que possuem há mais de 3 meses. 19% teve uma baixa muito grande na autoestima.



BASE	2015	Masculino	Feminino	Classe A/B	Classe C/D/E	De 18 a 24 anos	De 25 a 34 anos	De 35 a 49 anos	50 anos ou mais	Fundamental	Médio	Superior
	600	238	362	60	522	98	219	195	88	167	305	128

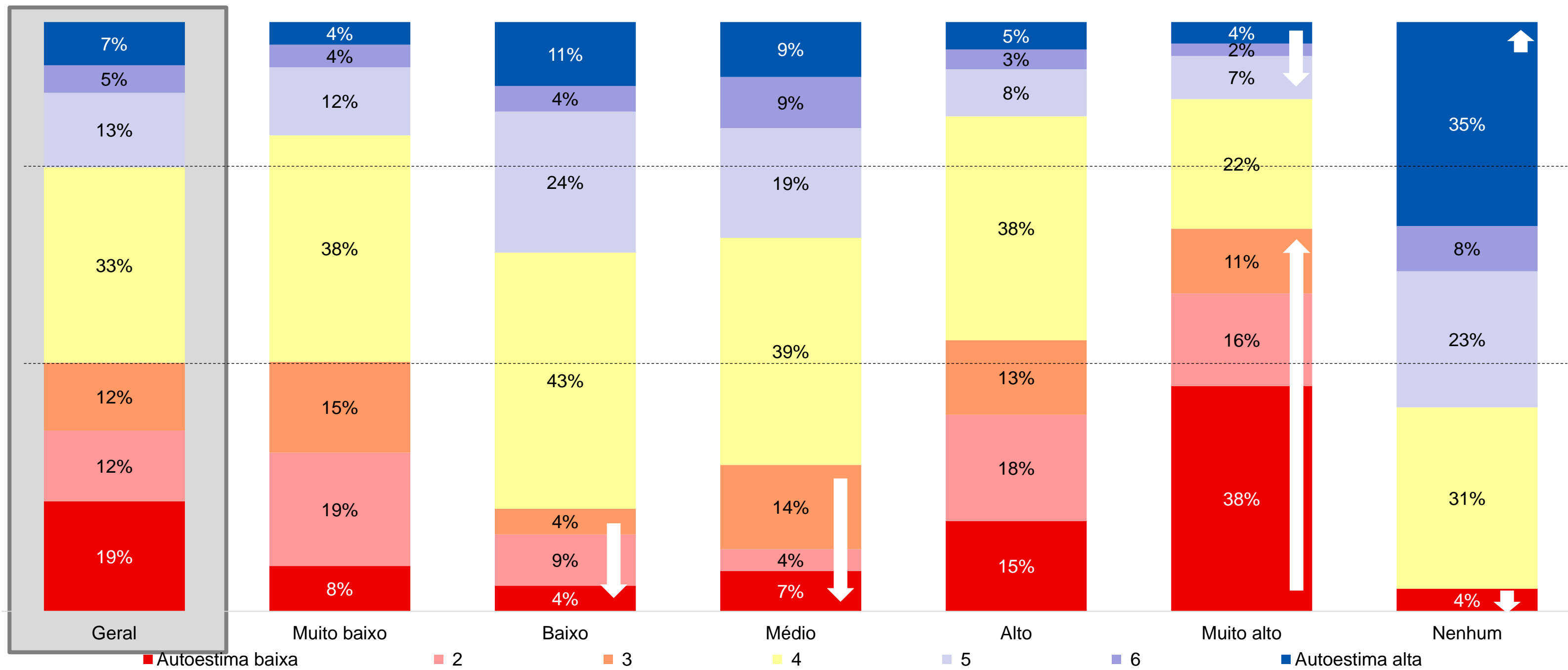
AUTOESTIMA BAIXA OU AUTOESTIMA ALTA X VALOR

TOTAL DA DÍVIDA: nota-se que a auto estima tende a ser mais baixa quanto maior o valor da dívida.



BASE	2015	Até 1.999	De 2000 a 4999	De 5000 ou mais
	573	231	177	165

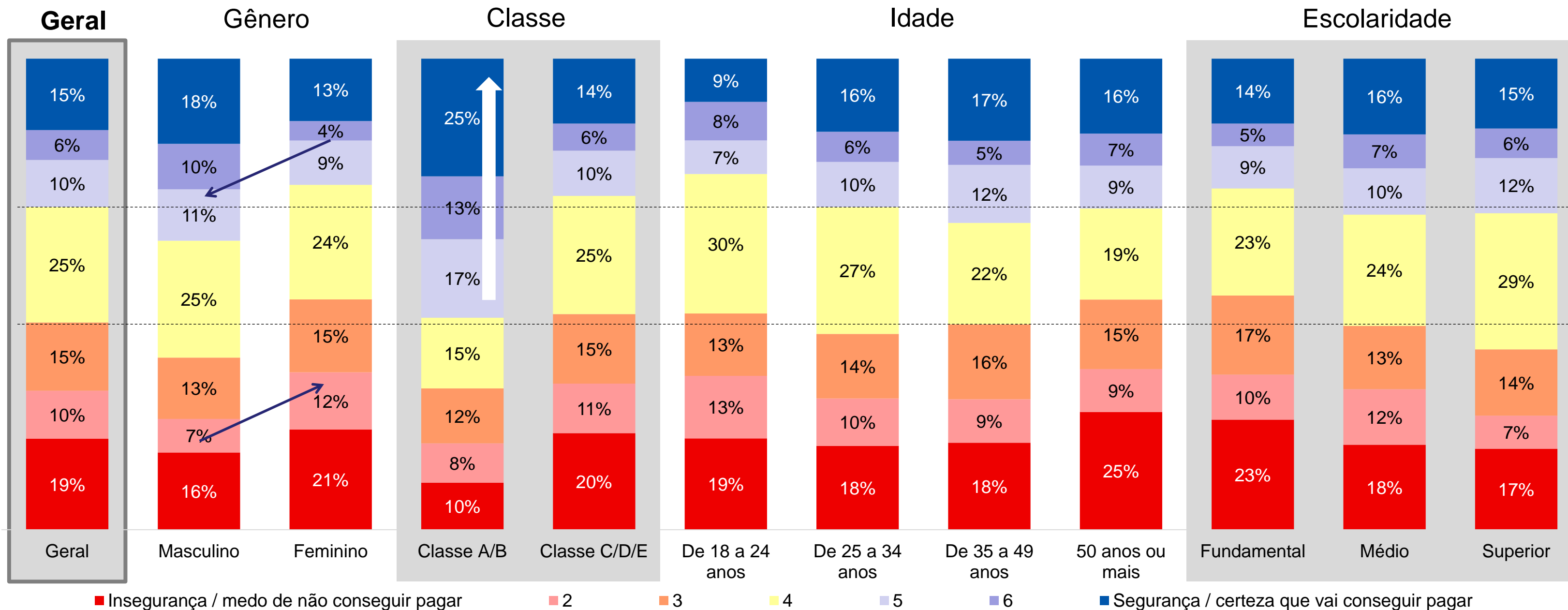
AUTOESTIMA BAIXA OU AUTOESTIMA ALTA X NÍVEL DE PREOCUPAÇÃO COM AS DÍVIDAS: a autoestima é mais baixa entre os que têm mais preocupação com suas dívidas.



BASE	2015	Muito baixo	Baixo	Médio	Alto	Muito alto	Nenhum
	600	26	46	161	150	191	26

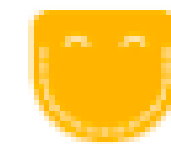
SENTIMENTO EM RELAÇÃO AS DÍVIDAS: INSEGURANÇA DE NÃO CONSEGUIR PAGAR OU SEGURANÇA DE QUE VAI PAGAR:

44% dos inadimplentes têm insegurança/medo de não conseguir quitar a dívida. A segurança/certeza de que vai conseguir pagar as dívidas é maior entre as pessoas da Classe A/B.



BASE	2015	Masculino	Feminino	Classe A/B	Classe C/D/E	De 18 a 24 anos	De 25 a 34 anos	De 35 a 49 anos	50 anos ou mais	Fundamental	Médio	Superior
	600	238	362	60	522	98	219	195	88	167	305	128

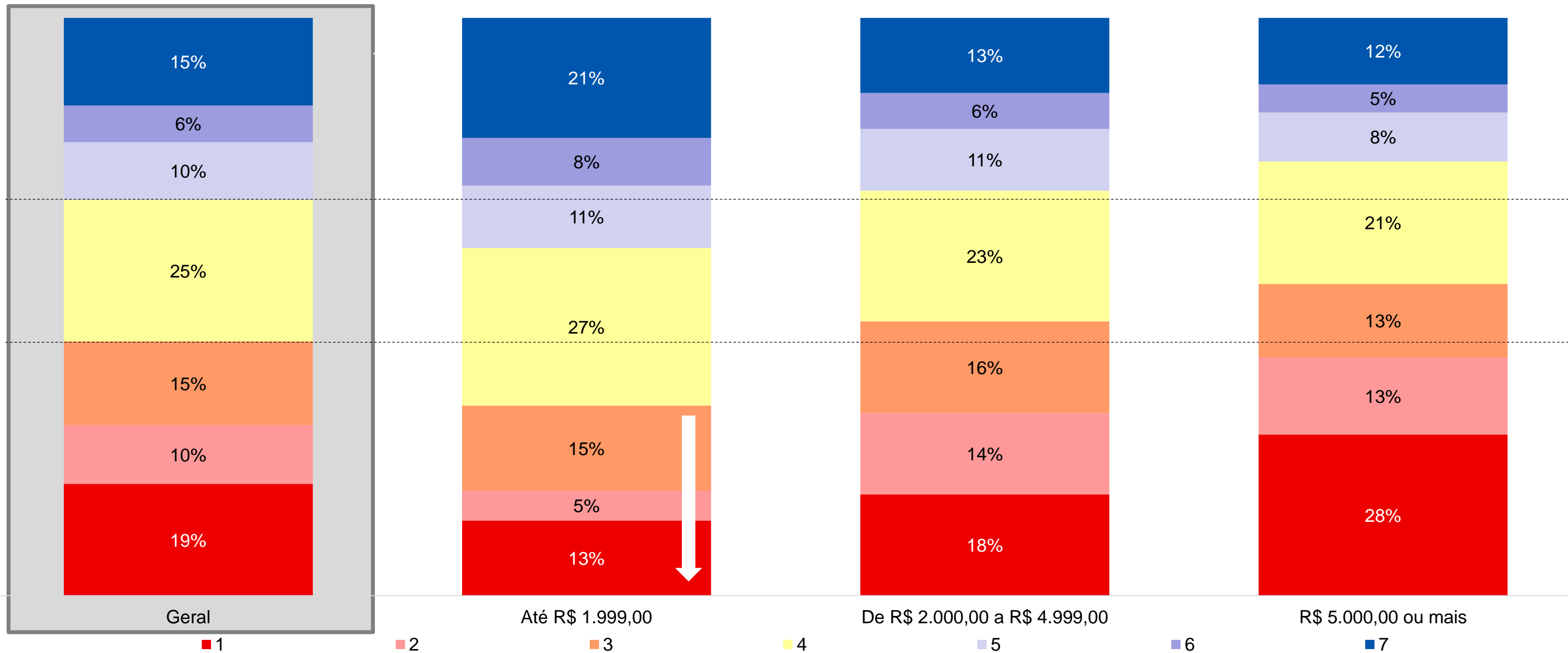
INSEGURANÇA/ MEDO DE NÃO CONSEGUIR PAGAR OU SEGURANÇA/CERTEZA DE QUE VAI CONSEGUIR PAGAR X



Meu bolso
Feliz

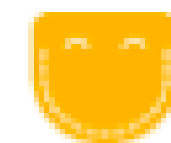


VALOR TOTAL DA DÍVIDA: a segurança/certeza de que vai conseguir pagar é maior entre os que devem até R\$ 1.999.



BASE	2015	Até 1.999	De 2000 a 4999	De 5000 ou mais
	573	231	177	165

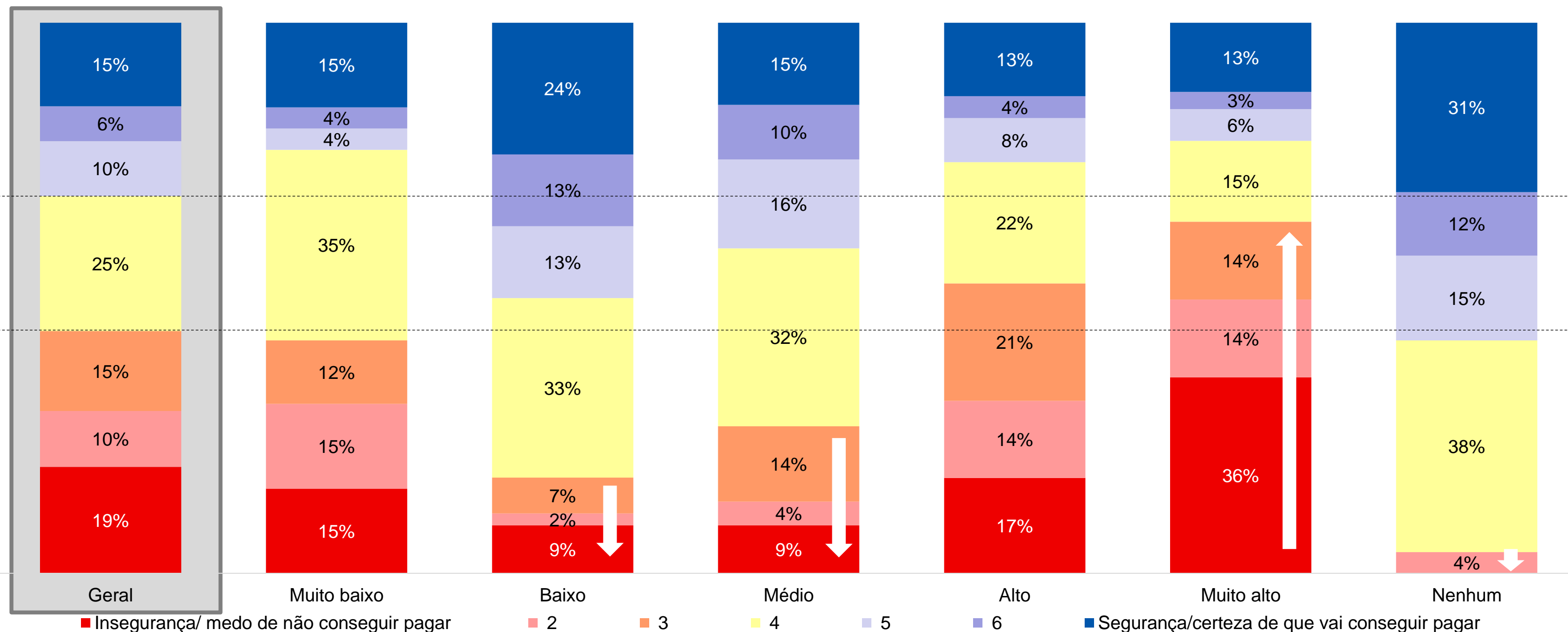
INSEGURANÇA/ MEDO DE NÃO CONSEGUIR PAGAR OU SEGURANÇA/CERTEZA DE QUE VAI CONSEGUIR PAGAR X NÍVEL DE PREOCUPAÇÃO COM AS DÍVIDAS:



Meu bolso Feliz

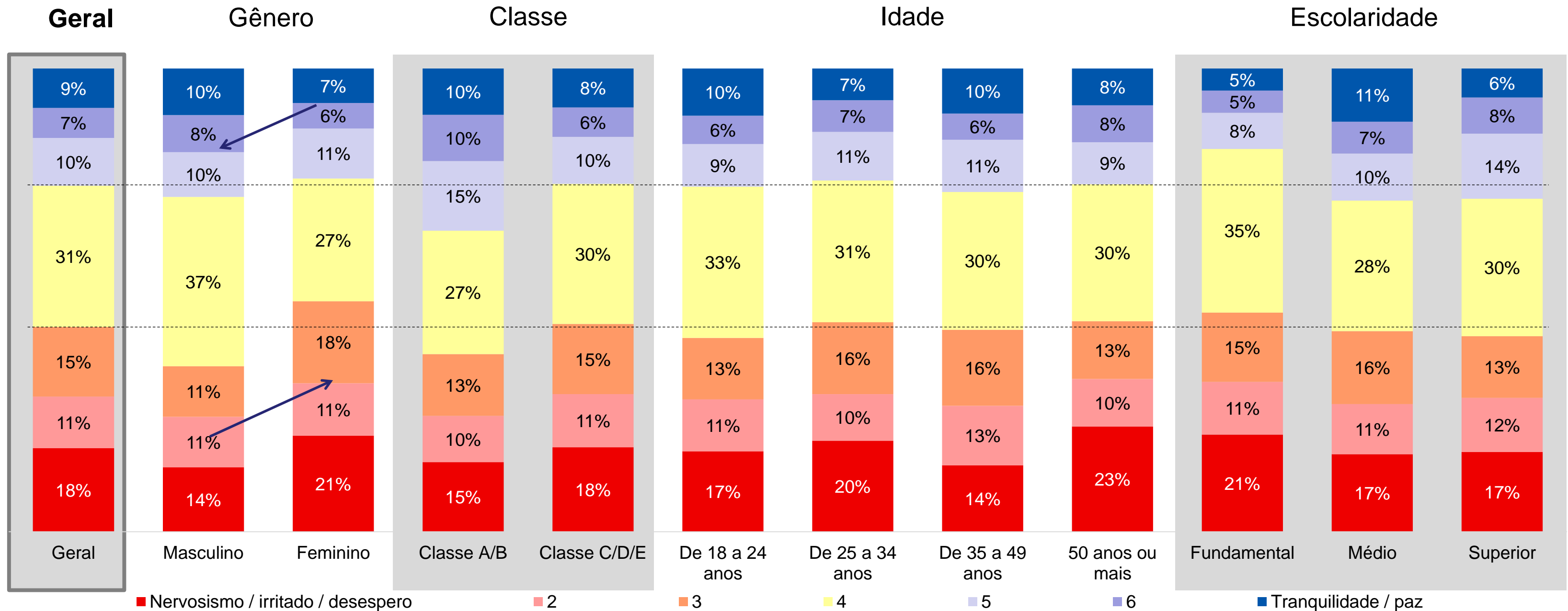
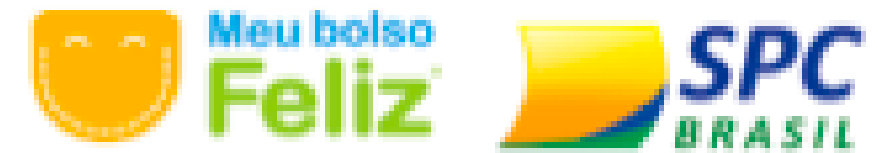


NÍVEL DE PREOCUPAÇÃO COM AS DÍVIDAS: a insegurança em não pagar as dívidas é maior entre os que tem um nível de preocupação muito alto.



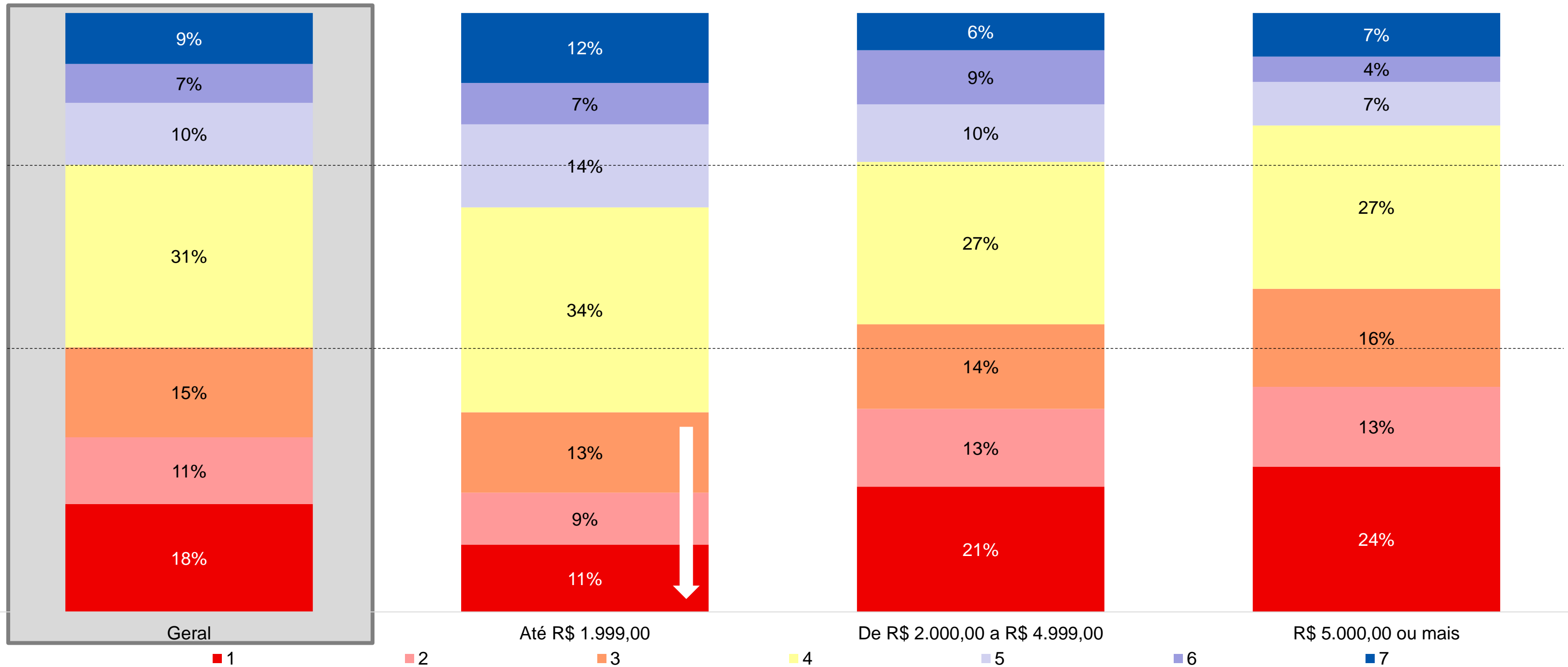
BASE	2015	Muito baixo	Baixo	Médio	Alto	Muito alto	Nenhum
	600	26	46	161	150	191	26

SENTIMENTO EM RELAÇÃO ÀS DÍVIDAS: NERVOSISMO/IRRITAÇÃO/DESESPERO OU TRANQUILIDADE/PAZ: 44% dos inadimplentes estão nervosos, irritados e desesperados por causa da dívida, sendo que são 15% os que estão no nível mais alto de nervosismo.



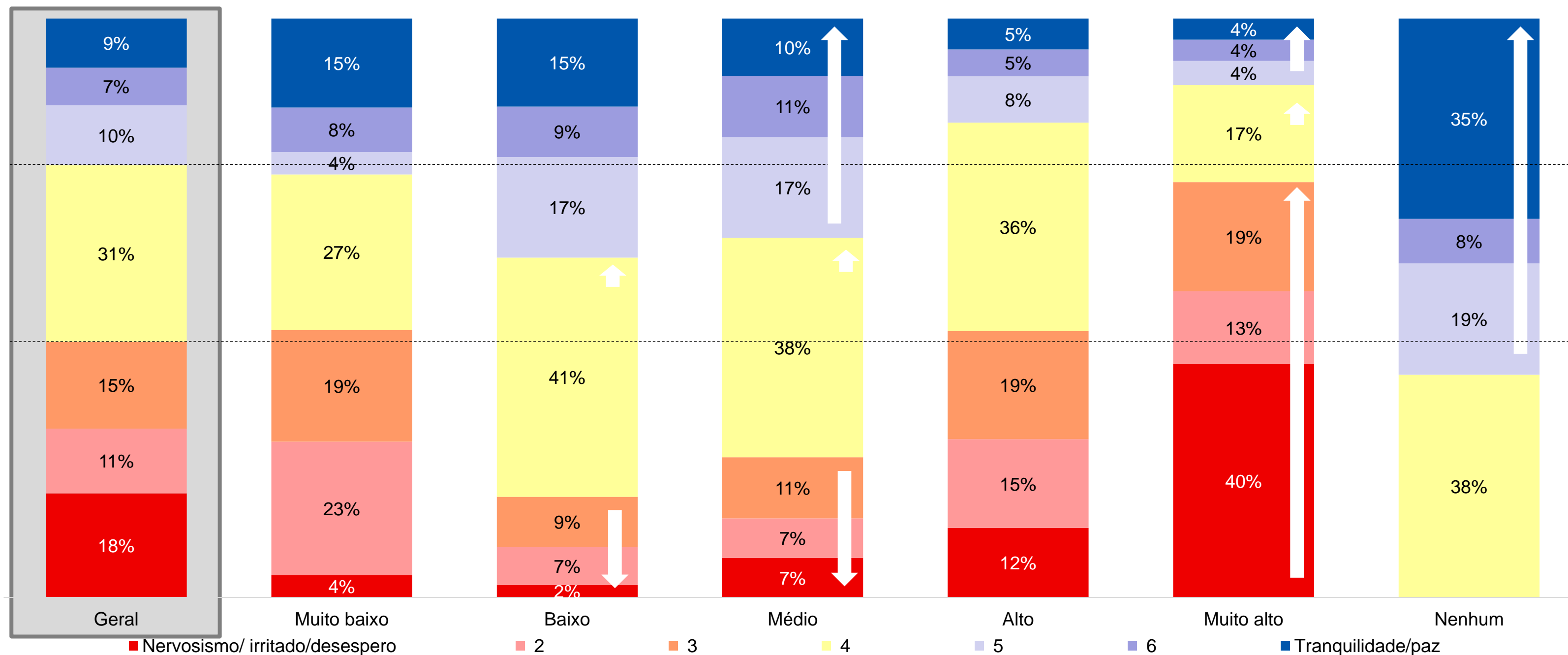
BASE	2015	Masculino	Feminino	Classe A/B	Classe C/D/E	De 18 a 24 anos	De 25 a 34 anos	De 35 a 49 anos	50 anos ou mais	Fundamental	Médio	Superior
	600	238	362	60	522	98	219	195	88	167	305	128

NERVOSISMO/ IRRITAÇÃO/DESESPERO OU TRANQUILIDADE/ PAZ X VALOR TOTAL DA DÍVIDA: o nervosismo é menor entre as pessoas com dívida até R\$ 1.999.



BASE	2015	Até 1.999	De 2000 a 4999	De 5000 ou mais
	573	231	177	165

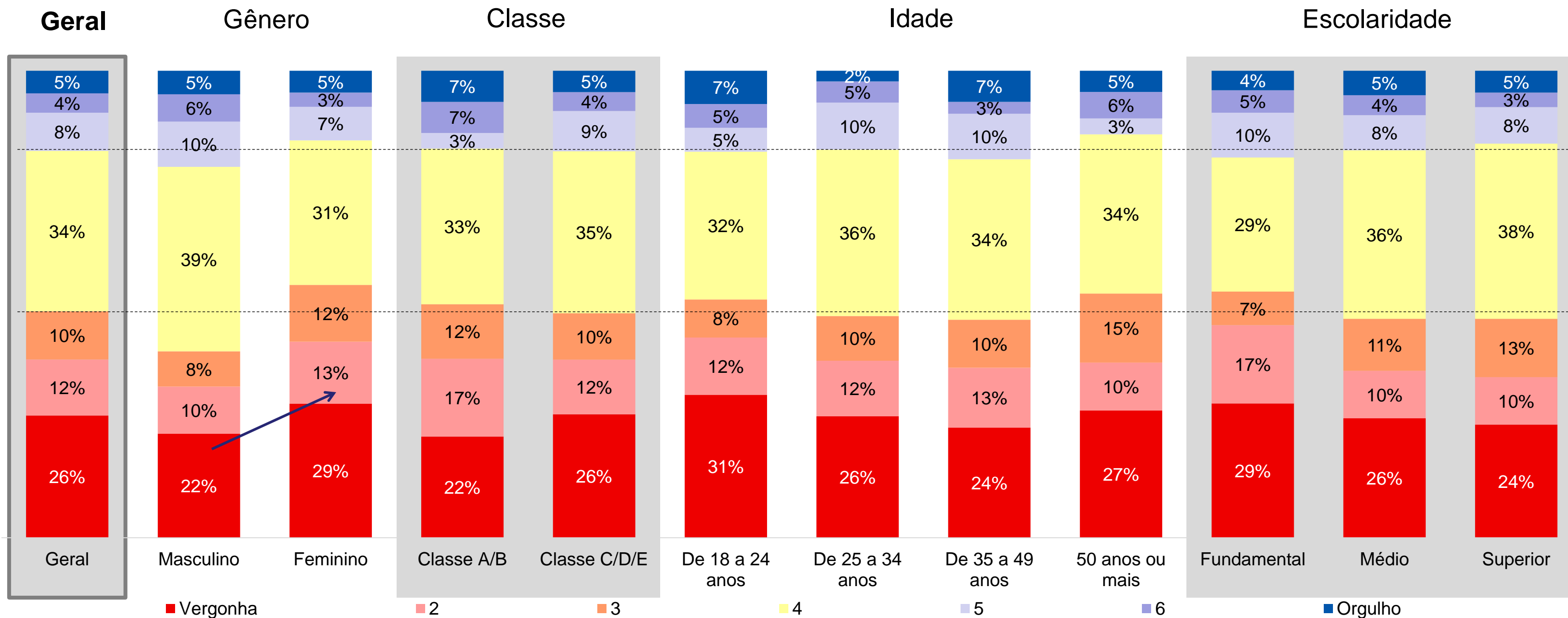
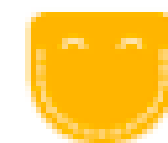
NERVOSISMO/ IRRITAÇÃO/DESESPERO OU TRANQUILIDADE/ PAZ X NÍVEL DE PREOCUPAÇÃO COM AS DÍVIDAS: o nervosismo é maior entre aqueles que têm um nível muito alto de preocupação com as dívidas.



BASE	2015	Muito baixo	Baixo	Médio	Alto	Muito alto	Nenhum
	600	26	46	161	150	191	26

SENTIMENTO EM RELAÇÃO AS DÍVIDAS: VERGONHA OU ORGULHO:

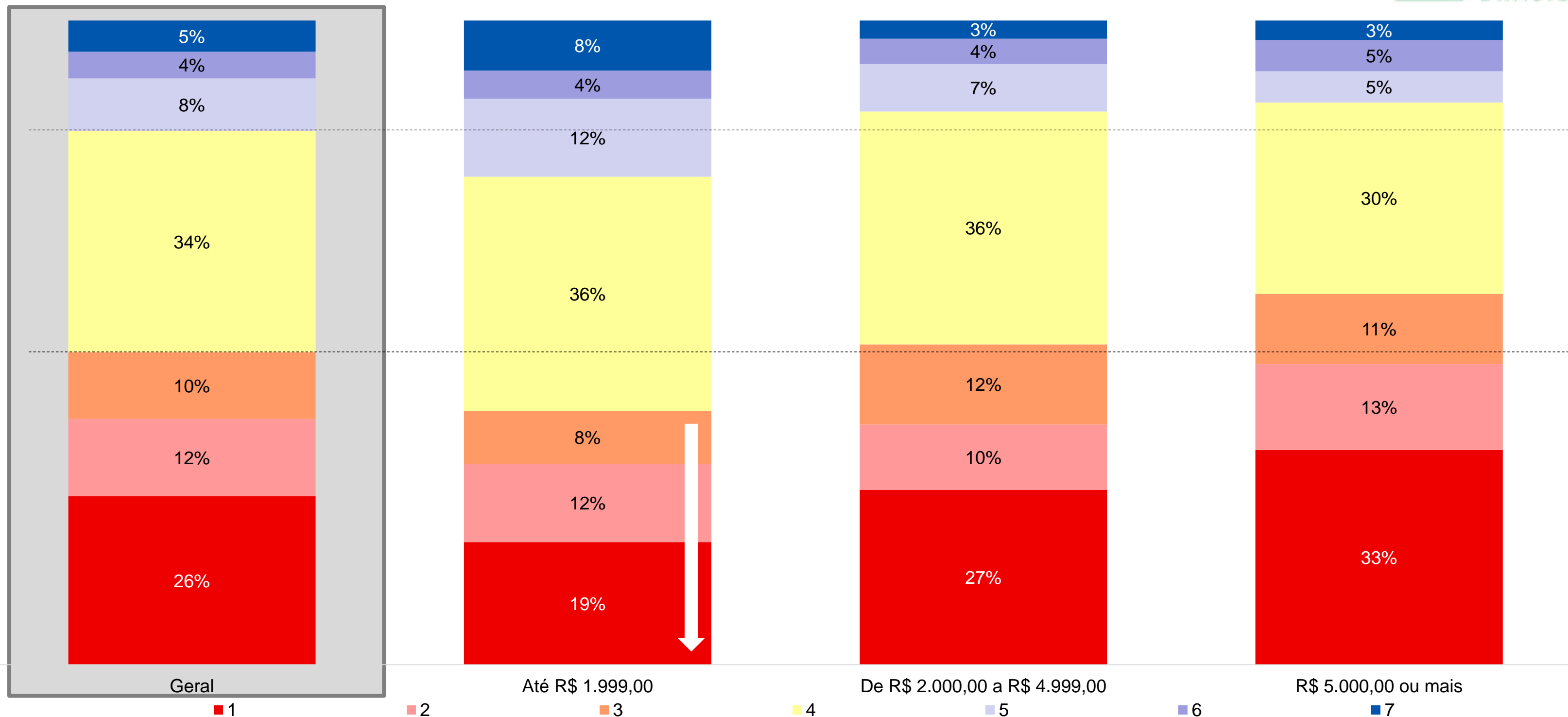
48% dos inadimplentes sentem, em algum grau, vergonha por causa da dívida, sendo 26% os que a sentem no grau mais elevado. A vergonha é maior entre as mulheres e entre os entrevistados com ensino fundamental.



BASE	2015	Masculino	Feminino	Classe A/B	Classe C/D/E	De 18 a 24 anos	De 25 a 34 anos	De 35 a 49 anos	50 anos ou mais	Fundamental	Médio	Superior
	600	238	362	60	522	98	219	195	88	167	305	128

VERGONHA OU ORGULHO X VALOR TOTAL DA DÍVIDA:

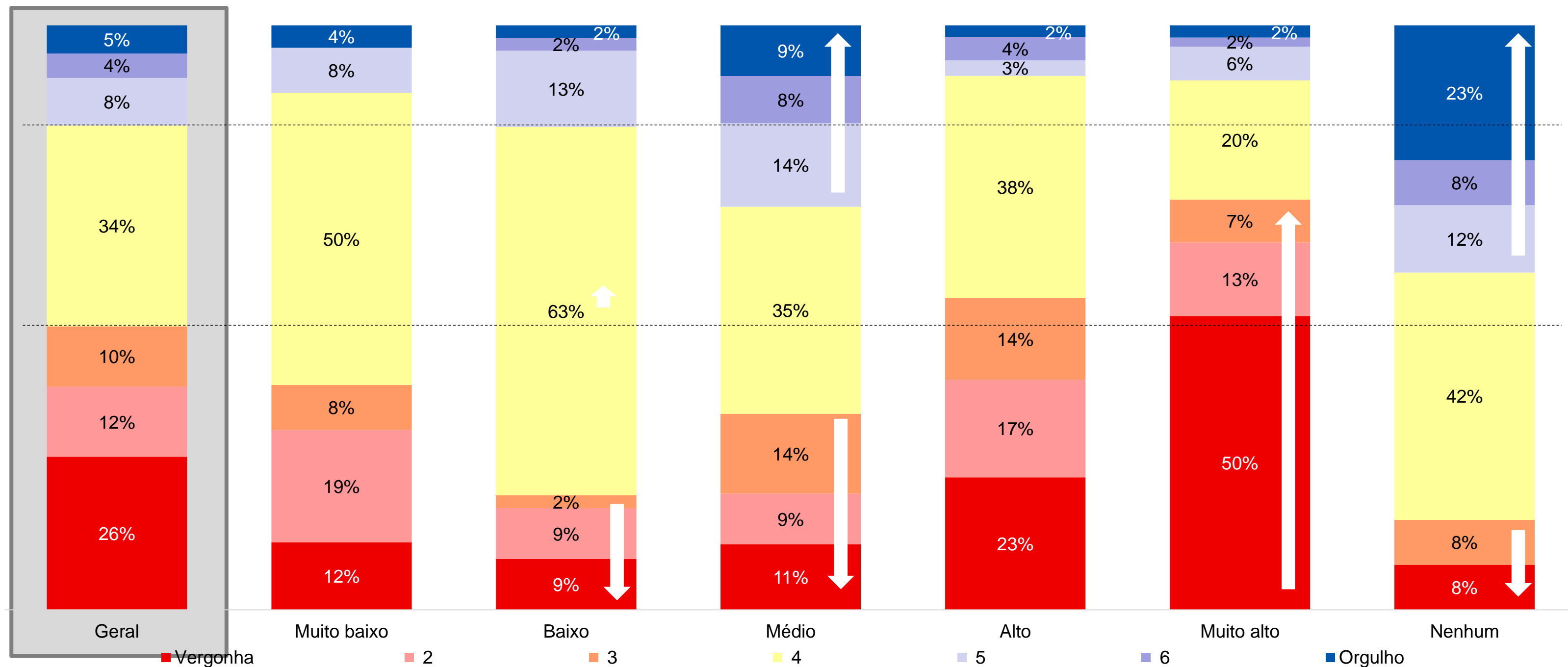
a vergonha é menor entre as pessoas com dívida até R\$ 1.999.



BASE	2015	Até 1.999	De 2000 a 4999	De 5000 ou mais
	573	231	177	165

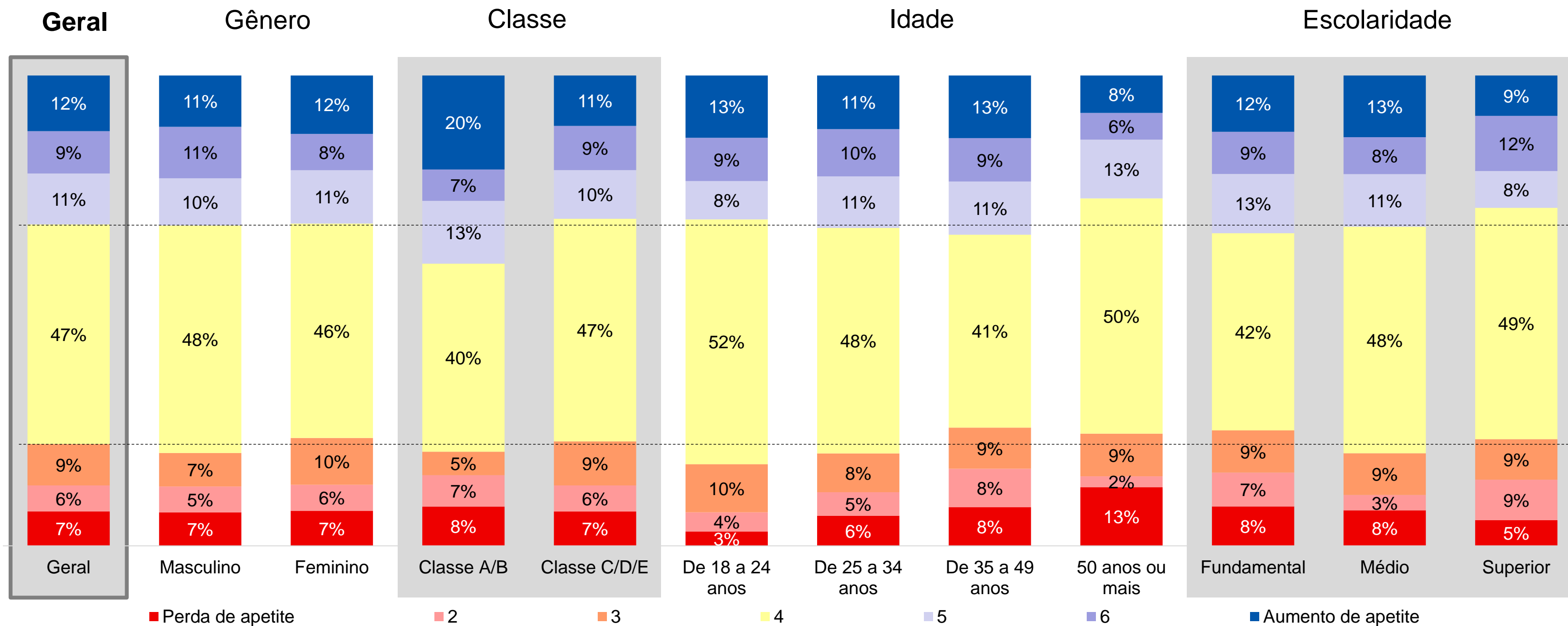
VERGONHA OU ORGULHO X NÍVEL DE PREOCUPAÇÃO

COM AS DÍVIDAS: a vergonha é maior entre aqueles que têm um nível muito alto de preocupação com as dívidas.



BASE	2015	Muito baixo	Baixo	Médio	Alto	Muito alto	Nenhum
	600	26	46	161	150	191	26

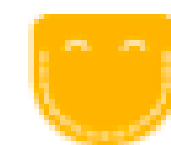
SENTIMENTO EM RELAÇÃO AS DÍVIDAS: PERDA DE APETITE OU AUMENTO DE APETITE: 53% dos inadimplentes tiveram alterações de apetite em função da dívida que possuem há mais de 3 meses, sendo que 32% tiveram aumento.



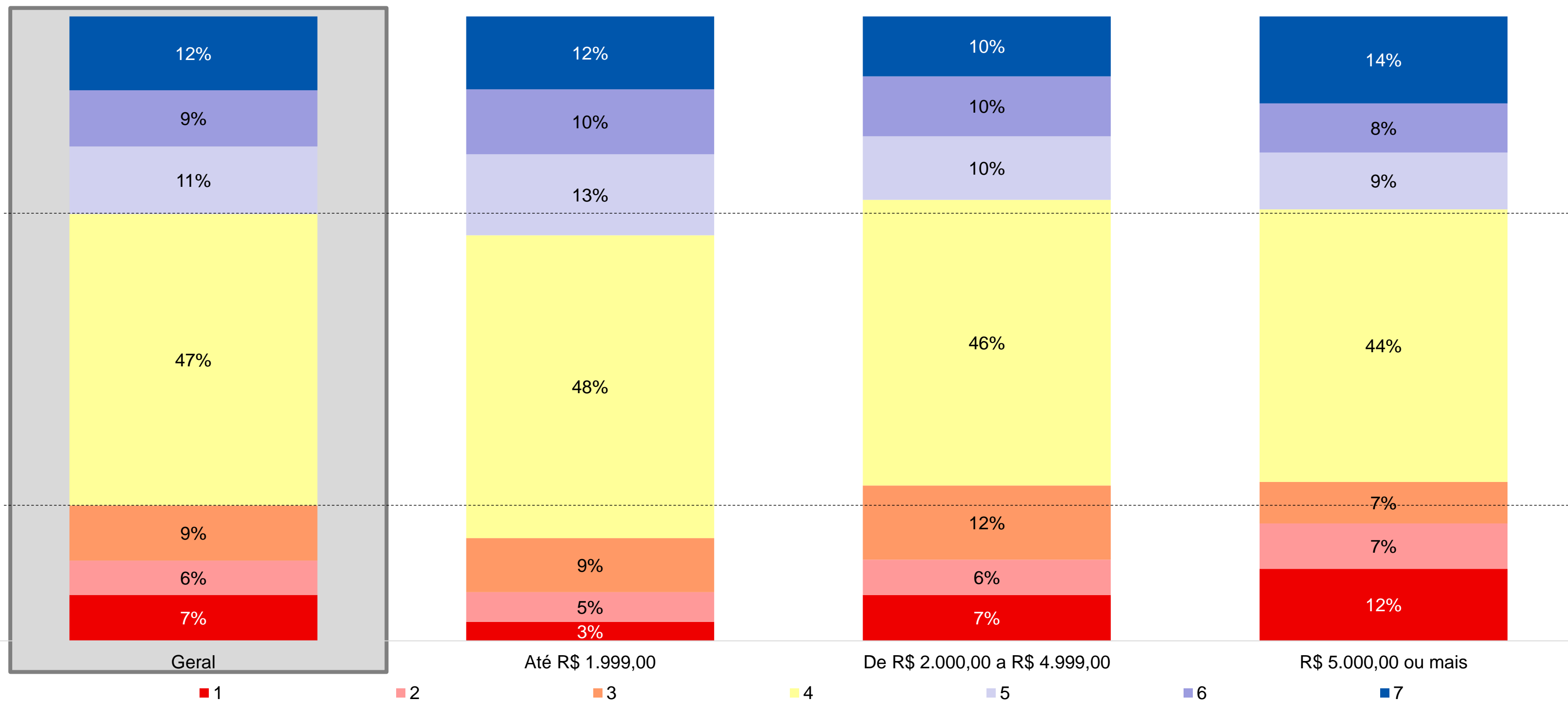
BASE	2015	Masculino	Feminino	Classe A/B	Classe C/D/E	De 18 a 24 anos	De 25 a 34 anos	De 35 a 49 anos	50 anos ou mais	Fundamental	Médio	Superior
	600	238	362	60	522	98	219	195	88	167	305	128

PERDA DE APETITE OU AUMENTO DE APETITE X VALOR

TOTAL DA DÍVIDA: Não há diferença significativa.

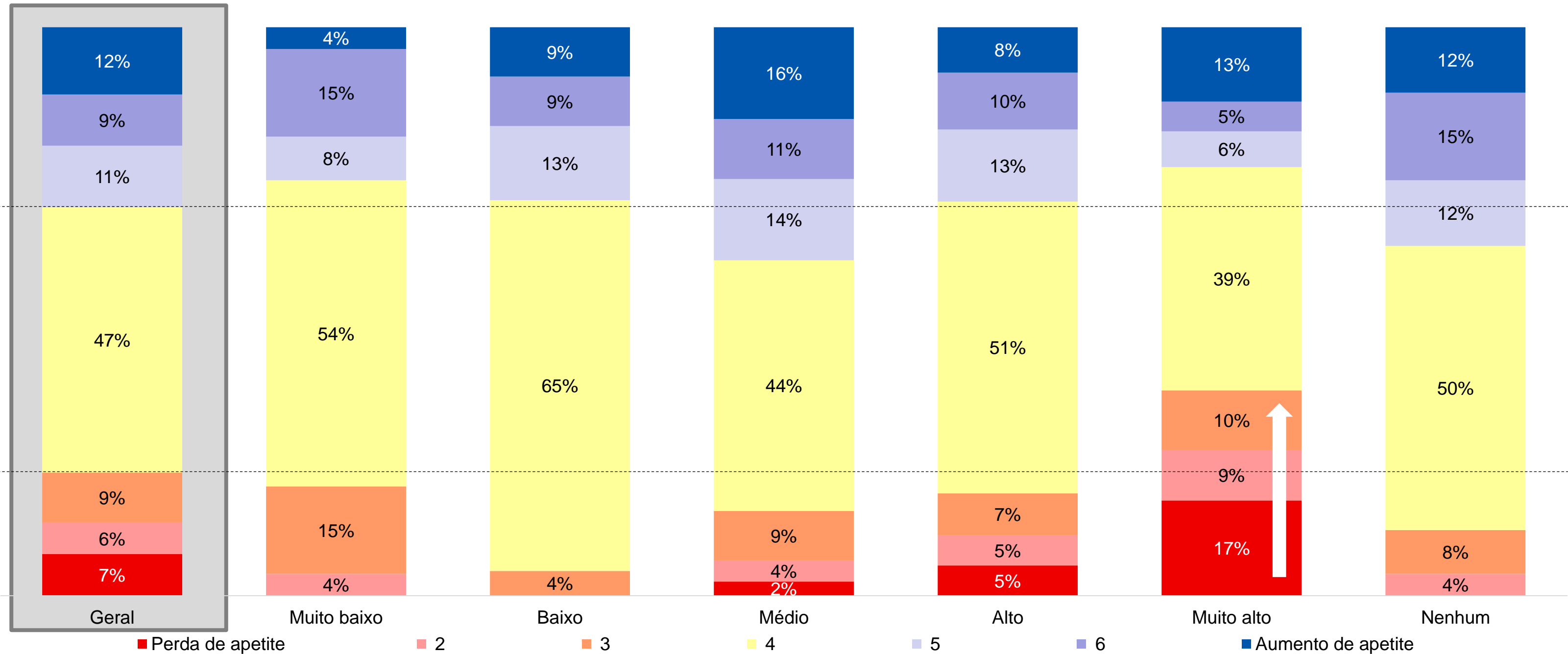


Meu bolso
Feliz



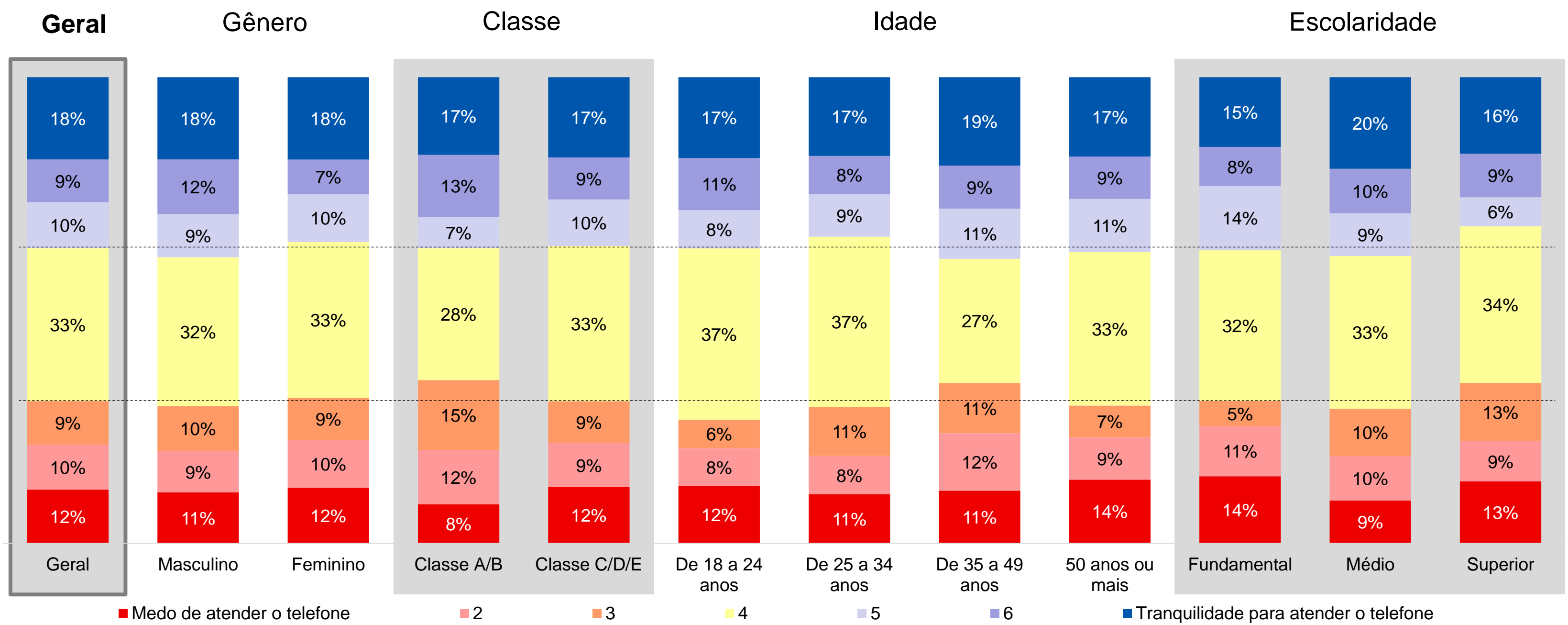
BASE	2015	Até 1.999	De 2000 a 4999	De 5000 ou mais
	573	231	177	165

PERDA DE APETITE OU AUMENTO DE APETITE X NÍVEL DE PREOCUPAÇÃO COM AS DÍVIDAS: as pessoas que têm nível muito alto de preocupação com a dívida que possuem têm mais perda de apetite que os demais.



BASE	2015	Muito baixo	Baixo	Médio	Alto	Muito alto	Nenhum
	600	26	46	161	150	191	26

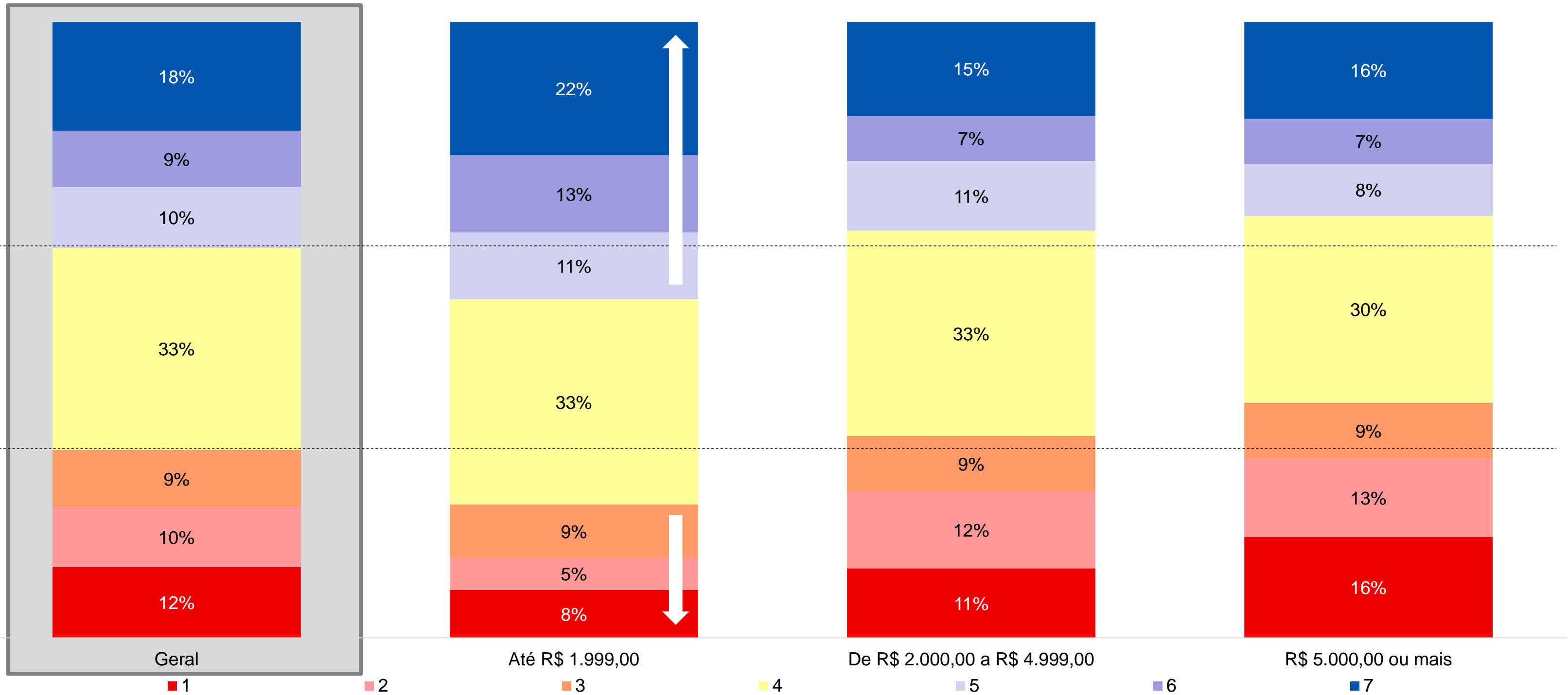
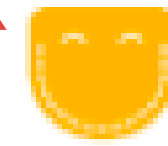
SENTIMENTO EM RELAÇÃO AS DÍVIDAS: MEDO OU TRANQUILIDADE PARA ATENDER O TELEFONE: 31% dos inadimplentes afirmaram ter medo de atender o telefone por causa da dívida que possuem, enquanto 37% se sentem tranquilos para fazê-lo.



BASE	2015	Masculino	Feminino	Classe A/B	Classe C/D/E	De 18 a 24 anos	De 25 a 34 anos	De 35 a 49 anos	50 anos ou mais	Fundamental	Médio	Superior
	600	238	362	60	522	98	219	195	88	167	305	128

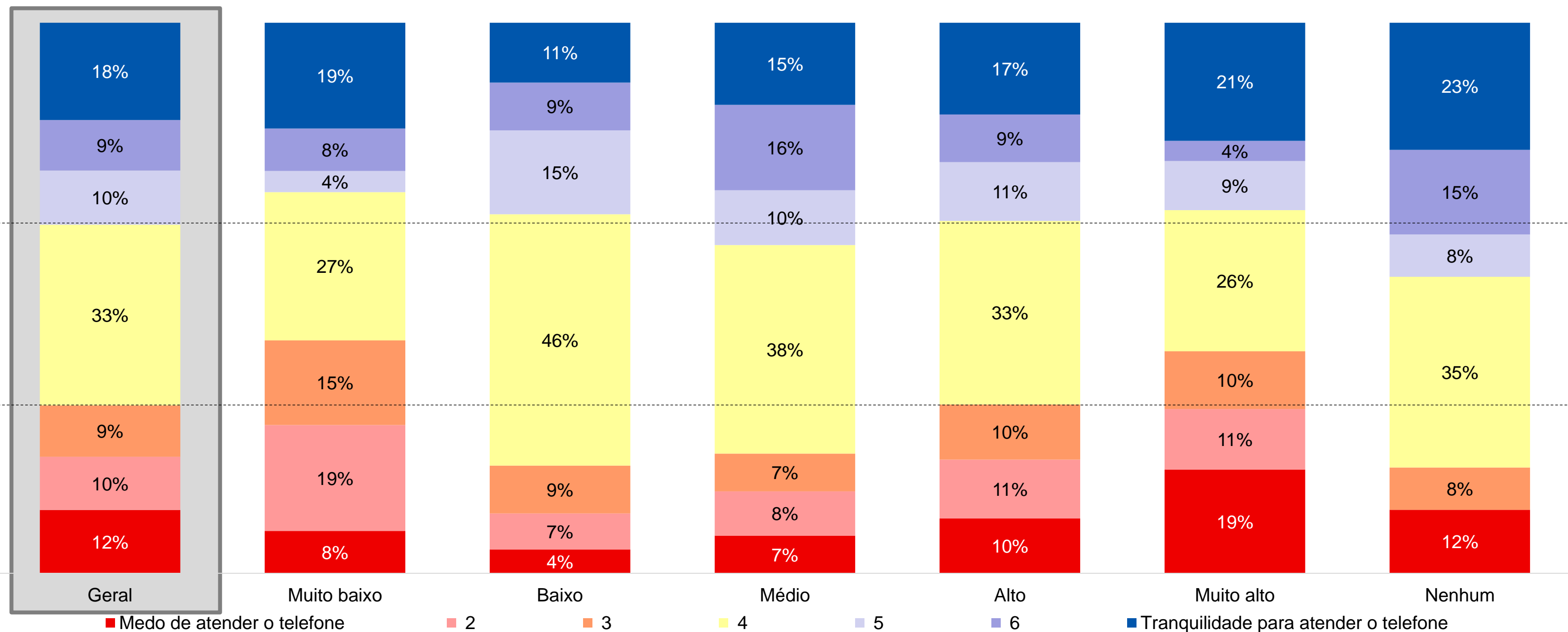
MEDO OU TRANQUILIDADE PARA ATENDER O TELEFONE X

VALOR TOTAL DA DÍVIDA: entre as pessoas que têm dívida de até R\$ 1.999 o medo de atender o telefone é menor, e a tranquilidade para atendê-lo, maior.



BASE	2015	Até 1.999	De 2000 a 4999	De 5000 ou mais
	573	231	177	165

MEDO DE ATENDER O TELEFONE OU TRANQUILIDADE PARA ATENDER O TELEFONE X NÍVEL DE PREOCUPAÇÃO COM AS DÍVIDAS: Não há diferenças significativas.



BASE	2015	Muito baixo	Baixo	Médio	Alto	Muito alto	Nenhum
	600	26	46	161	150	191	26

MUDANÇA DE COMPORTAMENTO AO ADQUIRIR

DÍVIDAS: a mudança de comportamento é maior em relação a irritabilidade e agressões verbais, ao vício como forma de diminuir a ansiedade e a desatenção no trabalho. Embora menos frequente, há casos de agressões físicas a familiares e a perda de paciência com colegas de trabalho.

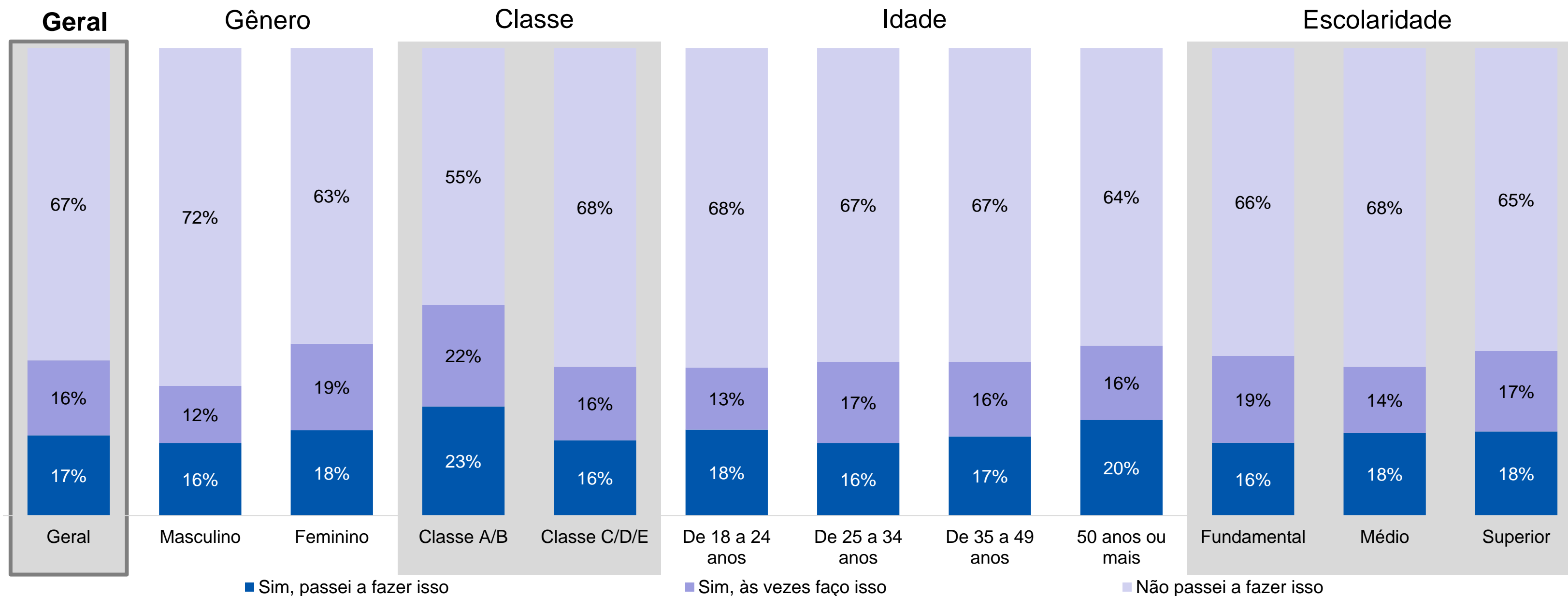


	Sim, passei a fazer isso	Sim, às vezes faço isso	Não passei a fazer isso	Não sei
Ando mais irritação, e tenho feito agressões verbais a familiares e/ou amigos	17%	16%	67%	0%
Estou mais nervoso e até já fiz agressões físicas a familiares e/ou amigos	7%	11%	82%	0%
Passei a descontar minha ansiedade em algum vício que já possuo, como cigarro, comida ou álcool	16%	11%	73%	0%
Fiquei desatento e pouco produtivo no trabalho	14%	17%	69%	0%
Perco a paciência com os colegas de trabalho	10%	12%	78%	0%

MUDANÇA DE COMPORTAMENTO AO ADQUIRIR DÍVIDAS: ANDO MAIS IRRITADO E TENHO FEITO AGRESSÕES

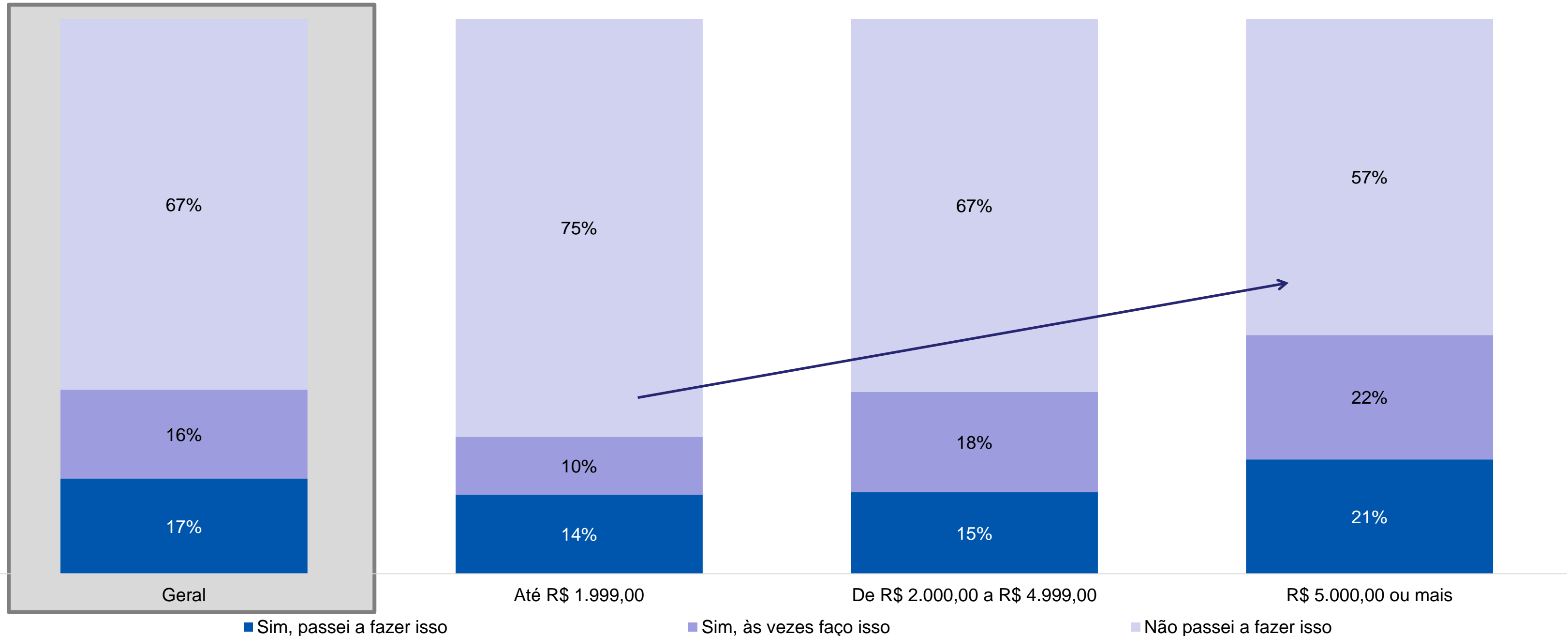
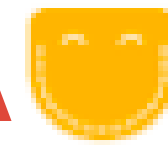


VERBAIS A FAMILIARES E/OU AMIGOS: 33% dos inadimplentes passaram a ficar mais irritados e a fazer agressões verbais a familiares e/ou amigos.



BASE	2015	Masculino	Feminino	Classe A/B	Classe C/D/E	De 18 a 24 anos	De 25 a 34 anos	De 35 a 49 anos	50 anos ou mais	Fundamental	Médio	Superior
	600	238	362	60	522	98	219	195	88	167	305	128

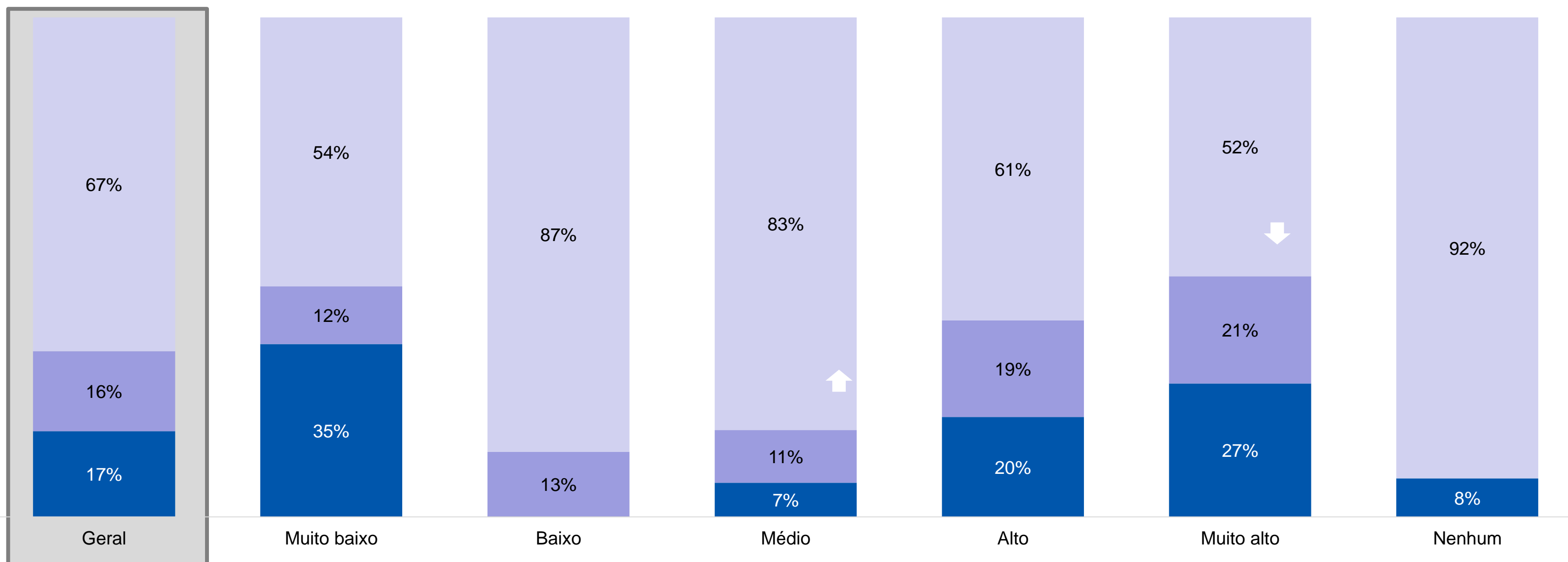
ANDO MAIS IRRITADO, E TENHO FEITO AGRESSÕES VERBAIS A FAMILIARES E/OU AMIGOS X VALOR TOTAL DA DÍVIDA: quanto maior a dívida, mais irritados os inadimplentes têm ficado, e têm feito agressões verbais a parentes e amigos.



BASE	2015	Até 1.999	De 2000 a 4999	De 5000 ou mais
	573	231	177	165

ANDO MAIS IRRITADO, E TENHO FEITO AGRESSÕES VERBAIS A FAMILIARES E/OU AMIGOS X NÍVEL DE PREOCUPAÇÃO COM AS DÍVIDAS:

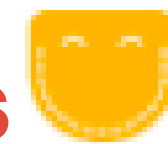
os que têm nível de preocupação mais alto com as dívidas passaram mais a ficar mais irritados e agredir as pessoas verbalmente.



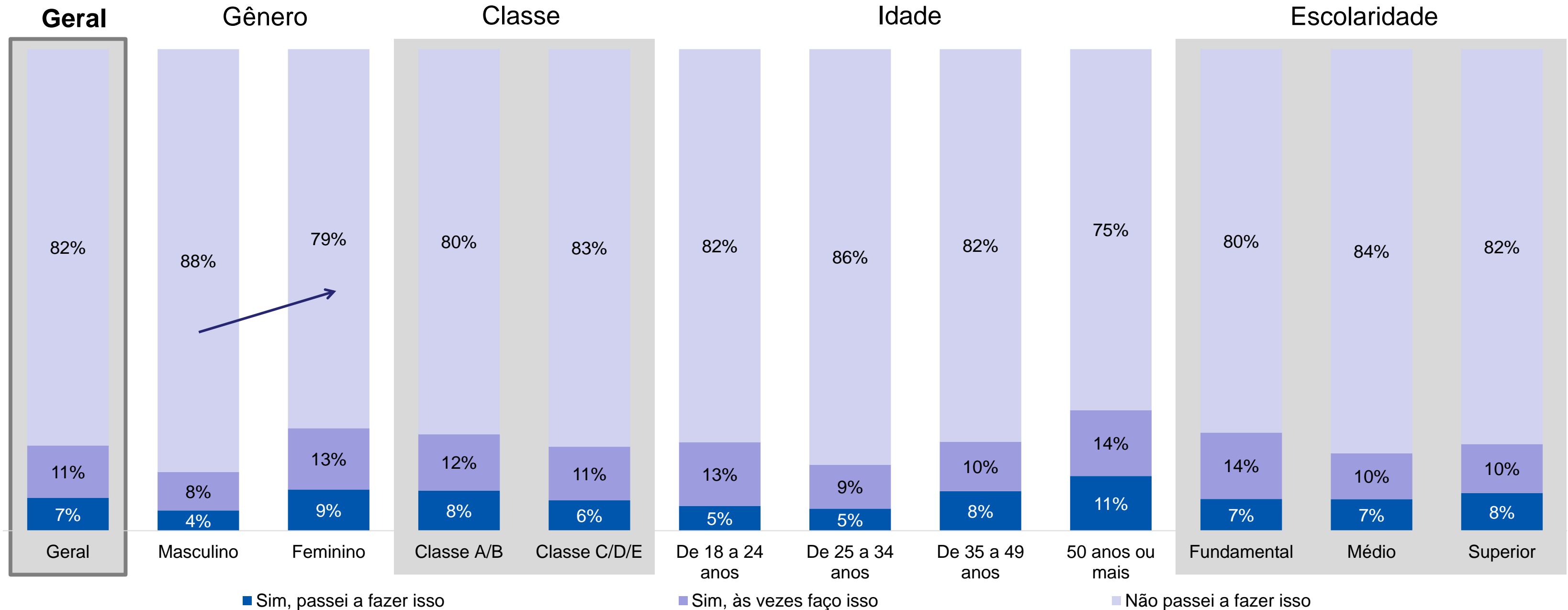
■ Sim, passei a fazer isso ■ Sim, às vezes faço isso ■ Não passei a fazer isso

BASE	2015	Muito baixo	Baixo	Médio	Alto	Muito alto	Nenhum
	600	26	46	161	150	191	26

MUDANÇA DE COMPORTAMENTO AO ADQUIRIR DÍVIDAS: ESTOU MAIS NERVOSO E ATÉ JÁ FIZ AGRESSÕES FÍSICAS

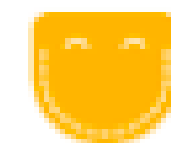


A FAMILIARES E/OU AMIGOS: 18% dos inadimplentes ficaram nervosos e já fizeram agressões físicas a outras pessoas.

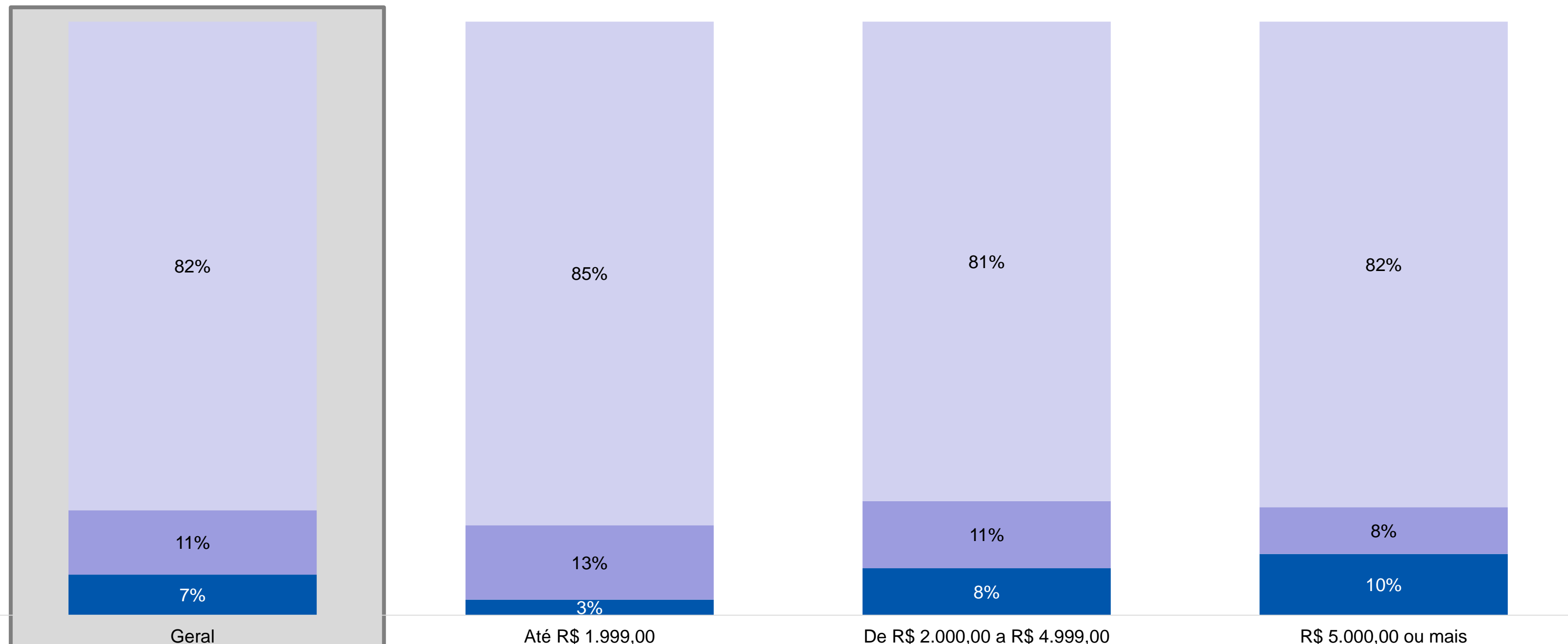


BASE	2015	Masculino	Feminino	Classe A/B	Classe C/D/E	De 18 a 24 anos	De 25 a 34 anos	De 35 a 49 anos	50 anos ou mais	Fundamental	Médio	Superior
	600	238	362	60	522	98	219	195	88	167	305	128

ESTOU MAIS NERVOSO E ATÉ JÁ FIZ AGRESSÕES FÍSICAS A FAMILIARES E/OU AMIGOS X VALOR TOTAL DA DÍVIDA: Não houve diferenças significativas.



Meu bolso
Feliz



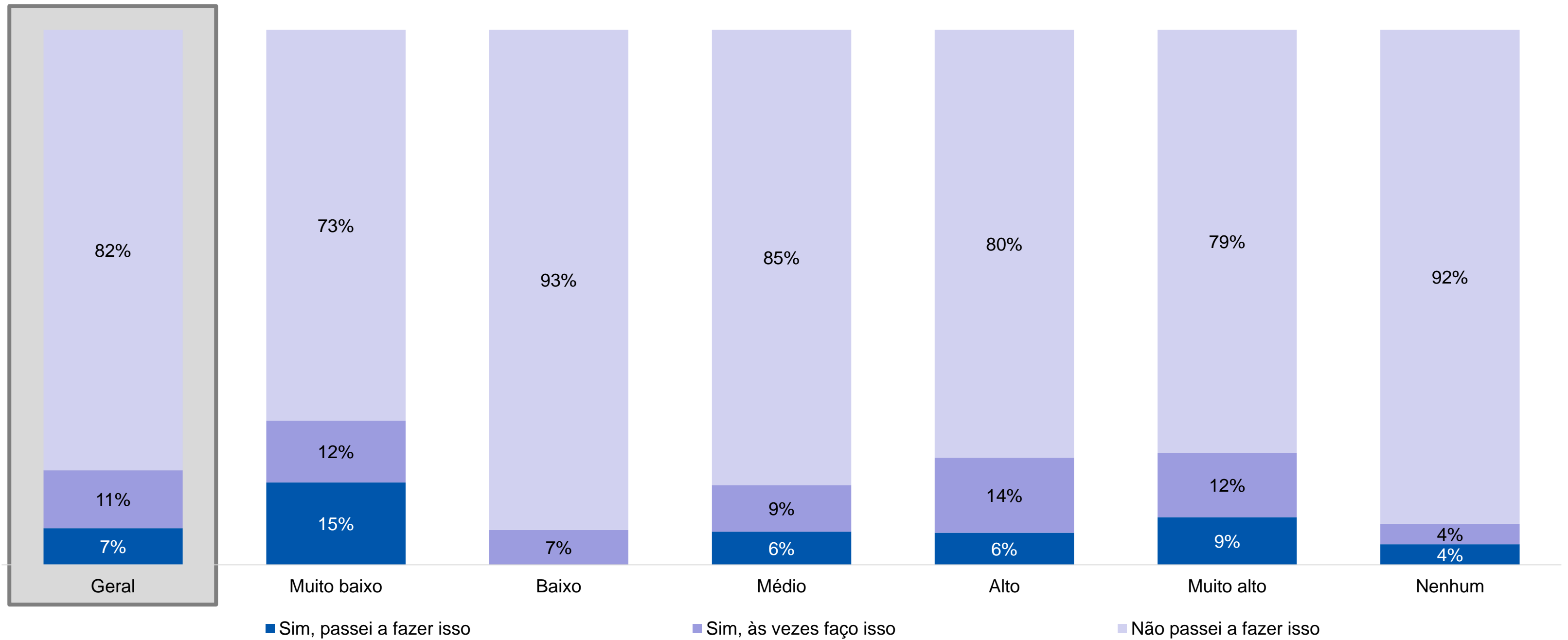
■ Sim, passei a fazer isso

■ Sim, às vezes faço isso

■ Não passei a fazer isso

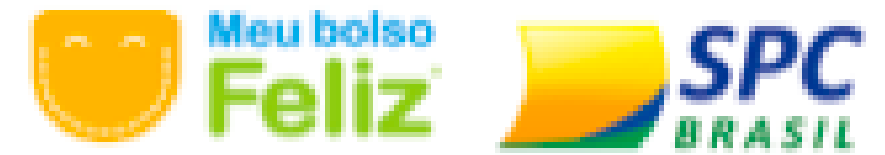
BASE	2015	Até 1.999	De 2000 a 4999	De 5000 ou mais
	573	231	177	165

ESTOU MAIS NERVOSO E ATÉ JÁ FIZ AGRESSÕES FÍSICAS A FAMILIARES E/OU AMIGOS X NÍVEL DE PREOCUPAÇÃO COM AS DÍVIDAS: Não houve diferenças significativas.

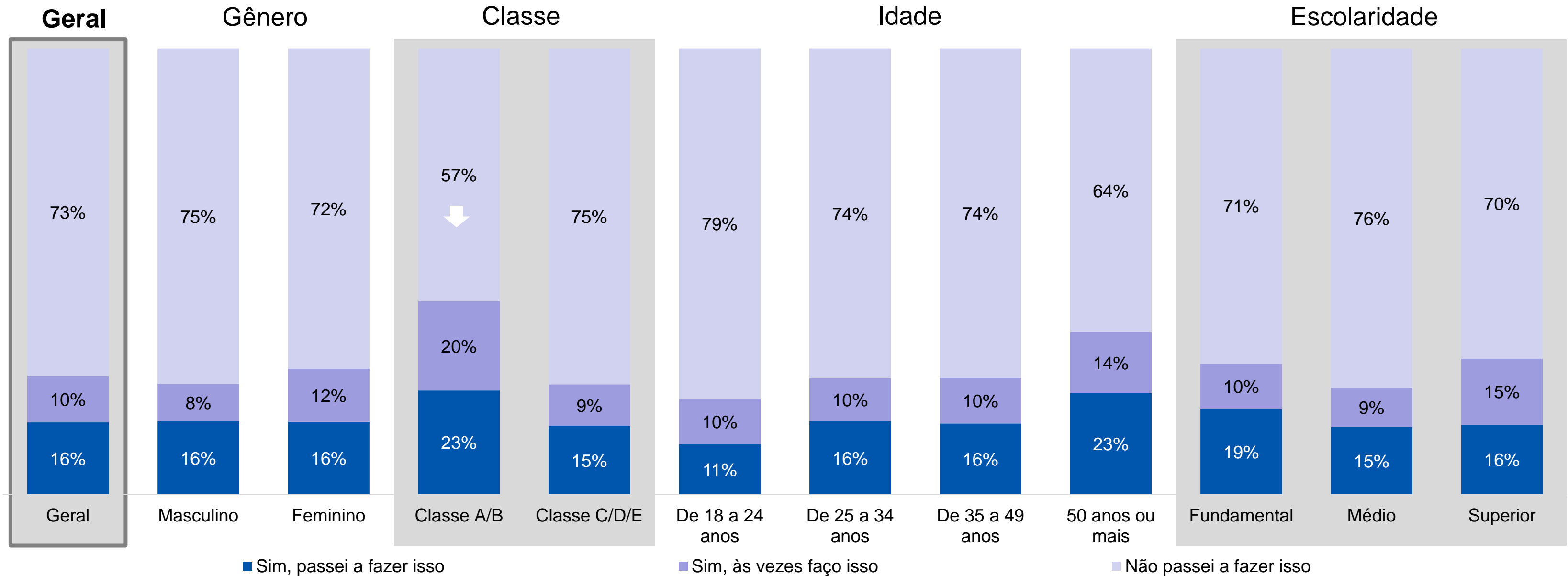


BASE	2015	Muito baixo	Baixo	Médio	Alto	Muito alto	Nenhum
	600	26	46	161	150	191	26

MUDANÇA DE COMPORTAMENTO AO ADQUIRIR DÍVIDAS: PASSEI A DESCONTAR MINHA ANSIEDADE EM ALGUM VÍCIO QUE JÁ POSSUO, COMO CIGARRO, COMIDA OU ÁLCOOL:



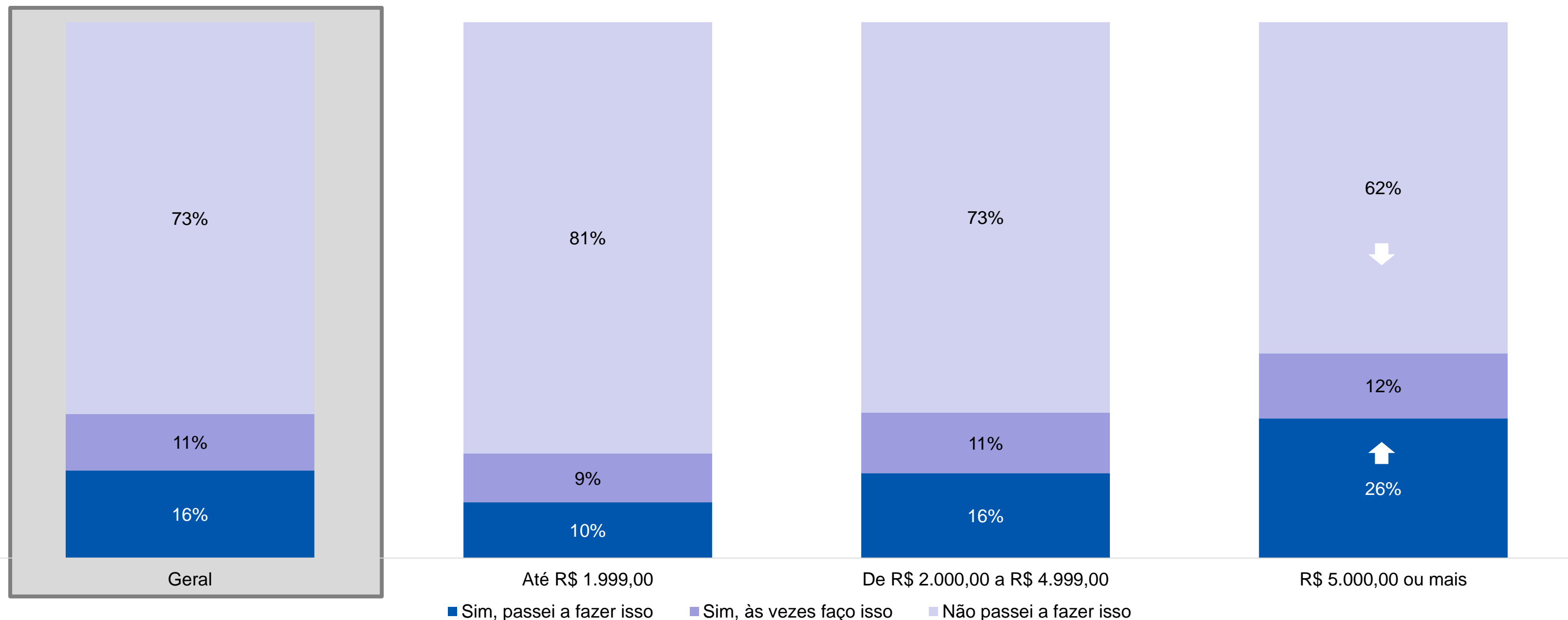
ÁLCOOL: 26% dos inadimplentes descontaram sua ansiedade com a dívida em vícios que já possuíam. Incidência maior deste comportamento na Classe A/B.



BASE	2015	Masculino	Feminino	Classe A/B	Classe C/D/E	De 18 a 24 anos	De 25 a 34 anos	De 35 a 49 anos	50 anos ou mais	Fundamental	Médio	Superior
	600	238	362	60	522	98	219	195	88	167	305	128

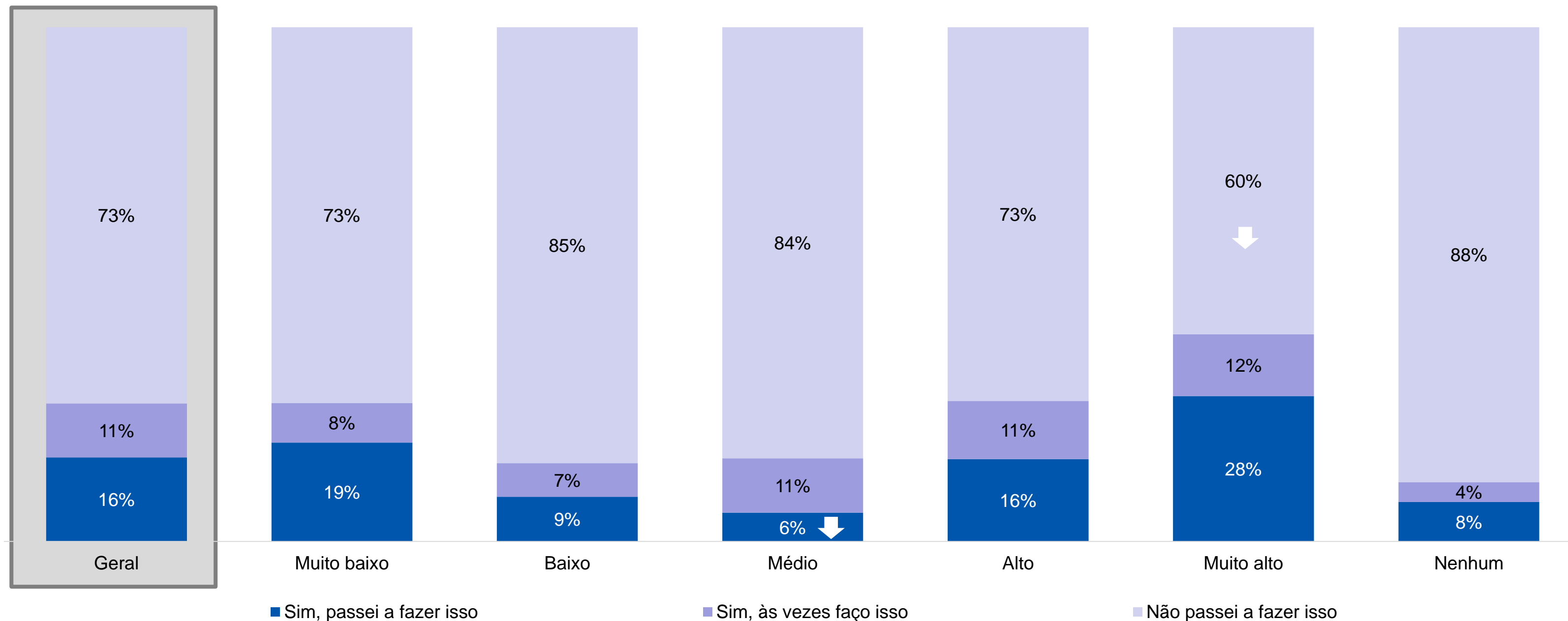
PASSEI A DESCONTAR MINHA ANSIEDADE EM ALGUM VÍCIO QUE JÁ POSSUO, COMO CIGARRO, COMIDA OU ÁLCOOL X VALOR TOTAL DA DÍVIDA:

os que têm um valor total da dívida de R\$5.000 ou mais são os que mais passaram a descontar a ansiedade em algum vício que já possuíam.



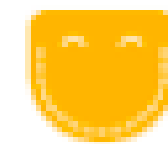
BASE	2015	Até 1.999	De 2000 a 4999	De 5000 ou mais
	573	231	177	165

PASSEI A DESCONTAR MINHA ANSIEDADE EM ALGUM VÍCIO QUE JÁ POSSUO, COMO CIGARRO, COMIDA OU ÁLCOOL X NÍVEL DE PREOCUPAÇÃO COM AS DÍVIDAS: os que têm um nível de preocupação muito alto com a dívida passaram a descontar mais a ansiedade em algum vício que já possuíam.

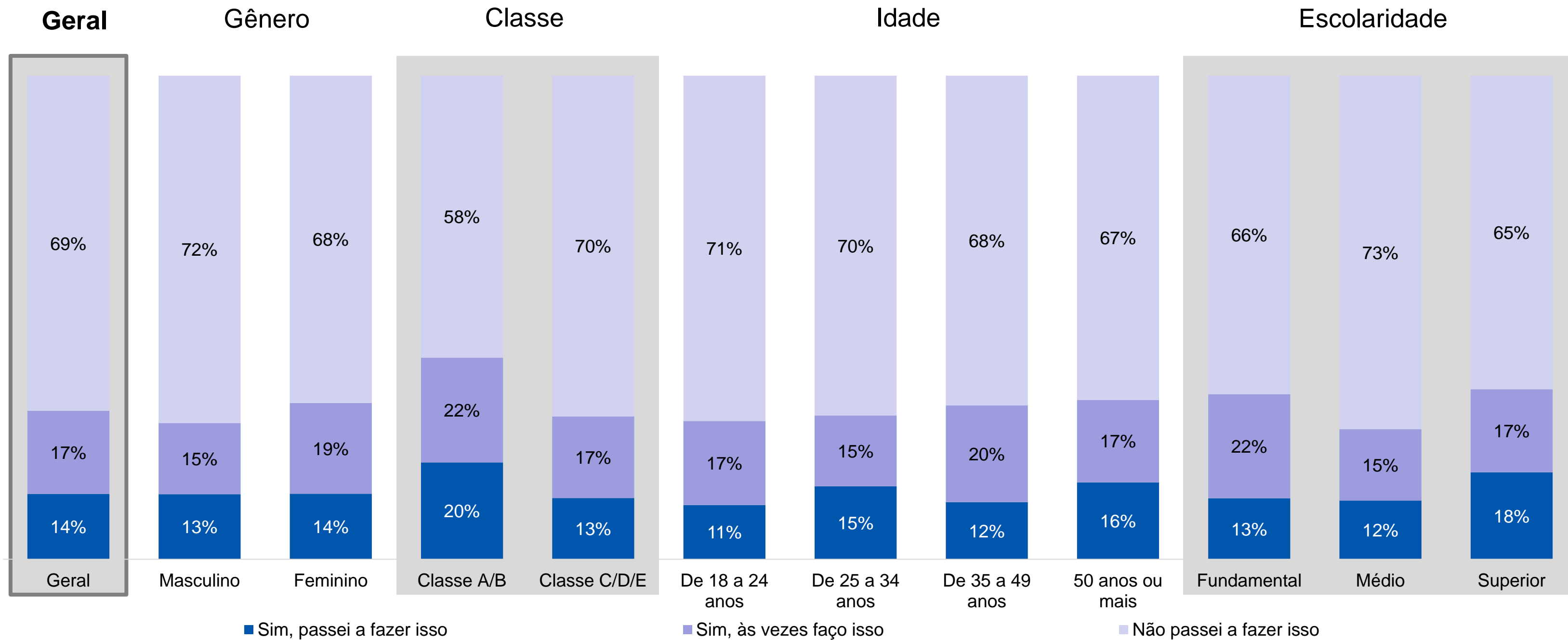


BASE	2015	Muito baixo	Baixo	Médio	Alto	Muito alto	Nenhum
	600	26	46	161	150	191	26

MUDANÇA DE COMPORTAMENTO AO ADQUIRIR DÍVIDAS: FIQUEI DESATENTO E POUCO PRODUTIVO NO TRABALHO:



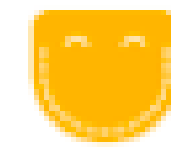
31% passaram a ficar desatentos e pouco produtivos no trabalho.



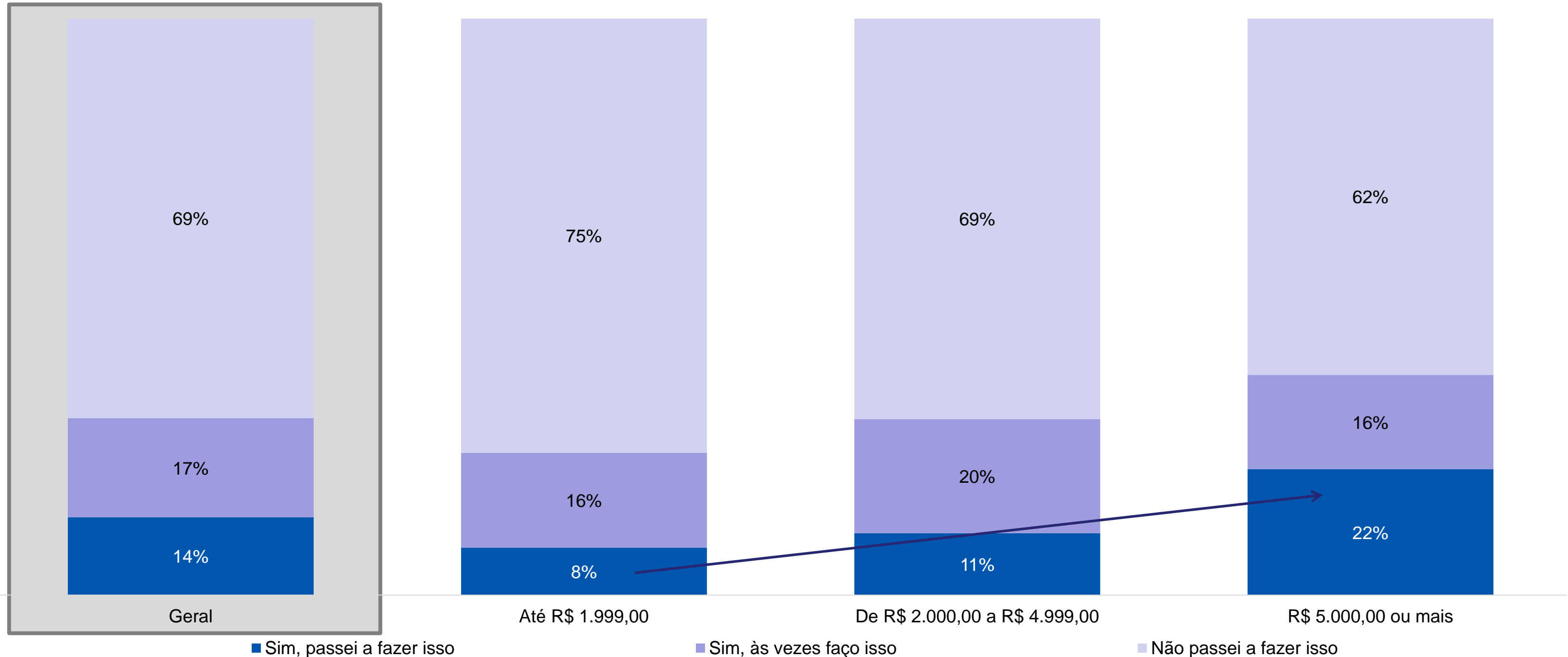
BASE	2015	Masculino	Feminino	Classe A/B	Classe C/D/E	De 18 a 24 anos	De 25 a 34 anos	De 35 a 49 anos	50 anos ou mais	Fundamental	Médio	Superior
	600	238	362	60	522	98	219	195	88	167	305	128

FIQUEI DESATENTO E POUCO PRODUTIVO NO TRABALHO

X VALOR TOTAL DA DÍVIDA: quanto maior o valor da dívida mais desatentos e pouco produtivos no trabalho os inadimplentes ficam.

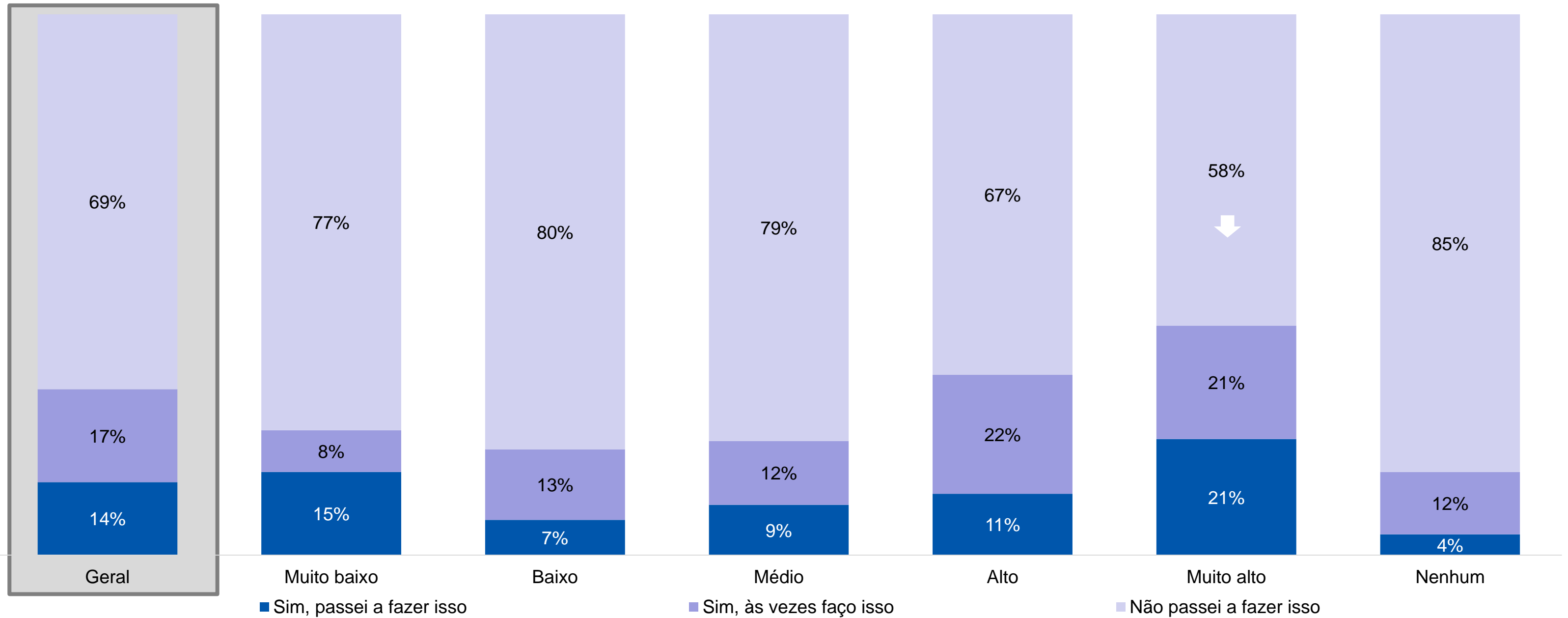


Meu bolso
Feliz



BASE	2015	Até 1.999	De 2000 a 4999	De 5000 ou mais
	573	231	177	165

FIQUEI DESATENTO E POUCO PRODUTIVO NO TRABALHO X NÍVEL DE PREOCUPAÇÃO COM AS DÍVIDAS: aqueles que têm um nível de preocupação muito alta com a dívida são os que passaram a ficar mais desatentos e menos produtivos no trabalho.

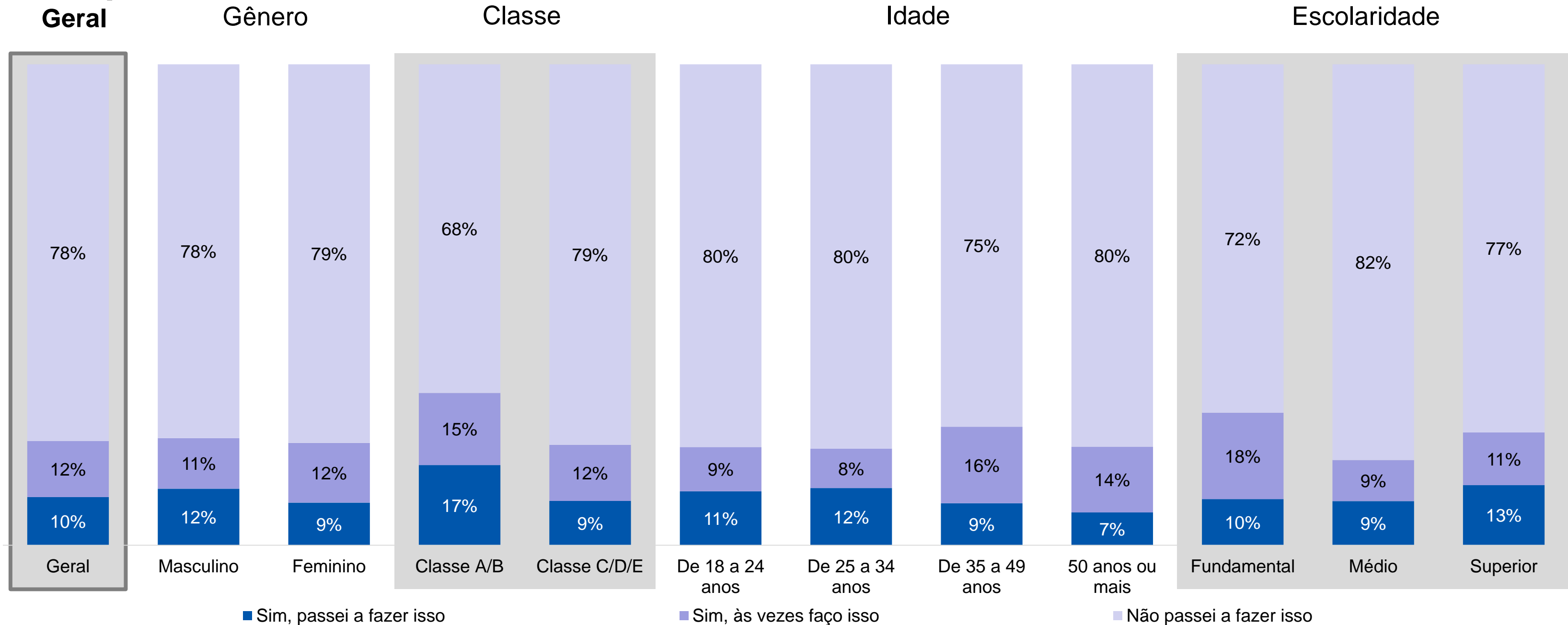


BASE	2015	Muito baixo	Baixo	Médio	Alto	Muito alto	Nenhum
	600	26	46	161	150	191	26

MUDANÇA DE COMPORTAMENTO AO ADQUIRIR DÍVIDAS: PERCO A PACIÊNCIA COM OS COLEGAS DE TRABALHO:

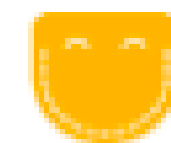


22% dos inadimplentes afirmaram que passaram a perder a paciência com colegas de trabalho. Os entrevistados da Classe A/B são os que mais perderam mais a paciência.

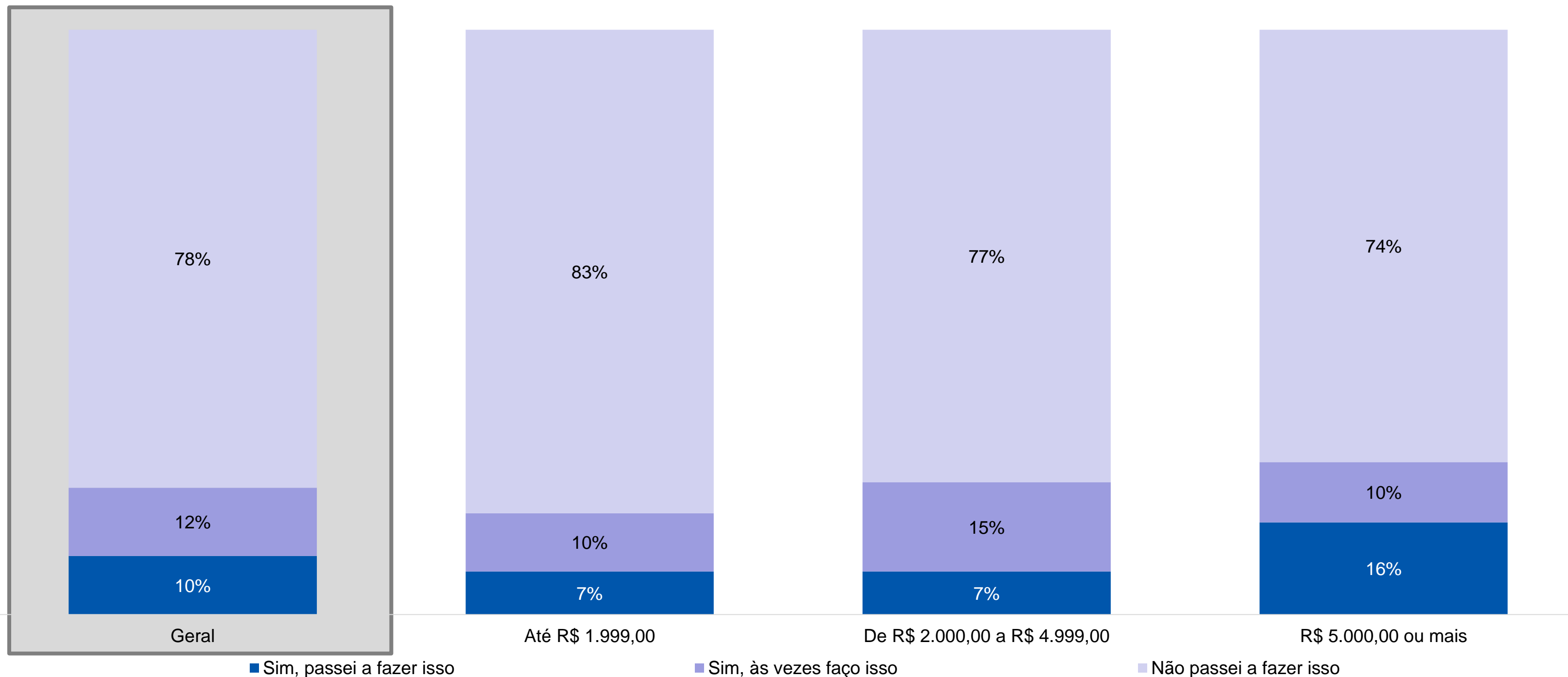


BASE	2015	Masculino	Feminino	Classe A/B	Classe C/D/E	De 18 a 24 anos	De 25 a 34 anos	De 35 a 49 anos	50 anos ou mais	Fundamental	Médio	Superior
	600	238	362	60	522	98	219	195	88	167	305	128

PERCO A PACIÊNCIA COM OS COLEGAS DE TRABALHO X VALOR TOTAL DA DÍVIDA: Não houve diferença significativa.

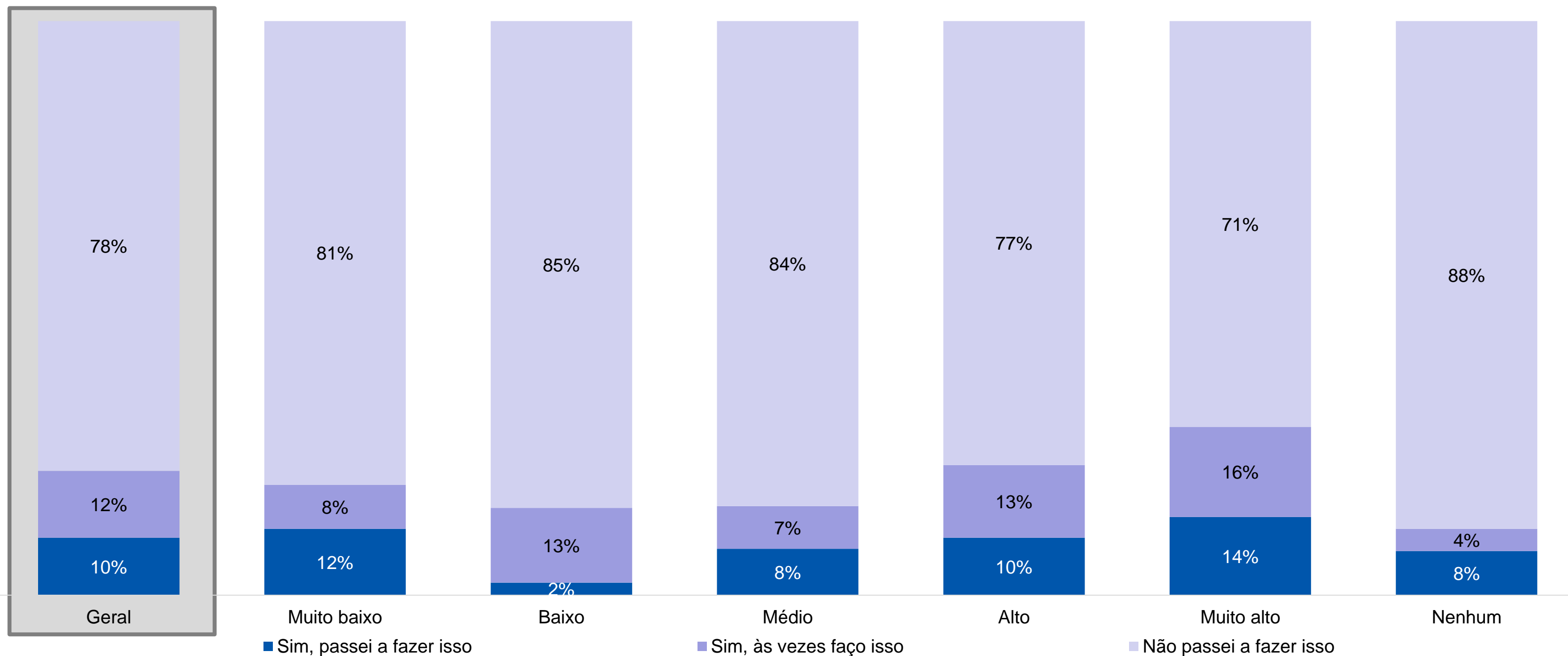


Meu bolso
Feliz



BASE	2015	Até 1.999	De 2000 a 4999	De 5000 ou mais
	573	231	177	165

PERCO A PACIÊNCIA COM OS COLEGAS DE TRABALHO X NÍVEL DE PREOCUPAÇÃO COM AS DÍVIDAS: Não há diferenças significativas.

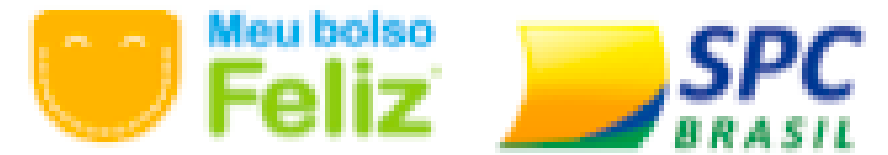


BASE	2015	Muito baixo	Baixo	Médio	Alto	Muito alto	Nenhum
	600	26	46	161	150	191	26



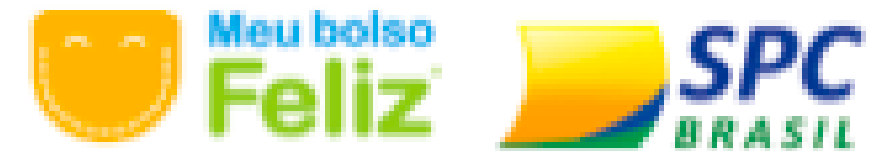
**Termômetro dos
sentimentos gerados
pelas dívidas**

OBJETIVO



Medir os sentimentos dos inadimplentes em relação ao valor da dívida que possuem há mais de 3 meses.

METODOLOGIA



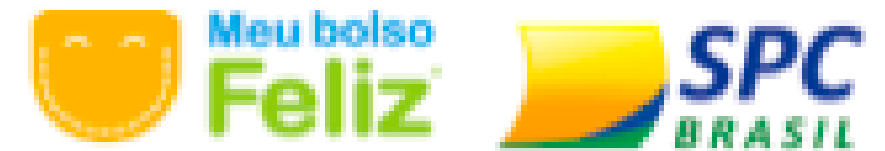
Para construir o termômetro, os inadimplentes responderam sobre seus sentimentos em relação à dívida que possuem há mais de 3 meses, em uma escala que de 1 a 7, da seguinte maneira:

1	2	3	4	5	6	7
Insônia						Sono
Infelicidade						Felicidade
Autoestima alta						Autoestima baixa
Insegurança/ medo de não conseguir pagar						Segurança/ certeza de que vai conseguir pagar
Nervosismo/ irritado/ desespero						Tranquilidade/ paz
Vergonha						Orgulho
Medo de atender o telefone						Tranquilidade para atender o telefone

Para o termômetro, transformamos as respostas destas questões em uma escala que vai de -3 a 3, como na tabela ao lado, e somamos as respostas, encontrando, para cada entrevistado, um número entre -21 e 21. Então, transformamos esses números em percentuais correspondentes em uma escala de 0 a 100%.

Número escolhido em cada variável	Número para o qual será transformado
1	-3
2	-2
3	-1
4	0
5	1
6	2
7	3

METODOLOGIA



De acordo com o valor encontrado para o entrevistado ele foi classificado nas seguintes categorias:

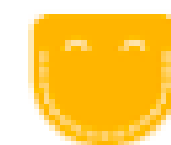
CLASSIFICAÇÃO	RESULTADO DA SOMA ENTRE		DEFINIÇÃO
Muito confortável	76%	100%	São pessoas que estão tranquilas em relação à dívida. Tiveram alterações nos comportamentos/sentimentos testados, mas todas no sentido do conforto. Isto é: sono normal, estão felizes, estão com a autoestima mais alta, estão seguros de que vão pagar a dívida, estão tranquilos e em paz, mantêm seu orgulho, ou sem nenhuma tensão para atender o telefone. São pessoas que lidam tranquilamente com suas dívidas.
Levemente confortável	59%	75%	São pessoas que estão levemente confortáveis.
Sem alteração	43%	58%	São pessoas que não tiveram ou tiveram pouca alteração de humor em relação à dívida que possuem. Não alteraram o sono, nem a felicidade, nem a autoestima, nem a segurança em relação ao pagamento da dívida, nem seus níveis de nervosismo, irritabilidade ou desespero, bem como não têm vergonha nem orgulho da dívida. Isto é, seus sentimentos não se alteraram independente da dívida.
Levemente desconfortável	26%	42%	São pessoas que estão levemente desconfortáveis.
Muito desconfortável	0%	25%	São pessoas que estão incomodados em relação à dívida que possuem. São pessoas que, por causa da dívida não paga há mais de 3 meses, perderam o sono, estão infelizes, estão com a autoestima baixa, estão inseguras, com medo de não conseguirem pagar a dívida, estão nervosas, irritadas, desesperadas, sentem-se envergonhadas ou tem medo de atender o telefone. É o lugar que ocupam as pessoas que estão, ou caminham, para um estado emocional negativo relativo ao endividamento.

RESULTADOS

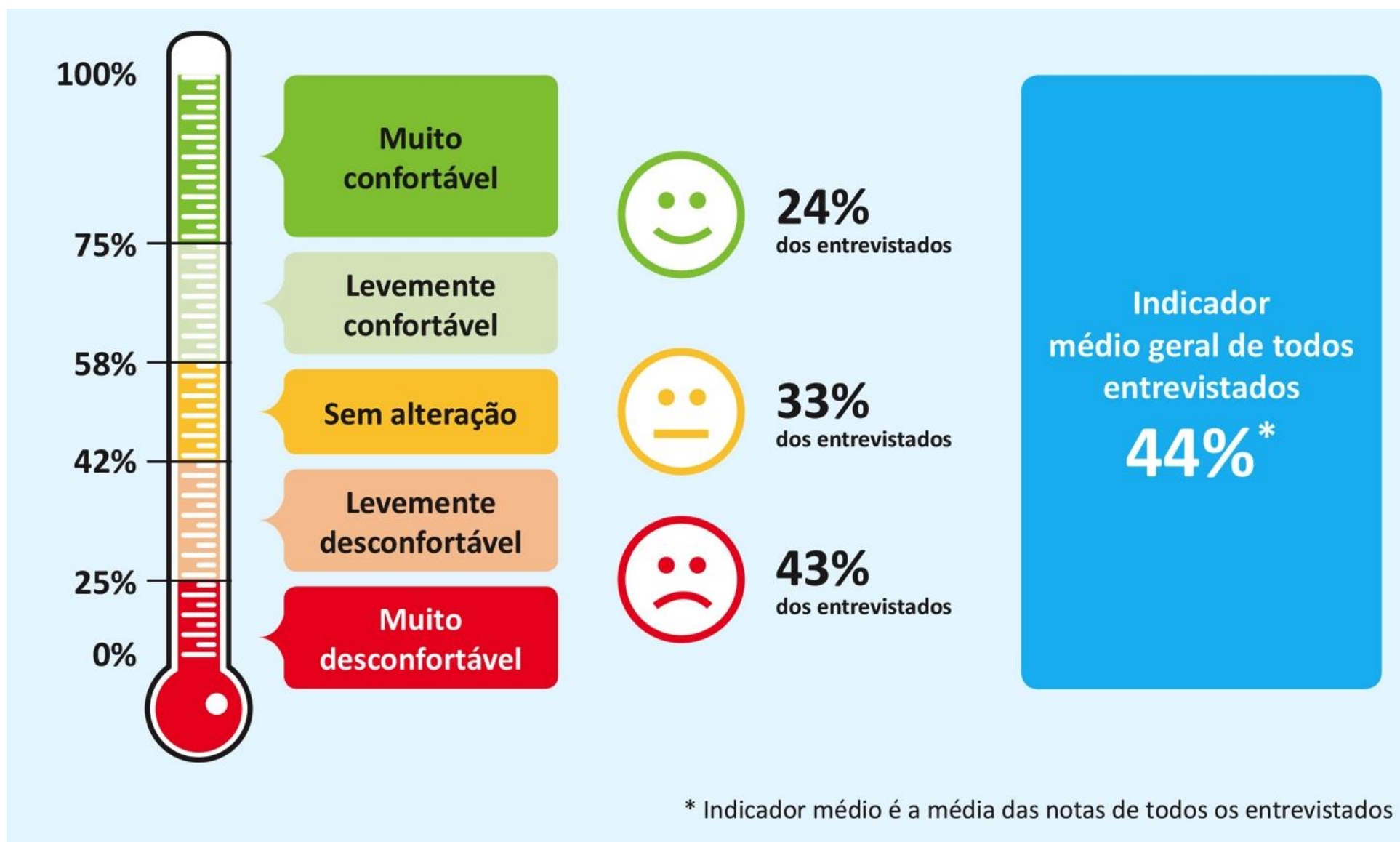


- 33% dos inadimplentes estão “sem alteração” de sentimentos em relação à dívida que possuem. A maioria relativa (44%) está desconfortável em algum grau.
- Quanto maior a dívida, maior o “desconforto” do entrevistado.
- Mulheres ficam mais desconfortáveis com a dívida que os homens.
- Não há diferença no indicador entre as classes sociais e faixa etária.

TERMÔMETRO GERAL/INDICADOR: 33% dos inadimplentes estão “sem alteração” de sentimentos em relação à dívida que possuem. É importante observar que temos 43% dos inadimplentes desconfortáveis em alguma medida com a dívida que possuem e apenas 24% confortáveis. O indicador médio de 44% confirma este resultado.



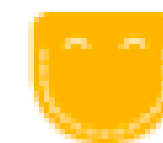
Meu bolso
Feliz



CLASSIFICAÇÃO	INDICADOR ENTRE	% do total de entrevistados
Muito confortável	76% e 100%	8%
Levemente confortável	59% e 75%	16%
Sem alteração	43% e 58%	33%
Levemente desconfortável	26% e 42%	22%
Muito desconfortável	0% e 25%	21%
TOTAL	-	100%

TERMÔMETRO GERAL POR VALOR DA DÍVIDA (escala):

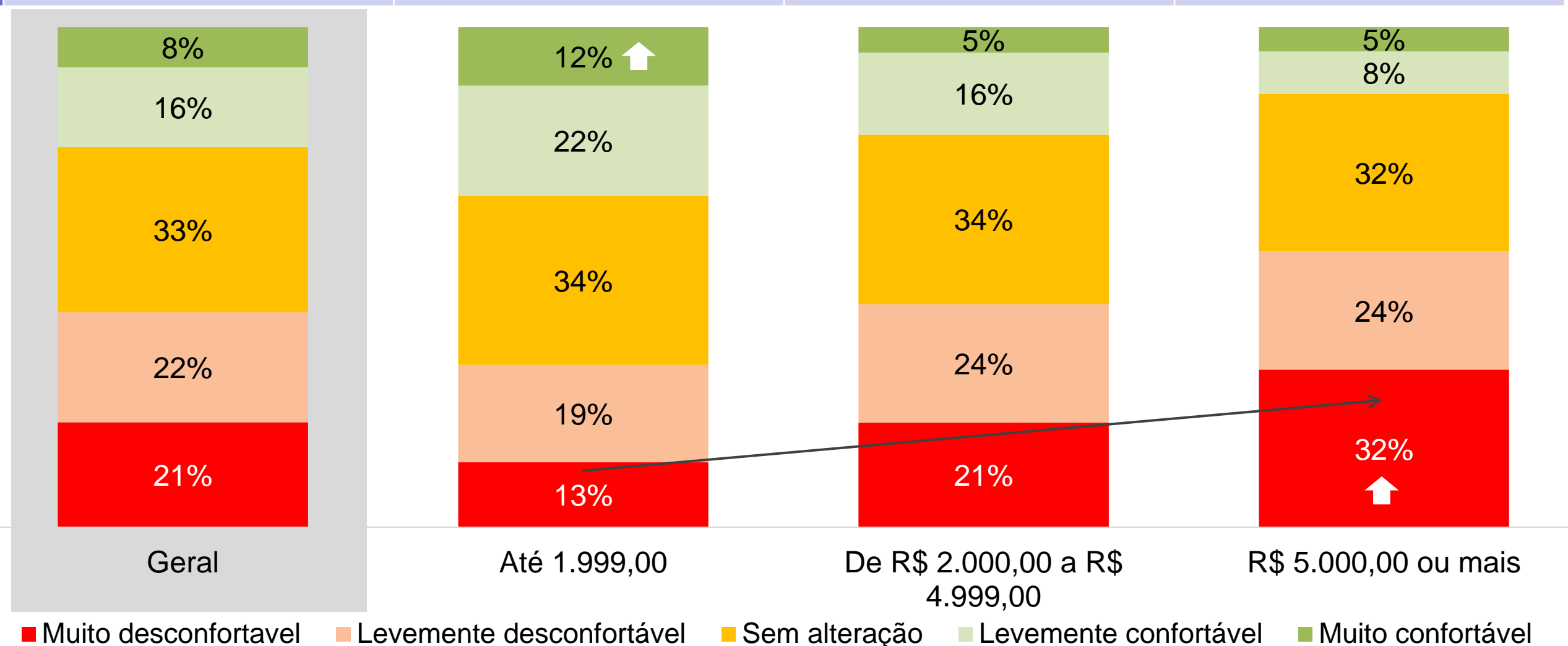
quanto maior a dívida, maior o “desconforto” do entrevistado em relação à mesma. Quem tem dívida de até R\$ 1.999,00 está bem próximo do nível “sem alteração” em relação à dívida, enquanto quem tem dívida de R\$ 5.000,00 ou mais está em média no nível “levemente desconfortável”.



Meu bolso
Feliz



	Geral	Até R\$ 1.999,00	De R\$ 2.000,00 a R\$ 4.999,00	R\$ 5.000,00 ou mais
INDICADOR MÉDIO	44%	↑ 51%	43%	37% ↓

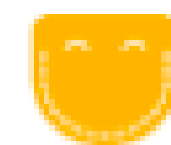


■ Muito desconfortável ■ Levemente desconfortável ■ Sem alteração ■ Levemente confortável ■ Muito confortável

BASE	Geral	Até R\$ 1.999,00	De R\$ 2.000,00 a R\$ 4.999,00	R\$ 5.000,00 ou mais
	573	231	177	165

* A base é menor pois exclui os que não responderam o valor da dívida.

TERMÔMETRO GERAL POR RENDA X VALOR DA DÍVIDA: os inadimplentes da classe C/D/E que têm dívida alta são os que estão mais desconfortáveis com a dívida que possuem, seu indicador médio está na faixa dos “levemente desconfortáveis”. Por outro lado, os que têm dívida baixa estão mais próximos da indiferença, “sem alteração” de sentimentos em relação à dívida. Independente da classe social do inadimplente, o desconforto é maior com o aumento do valor da dívida.



Meu bolso
Feliz

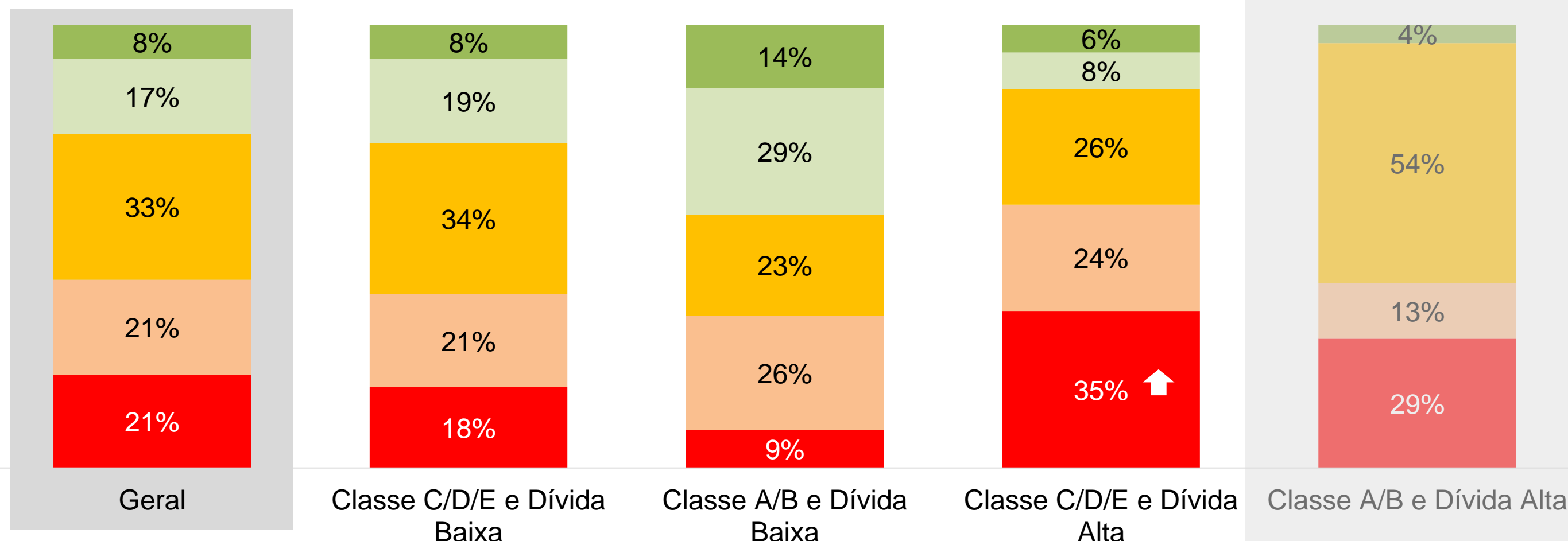


(*) Dívida baixa = dívida abaixo da média

(**) Dívida alta = dívida acima da média

Média = R\$ 5.375,96

	Geral	C/D/E e Dívida Baixa*	A/B e Dívida Baixa*	C/D/E e Dívida Alta**	A/B e Dívida Alta**
INDICADOR MÉDIO	44%	46%	54% ↑	36% ↓	38%

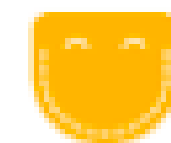


■ Muito desconfortável (0% a 25%)
 ■ Levemente desconfortável (26% a 42%)
 ■ Sem alteração (43% a 58%)
 ■ Levemente confortável (59% a 75%)
 ■ Muito confortável (76% a 100%)

BASE	Geral	C/D/E e Dívida Baixa*	A/B e Dívida Baixa*	C/D/E e Dívida Alta**	A/B e Dívida Alta**
	556	401	35	96	24

* A base é menor pois exclui os que não responderam o valor da dívida e a renda.

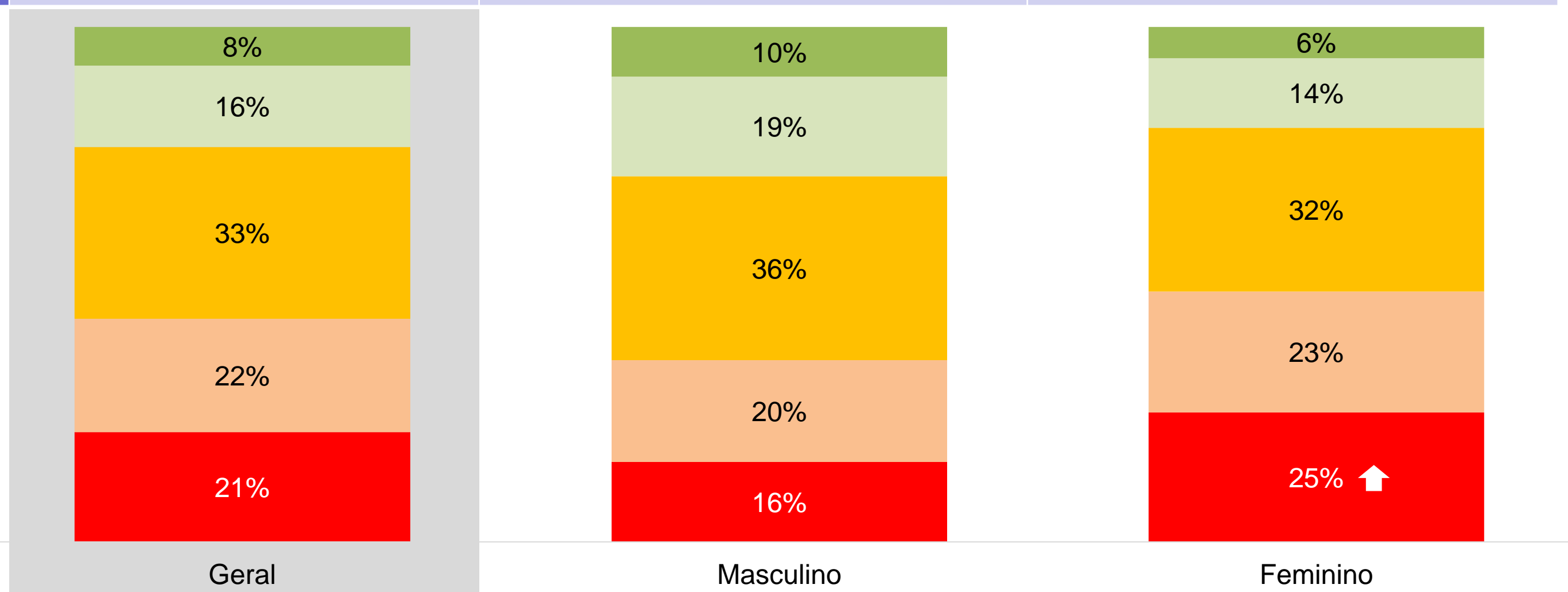
TERMÔMETRO GERAL POR GÊNERO: enquanto os homens estão “sem alteração” de sentimentos em relação à dívida que possuem, as mulheres estão “levemente desconfortáveis”.



Meu bolso
Feliz



	Geral	Masculino	Feminino
INDICADOR MÉDIO	44%	48% ↑	41% ↓



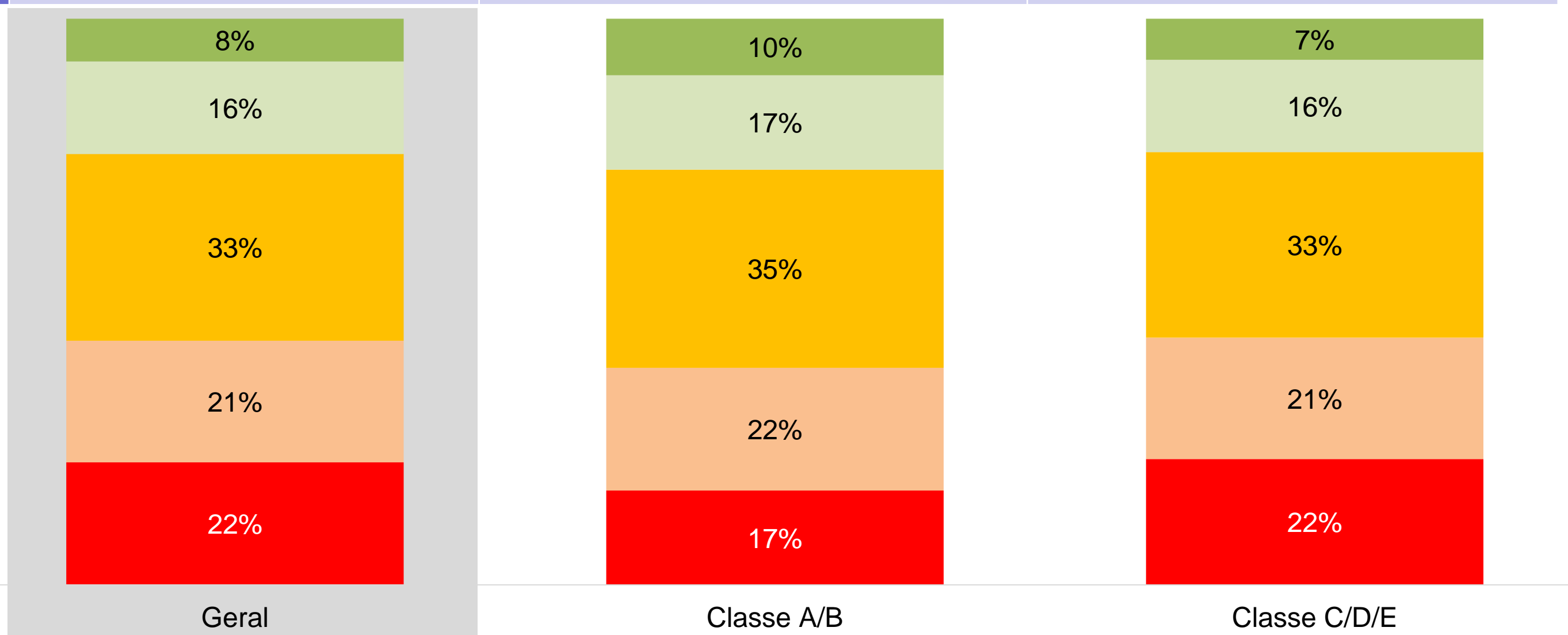
■ Muito desconfortável (0% a 25%)
 ■ Levemente desconfortável (26% a 42%)
 ■ Sem alteração (43% a 58%)
 ■ Levemente confortável (59% a 75%)
 ■ Muito confortável (76% a 100%)

BASE	Geral	Masculino	Feminino
	600	238	362

TERMÔMETRO GERAL POR CLASSE: os testes demonstraram não haver diferença no indicador entre as classes sociais.



	Geral	Classe A/B	Classe C/D/E
INDICADOR MÉDIO	44%	47%	43%



■ Muito desconfortável (0% a 25%)
 ■ Levemente desconfortável (26% a 42%)
 ■ Sem alteração (43% a 58%)
 ■ Levemente confortável (59% a 75%)
 ■ Muito confortável (76% a 100%)

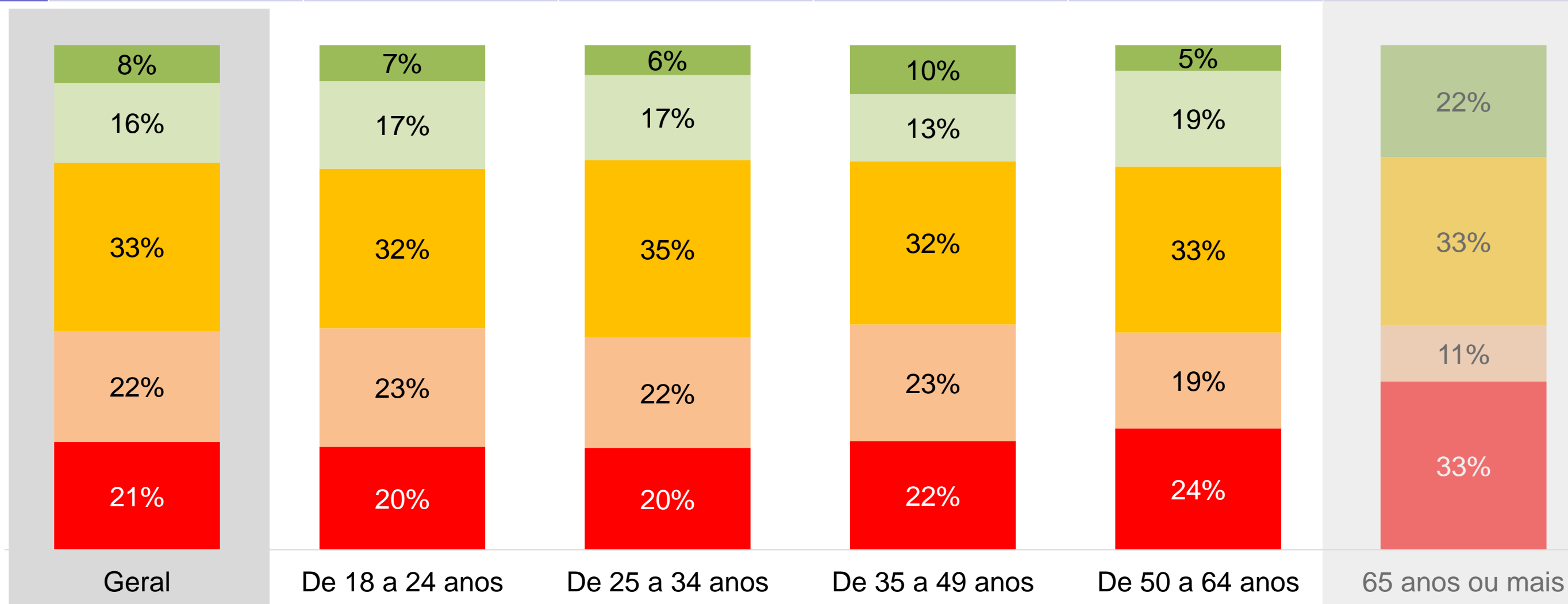
BASE	Geral	Classe A/B	Classe C/D/E
	582	60	522

* A base é menor pois exclui os que não responderam o valor da renda.

TERMÔMETRO GERAL/INDICADOR POR IDADE: os testes demonstraram não haver diferença no indicador entre as faixas etárias.



	Geral	De 18 a 24 anos	De 25 a 34 anos	De 35 a 49 anos	De 50 a 64 anos	65 anos ou mais
INDICADOR MÉDIO	44%	44%	44%	45%	41%	46%



■ Muito desconfortável (0% a 25%)
 ■ Levemente desconfortável (26% a 42%)
 ■ Sem alteração (43% a 58%)
 ■ Levemente confortável (59% a 75%)
 ■ Muito confortável (76% a 100%)

BASE	Geral	De 18 a 24 anos	De 25 a 34 anos	De 35 a 49 anos	De 50 a 64 anos	65 anos ou mais
	600	196	438	390	158	18