



UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO
CENTRO ACADÊMICO DO AGRESTE
NÚCLEO DE GESTÃO
ADMINISTRAÇÃO

JOYCE RAFAELY DA SILVA MACEDO

**CRÉDITO CONSIGNADO NO CONTEXTO DA COVID-19:
UM ESTUDO DE CASO DOS APOSENTADOS E PENSIONISTAS NA CIDADE
DE CACHOEIRINHA-PE**

CARUARU

2021

JOYCE RAFAELY DA SILVA MACEDO

**CRÉDITO CONSIGNADO NO CONTEXTO DA COVID-19:
UM ESTUDO DE CASO DOS APOSENTADOS E PENSIONISTAS NA CIDADE
DE CACHOEIRINHA-PE**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Graduação em Administração da Universidade Federal de Pernambuco, como requisito parcial para obtenção do grau de administrador.

Área de concentração: Administração.

Orientador: Profº. Dr. Francisco Carlos Lopes da Silva.

CARUARU

2021

M141c Macedo, Joyce Rafaely da Silva.
Crédito consignado no contexto da Covid-19: um estudo de caso dos aposentados e pensionistas na cidade de Cachoeirinha-PE. / Joyce Rafaely da Silva Macedo. – 2021.
50 f.; il.: 30 cm.

Orientador: Francisco Carlos Lopes da Silva.
Monografia (Trabalho de Conclusão de Curso) – Universidade Federal de Pernambuco, CAA, **Administração**, 2021.
Inclui Referências.

1. Créditos. 2. Empréstimos bancários. 3. Dívidas pessoais. 4. Administração financeira. 5. COVID-19 (Doença). I. Silva, Francisco Carlos Lopes da (Orientador). III. Título.

CDD 658 (23. ed.) UFPE (CAA 2021-246)

JOYCE RAFAELY DA SILVA MACEDO

**CRÉDITO CONSIGNADO NO CONTEXTO DA COVID-19:
UM ESTUDO DE CASO DOS APOSENTADOS E PENSIONISTAS NA CIDADE
DE CACHOEIRINHA-PE**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado
ao Curso de Graduação em Administração
da Universidade Federal de Pernambuco,
como requisito parcial para obtenção do grau
de administrador.

Aprovada em: **09/12/2021**

BANCA EXAMINADORA

Prof. Dr. Francisco Carlos Lopes da Silva
Universidade Federal de Pernambuco

Prof. Dr. Mário Rodrigues dos Anjos Neto
Universidade Federal de Pernambuco

Profa. Dra. Érica Souza Siqueira
FGV EAESP

Dedico esta monografia à minha mãe e à minha irmã, que são meu alicerce e exemplos de mulheres que me inspiram todos dias a ser uma pessoa cada vez melhor.

AGRADECIMENTOS

Primeiramente agradeço a Deus, pelo dom da vida e pelas grandezas que tem realizado na minha trajetória, sem Ele a minha vida não faria sentido. Sou imensamente grata por ter colocado o Profº. Francisco em meu caminho, que é uma pessoa maravilhosa, dedicado, e apaixonado pela profissão. Foi também um orientador maravilhoso, pois sem a sua orientação este estudo não teria sido concluído tão maravilhosamente. Por tudo, serei imensamente grata! O mundo precisa de professores assim, apaixonados pelo que fazem, para que a formação possa ser um processo transformador.

Não menos importante, quero agradecer à minha família, em especial à minha mãe, que sempre me apoiou e esteve ao meu lado em todas as minhas decisões, que se dedicou e sempre se dedica a mim e à minha irmã, uma guerreira que não mede esforços. Gostaria de agradecer também à minha irmã, que é meu segundo pilar. Agradeço também ao meu namorado, que me apoia e torce sempre pelos meus estudos. Um carinho especial aos meus sobrinhos, que trouxeram luz à nossa família e nos fazem pessoas melhores a cada dia.

Sei do orgulho que trago por toda a minha família, por ser a primeira a ter formação universitária. Por isso, darei o meu melhor para que tenham cada vez mais orgulho de terem apostado em mim. Infelizmente meus dois anjos não puderam presenciar esse momento, mas sei que onde estiverem estão orando por mim, meu pai, que se foi tão cedo, e meu avô (*in memorian*), que me tinha como uma filha.

Aos meu amigos e colegas, que estiveram comigo ao longo dos anos de formação, compartilhando angústias, os estresses da vida acadêmica, mas também muitas alegrias e vitórias. Vocês tornaram minhas noites mais descontraídas e leves, compartilhando histórias e conhecimentos, dividindo o mesmo barco.

Pensamentos tornam-se ações, ações tornam-se hábitos, hábitos tornam-se o nosso caráter e o caráter torna-se nosso destino.
(HUNTER, 1998, p. 129).

RESUMO

O presente estudo visa analisar como se deu a contratação do crédito consignado do INSS no contexto econômico delicado, da pandemia da Covid-19. Como objetivos específicos, buscou-se analisar as causas que levaram ao aumento da contratação do consignado entre os aposentados e pensionistas neste período, conceituando a origem, normas e as legislações do crédito consignado; pontuando a crise proveniente da pandemia, quais os impactos, e as restrições adotadas; compreender a funcionalidade das agências de crédito; e analisar o impacto causado nas finanças dos aposentados com a aquisição de empréstimos. A presente pesquisa norteia-se quanto aos fins como uma pesquisa exploratória; quanto aos meios utilizou-se da pesquisa participante; quanto a natureza da pesquisa, foi realizada uma abordagem qualitativa. Para instrumento de coleta de dados utilizou-se o questionário aplicado por conveniência com 148 indivíduos, onde observou-se o perfil destes aposentados e pensionistas do INSS que fizeram a aquisição do consignado no período de abril de 2020 a agosto de 2021, analisando seu perfil comportamental, o sexo, o grau de instrução, a renda mensal, a quantidade de empréstimos e valores descontados. Como principais resultados da pesquisa, verificou-se que a grande maioria recebe apenas um salário mínimo e que comprometeram sua renda em torno de 40%, sendo as mulheres o grupo que recorre mais a essa modalidade de empréstimo. Apesar de ser uma contratação segura e de fácil acesso, o crédito consignado é mal visto por muitos, sendo líder de reclamações bancárias. Conclui-se que a pandemia agravou não apenas a saúde, mas também a economia de muitas famílias, que não tiveram alternativa a não ser suprir as necessidades básicas por meio de produtos financeiros.

Palavras-chave: Covid-19. Crédito consignado. Endividamento. Gestão de serviços financeiros.

ABSTRACT

This study aims to analyze how the contracting of payroll loans from the INSS took place in the delicate economic context of the Covid-19 pandemic. As specific objectives, we sought to analyze the causes that led to the increase in payroll-deductible loans among retirees and pensioners in this period, conceptualizing the origin, rules and legislation of payroll-deductible loans; punctuating the crisis resulting from the pandemic, what are the impacts, and the restrictions adopted; understand the functionality of credit bureaus; and analyze the impact on retirees' finances with the purchase of loans. This research is guided by the purposes as exploratory research; as for the means, the participant research was used; as for the nature of the research, a qualitative approach was carried out. For data collection instrument, the questionnaire applied for convenience with 148 individuals was used, where the profile of INSS retirees and pensioners who made the payroll acquisition in the period from April 2020 to August 2021 was observed, analyzing their profile. behavioral, gender, education level, monthly income, number of loans and discounted amounts. As the main results of the survey, it was found that the vast majority receive only one minimum wage and that their income has been around 40%, with women being the group that most resorts to this type of loan. Despite being a secure and easily accessible contract, payroll-deductible loans are frowned upon by many, being the leader in bank complaints. It is concluded that the pandemic aggravated not only the health, but also the economy of many families, who had no alternative but to supply their basic needs through financial products.

Keywords: Covid-19. Financial services management. Indebtedness. Payroll loans.

LISTA DE SIGLAS

ANEPS	Associação Nacional das Empresas Prestadoras de Serviço ao Consumidor
BCB	Banco Central do Brasil
CNC	Confederação Nacional do Comércio de Bens, Serviços e Turismo
CNDL	Confederação Nacional de Dirigentes Lojistas
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
IDEC	Instituto Brasileiro de Defesa ao Consumidor
INSS	Instituto Nacional de Seguro Social
IPEA	Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada
OIT	Organização Internacional do Trabalho
OMS	Organização mundial da saúde
PIB	Produto Interno Bruto
PROCON	Programa de Proteção e Defesa do Consumidor
SAC	Serviço de Atendimento ao Consumidor
SNDC	Sistema Nacional de Defesa ao Consumidor
SNF	Sistema Financeiro Nacional
SPC	Serviço de Proteção ao crédito
UNICEF	Fundo das Nações Unidas para a Infância

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1-	Fluxograma cliente e crédito consignado	22
Gráfico 1-	Empréstimo pessoal com recursos Livres - Junho 2018	24
Gráfico 2-	Sexo dos participantes da pesquisa	39
Gráfico 3-	Idade dos participantes da pesquisa	40
Gráfico 4-	Escolaridade dos participantes da pesquisa	40
Gráfico 5-	Renda dos participantes da pesquisa	41
Gráfico 6-	Quantidade de empréstimos realizados pelos participantes da pesquisa	42
Gráfico 7-	Quantidade de valores descontados	43

LISTA DE TABELAS

Tabela 1-	Modalidades de crédito disponíveis para pessoa física.....	21
Tabela 2-	Taxas do INSS.....	27
Tabela 3-	Principais Reclamações do empréstimo consignado em 2020.....	28
Tabela 4-	Abordagens conceituais acerca de endividamento.....	29

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	14
1.1	OBJETIVOS	16
1.1.1	Objetivo geral	16
1.1.2	Objetivos específicos	17
1.2	JUSTIFICATIVA	17
2	REVISÃO DE LITERATURA	19
2.1	CRÉDITO CONSIGNADO NO BRASIL	19
2.2	GESTÃO DO CRÉDITO CONSIGNADO DO INSS	22
2.2.1	Normas, legislação e modalidades	23
2.2.2	A gestão de serviços no crédito consignado	25
2.3	A REALIDADE DO EMPRÉSTIMO CONSIGNADO NO BRASIL NO PERÍODO PANDÊMICO	27
2.4	O ENDIVIDAMENTO NO BRASIL	29
2.4.1	O endividamento de aposentados do INSS	30
2.5	EDUCAÇÃO FINANCEIRA NO BRASIL	33
2.6	PARADOXOS DO CRÉDITO CONSIGNADO	34
3	METODOLOGIA	36
3.1	TIPO DE PESQUISA	36
3.2	DELIMITAÇÃO DO OBJETO DE ESTUDO	37
3.3	SUJEITOS DA PESQUISA	37
3.4	PROCEDIMENTOS E COLETA DE DADOS	38
4	ANÁLISE DE DADOS	39
5	CONCLUSÃO	44
	REFERÊNCIAS	46
	ANEXO.....	51

1 INTRODUÇÃO

A Covid-19, doença ocasionada pelo vírus SARS-CoV-2, trouxe uma nova realidade para o mundo contemporâneo. Santos (2020) assinala que o vírus foi identificado no final de 2019, trazendo mudanças profundas do ponto de vista econômico, político e sanitário. Com a falta de informação e o risco eminente, a medida tomada por muitos países foi o isolamento social, seguindo as recomendações da Organização mundial da saúde (OMS). Dessa forma, Santos (2020) ressalta que a pandemia deixou de ser apenas um problema da área da saúde, passando a abranger também os setores econômico, social e ambiental.

Nesse sentido, o isolamento social foi adotado por muitas empresas, que precisaram se reinventar para poder permanecer em suas atividades. Acerca disso, o site Deloitte (2021) destacou que muitos negócios foram impactados ou tiveram que encerrar suas atividades, não obstante, a maioria adotou o formato remoto ou a redução na carga horária de trabalho.

Além da crise sanitária, a pandemia agravou ainda mais a economia, elevando o desemprego. De acordo com a Organização Internacional do Trabalho (OIT, 2020 apud COSTA, 2020, p. 4), “o impacto nas atividades geradoras de renda é especialmente severo para os trabalhadores desprotegidos e para os grupos mais vulneráveis e que estão na economia informal e formal”. Nessa perspectiva, Costa (2020) defende que o Governo precisa proteger e dar assistência a esses grupos, criando programas de assistência social.

Como sabido, algumas medidas foram tomadas, a exemplo do Programa Emergencial de Manutenção do Emprego e da Renda, publicado em abril de 2021, no Diário Oficial da União. Esse programa visava a redução de trabalho e o pagamento proporcional, contudo, essas medidas apenas beneficiavam o trabalhador formal. Para os trabalhadores informais, ou que não possuem renda, existe o programa Bolsa família, o qual foi ampliado com o auxílio emergencial. O objetivo desses programas, segundo o Fundo das Nações Unidas - Unicef, é “fornecer proteção social emergencial no período de enfrentamento da crise causada pela pandemia do coronavírus (Covid-19)” (UNICEF, 2021), fornecendo o básico para a sobrevivência.

Todavia, apesar dos esforços, nem sempre os programas cumprem com eficácia a sua função. Segundo o levantamento realizado pelo Consórcio Nordeste, publicado no site Poder 360, estima-se que 2,3 milhões de famílias têm direito ao recebimento do programa Bolsa Família, entretanto, ainda aguardam serem aprovadas no cadastro. De acordo com Wellington Dias, presidente do Consórcio Nordeste, essas famílias não possuem vínculo empregatício e não conseguem garantir a próxima refeição, o que para ele configura um descaso e sonegação

por parte do Estado.

Não obstante, apesar de muitas pessoas terem passado por problemas financeiros nesse período, a crise serviu também como trampolim, como exposto na matéria da revista Gazeta do Povo, publicada em outubro de 2021¹. A matéria conta a realidade de alguns empreendedores que tiveram suas atividades empresariais afetadas drasticamente pela pandemia, mas que transformaram a crise em oportunidade e atualmente possuem novos negócios, lucrativos, que surgiram nesse período.

Com a alta do desemprego, os bancos investem no crédito consignado, como mostrou uma pesquisa compartilhada pelo Portal G1, a qual mostrou que o consignado foi o tipo de crédito que mais cresceu, chegando a uma alta de 37,9% em comparação ao ano anterior, gerando um total de 26 bilhões concedidos. No entanto, conforme destacado pelo portal, é preciso planejamento antes de adquirir o empréstimo, para não haver o comprometimento da renda, pois apesar de ser a menor taxa ofertada no Brasil, de maneira geral ainda é alta, chegando até a 2,08% a.m.

Nesse contexto, Barrone e Sader (2008) afirmam que o início do governo Lula marcou uma ruptura em um modelo de oferecimento de crédito financeiro que vigorava há 20 anos, através de algumas mudanças na política econômica, ancoradas numa perspectiva de maior flexibilização das regras, na sua concessão e crescente financeirização. Mora (2015) também concorda que durante os governos Lula ocorreu um expressivo crescimento econômico.

Siqueira (2020) desenvolveu um modelo teórico que considera que, ao tomar microcrédito nas Fintechs Sociais, o trabalhador precário, na figura do microempreendedor, entra em uma relação de crédito-trabalho, a partir da qual o capital financeiro será valorizado. Uma vez estabelecida essa relação, um conjunto de mecanismos de controle é empreendido pelas Fintechs Sociais, por meio de suas plataformas digitais (componentes online e off-line), para que esse trabalhador se mantenha produzindo, pagando parcelas e renovando os empréstimos.

De acordo com Viana (2020, p. 51), “entre diversas modalidades de crédito disponíveis para os trabalhadores no Brasil, existe uma que é considerada, por um lado, como responsável pelo crescimento acelerado de crédito no Brasil, o chamado crédito consignado”. Esse crescimento foi marcado pela implementação da Lei nº 10.820, de 17 de dezembro de 2003, que instituiu a modalidade de empréstimo consignado.

¹A matéria completa pode ser vista no link: <https://www.gazetadopovo.com.br/economia/o-brasil-que-inspira-oito-historias-de-empresarios-que-deram-a-volta-por-cima/>. Acesso em: 10 nov. 2021.

Destaca-se também a gestão dos correspondentes, que são entidades/organizações não bancárias que atuam para esse fim, assumindo toda a responsabilidade pelo atendimento prestado ao cliente, seguindo toda a legislação e a regulamentação relativa às transações. Para o devido atendimento, o correspondente necessita possuir certificação, por meio de instituições integrantes do Sistema Financeiro Nacional (SFN), para a devida formalização e atestar o nível de conhecimento técnico, para só então atuar na área.

Do ponto de vista financeiro, e por conseguinte para a administração, um dos aspectos importantes para a área financeira e sua relação com o crédito monetário diz respeito aos novos estudos e conceitos que emergem: “o conceito de acesso ao crédito passou a ser entendido como o conceito de microfinanças, em sentido mais amplo, principalmente com a bancarização das camadas mais baixas da população” (BARRONE; SADER, 2008, p. 1251). Em outras palavras, inseriu-se a população no sistema bancário, através da criação de contas e disponibilização dos serviços bancários para recebimento de salários e aposentadorias acompanhadas de altas taxas de tecnologia da informação e comunicação.

Portanto, a modalidade de crédito consignado abarca os empregados do setor formal, os aposentados e pensionistas do INSS e os funcionários públicos. Segundo Barrone e Sader (2008), existem dois tipos de fonte garantidora de pagamento: o INSS, referente aos aposentados e pensionistas, e as empresas privadas, responsáveis pelos pagamentos dos órgãos públicos, estaduais e privados.

Nesse contexto, este estudo teve como questão-problema: Como se caracteriza o empréstimo consignado entre aposentados do INSS no contexto da pandemia da Covid-19?

O presente trabalho está dividido em 4 capítulos. No primeiro capítulo, é apresentado o referencial teórico, no qual é discorrido sobre o histórico do crédito, as origens, modalidades, didática; o sistema financeiro, a estrutura/mercado de crédito e o empréstimo consignado, assunto central deste trabalho. No segundo capítulo, é demonstrado o comportamento do crédito no Brasil. No terceiro capítulo, apresenta-se a análise de dados referente ao formulário utilizado para geração de dados da pesquisa e por fim, no quarto e último capítulo, são feitas as considerações finais da pesquisa.

1.1 OBJETIVOS

1.1.1 Objetivo geral

O objetivo geral dessa pesquisa é:

Analisar as causas da contratação do consignado entre os aposentados e pensionistas do INSS, durante a crise da pandemia da Covid-19.

1.1.2 Objetivos específicos

Os objetivos específicos desse trabalho são:

- Caracterizar aspectos conceituais sobre crédito consignado;
- Abordar o contexto da crise causada pela pandemia;
- Compreender as ações desenvolvidas pelas agências de crédito consignado para os aposentados;
- Descrever as ações de administração realizadas no âmbito da concessão de crédito durante a pandemia;
- Analisar o impacto causado nas finanças dos aposentados beneficiados pelas soluções disponibilizadas pelas agências de crédito.

1.2 JUSTIFICATIVA

A justificativa desta pesquisa se deu a partir da observação de um quantitativo considerável de aposentados que buscavam quantias que não possuíam no momento, para suprir suas necessidades. É de extrema importância analisar o motivo de tantas contratações, que geram consequências que podem desestabilizar a saúde física e mental dos aposentados. O consignado é a modalidade que mais empresta no país, esse fator é decorrente de várias questões, como taxas e condições de pagamento, porém, é também a campeã em reclamações, um paradoxo que precisa ser estudado e entendido.

Este trabalho tem como justificativa teórica a perspectiva da microanálise das organizações de representantes bancários, baseado no pensamento de Viana (2020), onde o mesmo afirma que o crédito é fundamental para a economia de um país, financiando as pessoas, a indústria e o comércio. Ensejamos aprofundar a sua atuação pela perspectiva do crédito consignado; verificar seu nível de problema e grau de complexidade da relação com os pensionistas do INSS.

Além disso, também buscamos identificar os problemas e a necessidade de melhorias processuais pela relevância dos problemas na organização e seus impactos com base no levantamento de situações reais. De todo modo, a pesquisa justifica-se pelo grau de

importância que o fenômeno atinge e se torna central em países subdesenvolvidos.

Do ponto de vista prático, registramos o desenvolvimento e a implementação de processos: desenvolvimento da solução adotada, no caso o empréstimo consignado. Também observou-se o planejamento da implementação dos processos e suas mudanças no contexto da Covid-19, destacando os aspectos relevantes do processo de mudança; causas da resistência às mudanças; redução da resistência às mudanças; além da intervenção e adoção de novos processos administrativos, pois as organizações continuaram funcionando e foram fundamentais no contexto da pandemia.

Com o objetivo de atrair a atenção acerca do tema estudado, a pesquisa trará uma contribuição econômica por meio da análise do cenário instalado, que trouxe desemprego e instabilidade ao Brasil. Uma contribuição social, que analisa a situação financeira de aposentados e pensionistas do INSS e também na área de serviços financeiros, analisando o processo adotado em uma organização que visa a contratação de empréstimo consignado.

2 REVISÃO DE LITERATURA

2.1 CRÉDITO CONSIGNADO NO BRASIL

As discussões acerca do crédito consignado são antigas. No entanto, delimitamos nossa análise ao modo como essa forma de crédito está organizada atualmente, demarcando o seu contexto a partir do ano de 2003. De acordo com Viana (2020), o crédito consignado surgiu em 1950, através da Lei nº 1.046, de 02 de janeiro de 1950, que foi modificada posteriormente pela Lei nº 2.853, de 28 de agosto de 1956. Essa lei estabelecia a contratação de empréstimos que teriam o desconto direto da folha de pagamento, que englobava militares, servidores, senadores, entre outros, porém não possuía um bom engajamento e não era acessível às classes mais baixas.

Esse panorama foi modificado após a implementação do plano real, que consistiu em um conjunto de reformas econômicas adotadas ao longo da década de 1990, no governo de Itamar Franco. De acordo com Fernandes (2004), um dos objetivos principais do Plano Real era conter a inflação, para então implementar um novo modelo de crescimento econômico brasileiro neoliberal, que promovesse a redistribuição de renda, rompendo assim um modelo que vigorava desde a década de 1930.

Mora (2015) traz a crítica de que, na década de 1990, o Brasil passava por várias mudanças e muitas delas fizeram com que a modalidade de empréstimo ficasse em segundo plano. Essas mudanças foram o resultado das medidas adotadas no Plano Real, que levaram à privatização de grande parte dos bancos estaduais e a uma expressiva queda de concessão de crédito pelos bancos públicos.

Podemos afirmar que mais do que o acesso a consignação, o governo possibilitou confiabilidade para os cidadãos que se encontram na base da pirâmide social, disponibilizando o acesso ao crédito e estimulando a economia. Dessa forma, sendo uma das peças fundamentais para o crescimento econômico brasileiro, “o crédito constitui elemento fundamental em uma economia capitalista” (OLIVEIRA; WOLF, 2016, p. 7). Para Viana (2020), o crédito é fundamental para a economia de um país, financiando as pessoas, a indústria e o comércio. Segundo o autor, é necessário o incentivo constante, pois sua ausência diminui a produção e o consumo, ocasionando a estagnação da economia.

Conforme Oliveira e Wolf (2016), após o ano de 2003, foram notadas muitas melhorias, entre elas a diminuição do desemprego e consequentemente o aumento do emprego formal. Soma-se tudo isso às políticas de transferência de renda e ao crescimento do

salário mínimo, beneficiando em especial a classe média e baixa, que estão na base da pirâmide social.

A princípio, com a implementação da Lei nº 10.820, de 17 de dezembro de 2003, muitos bancos ficaram com receio da sua funcionalidade, como destaca o texto do Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada – IPEA (2011), o qual destaca que apesar do incentivo da expansão de crédito, os primeiros bancos a apostarem na modalidade foram os privados de pequeno porte, pois os bancos públicos ainda estavam bastante cautelosos. Costa (2013 apud PORTO, 2014, p. 107) aponta o motivo dessa cautela:

1º) os banqueiros acreditavam que os sindicatos iriam ‘cobrar por fora’ para disponibilizar o produto às suas categorias respectivas; 2º) os banqueiros não tinham justificativa para convencer seus acionistas a fazer novos negócios com o Ministério da Previdência Social, órgão que devia e não pagava por operações anteriores diversas.

Entretanto, vendo a funcionalidade e rentabilidade do crédito, com o tempo os bancos dominaram o mercado do crédito consignado, visto que “[...] um crédito sem grandes riscos é o paraíso dos bancos, pois a restituição certa e agregada de juros é, ao fim e ao cabo, o objetivo do empréstimo, seja ele ao capital ou ao trabalho” (ASSIS, 2017, p. 55).

De acordo com Brito e Assaf Neto (2008 apud VIANA, 2020, p. 29), “[...] o crédito é a disponibilização de valores colocados à disposição de um tomador de recursos, sob a forma de um empréstimo ou financiamento, mediante uma promessa de pagamento no futuro”. Motta (2018) traz a definição de empréstimo consignado como uma modalidade de crédito na qual o desconto da prestação é feito diretamente na folha de pagamento, reduzindo assim os riscos de inadimplência, proporcionando uma maior confiabilidade do prestador e consequentemente uma redução de juros por parte dos bancos.

De acordo com Barrone e Sader (2008), o crédito consignado abarcou os empregados do setor formal, os aposentados e pensionistas do Instituto Nacional de Seguro Social - INSS e manteve a permanência dos funcionários públicos. Ainda conforme os autores, existem dois tipos de fonte garantidora de pagamento: o INSS, referente aos aposentados e pensionistas, e as empresas privadas, responsáveis pelos pagamentos dos órgãos públicos, estaduais e privados.

A consignação é uma das modalidades de aquisição de empréstimos disponíveis no mercado e a sua aquisição é mais ampla devido ao seu longo prazo e taxas reduzidas. Entretanto, existem outras modalidades de aquisição de crédito disponíveis no mercado, como mostra a tabela abaixo.

Tabela 1 - Modalidades de crédito disponíveis para pessoa física

Modalidade	Descrição
Aquisição de veículos	Crédito pessoal não consignado, vinculado à renegociação de dívidas.
Aquisição de outros bens	Financiamentos a pessoas físicas vinculadas à aquisição de bens e serviços, exceto veículos automotores.
Cartão de crédito: compras à vista	Corresponde às compras realizadas com cartão de crédito, à vista ou parceladas sem incidência de juros, pelos lojistas.
Cartão de crédito: parcelado	Compreende o parcelamento das compras realizadas com cartão de crédito ou dos valores referentes à fatura do cartão, mediante a cobrança de juros.
Cartão de crédito: rotativo	Operações de financiamento do saldo devedor remanescente após o pagamento parcial de faturas de cartões de crédito. Compreende saques em dinheiro com o uso do cartão na função crédito.
Cheque especial	Operações de crédito vinculadas a contas correntes mediante a utilização de limite de crédito pré-estabelecido, sem necessidade de comunicação prévia à instituição financeira.
Crédito pessoal	Empréstimos a pessoas físicas, sem vinculação à aquisição de bens ou serviços, mediante a disponibilização de recursos ao tomador para livre utilização.
Crédito pessoal consignado: para servidores públicos	Operações de crédito pessoal consignado a servidores públicos federais, estaduais ou municipais, sendo esses ativos ou inativos.
Crédito pessoal consignado: para trabalhadores do setor privado	Operações de crédito pessoal consignado destinado a trabalhadores do setor privado.
Crédito pessoal consignado: para beneficiários do INSS	Operações de crédito pessoal consignado destinado a aposentados e pensionistas do Instituto Nacional de Seguro Social (INSS).
Crédito pessoal não consignado	Operações de crédito pessoal sem desconto em folha de pagamento.
Crédito pessoal não consignado vinculado a renegociação de dívidas	Corresponde a operações de crédito às pessoas físicas associadas à composição de dívidas vencidas de modalidades distintas.
Outros créditos livres	Referem-se às modalidades de crédito livre que não foram classificadas anteriormente, a exemplo das operações de desconto de notas promissórias, penhor, composição de dívidas de operações de crédito com pessoas jurídicas, etc.

Fonte: Banco Central (2019 apud VIANA, 2020).

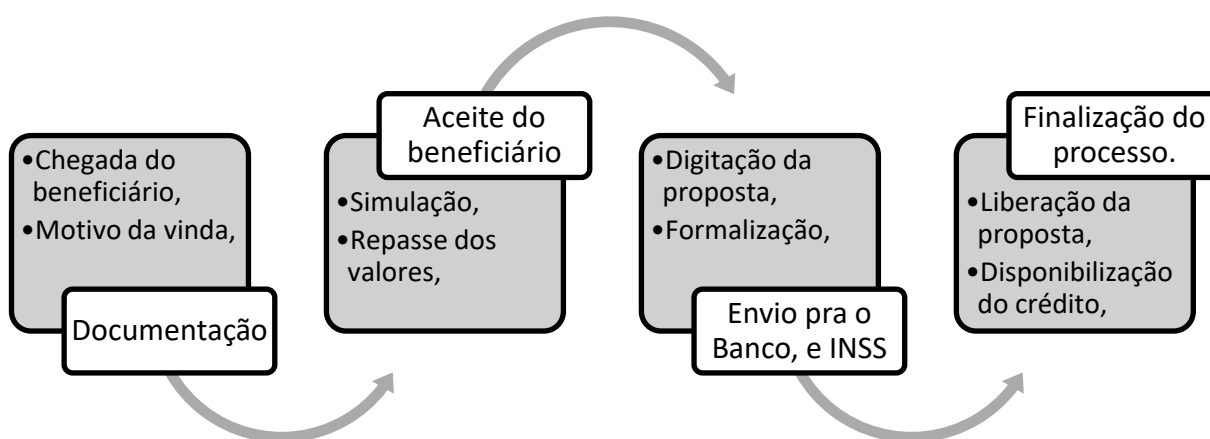
Como visto acima, existem várias alternativas para a aquisição de empréstimos. Para alguns, é necessária a devida comprovação de renda, enquanto para outros não há necessidade, ainda, outros exigem que seja declarado o intuito da aquisição. Cabe a cada indivíduo analisar as vantagens e desvantagens para seu perfil, para que o acordo seja cumprido, evitando assim a inadimplência. O tópico a seguir irá exemplificar como funciona o crédito consignado.

2.2 GESTÃO DO CRÉDITO CONSIGNADO DO INSS

Ao longo dos anos, os meios de contratação de crédito foram se aperfeiçoando e ficando cada vez mais acessíveis. Nos dias contemporâneos, “as instituições financeiras utilizam uma abordagem multicanal, permitindo a contratação via caixa eletrônico, celular, agências, call center, internet banking e através de correspondentes bancários” (BRASIL, 2020). Isso fica evidenciado em Freire (2018), que explica o processo de aquisição de um empréstimo consignado, o qual necessita apenas de o aposentado/pensionista possuir margem disponível e levar ao banco ou ao correspondente bancário o documento de identidade, comprovante de residência e, caso necessário, o contra cheque.

Para a contratação é necessário se enquadrar em algumas regras, segundo publicação feita pelo site Bxblue. Assim, o beneficiário precisa possuir um benefício consignável, que deve estar desbloqueado para a contratação de empréstimo, possuir margem disponível e se enquadrar nos limites de idade, que é de no máximo 80 anos. Esse último fator é uma condição imposta pelos próprios bancos, com o intuito de amenizar a inadimplência e o risco operacional, acarretado pela morte do beneficiário. A tabela abaixo trás de como é realizado a didática para a contratação do consignado.

Figura 1- Fluxograma cliente e crédito consignado.



Fonte: A autora (2021)

Um dos grandes atrativos para os bancos é a seguridade dessa modalidade de crédito, visto que “no movimento dos consignados, os trabalhadores não têm a escolha do não pagamento, uma vez que o dinheiro não lhes chega, pois é transferido diretamente do fundo público para os bancos” (ASSIS, 2017, p. 55).

De acordo com Buaes (2011), os únicos riscos para os bancos é a morte do contratante ou as fraudes, considerando que desde a criação do consignado existem problemas com a sua regulamentação, o que exigiu mudanças referentes às suas normas reguladoras, que necessitam serem atualizadas de maneira constante. Para o cumprimento das normas, os bancos precisam cumprir com a sua obrigatoriedade, o que nem sempre é realizado. Todavia, o contratante necessita repassar todas as informações para o cliente. Tal informação é detalhada em Brasil (2020, p. 6):

É importante verificar se os participantes da correção enviam aos consumidores que com eles contratam operações de crédito as seguintes informações mínimas relativas à referida operação em até 5 (cinco) dias contados da liberação de crédito: (I) identificação da instituição financeira contratante; (II) data e número do contrato; (III) canais de relacionamento da instituição financeira; (IV) valor do empréstimo contratado; e (V) quantidade e valor de parcelas.

Com relação aos correspondentes, que são entidades não bancárias, mas atuam para esse fim, a Resolução nº 3.954, de 24 de fevereiro de 2011, estabelece que o correspondente irá assumir toda responsabilidade pelo atendimento prestado ao cliente, seguindo toda a legislação e a regulamentação relativa às transações. Para o devido atendimento, o correspondente necessita possuir certificação por meio de instituições integrantes do Sistema Financeiro Nacional – SFN, para a devida formalização, e atestar o nível de conhecimento técnico, para só então atuar na área.

Tanto o contratante como o contratado possuem suas obrigatoriedades, por isso, ambos precisam ser éticos e usar de boa-fé. Os dados repassados pelo cliente são armazenados e não são disponibilizados para terceiros, toda a contratação é formalizada por meio de assinaturas e selfies para evitar fraudes ou problemas futuros. Como todo serviço possui normas e legislações, estas serão esclarecidas a seguir.

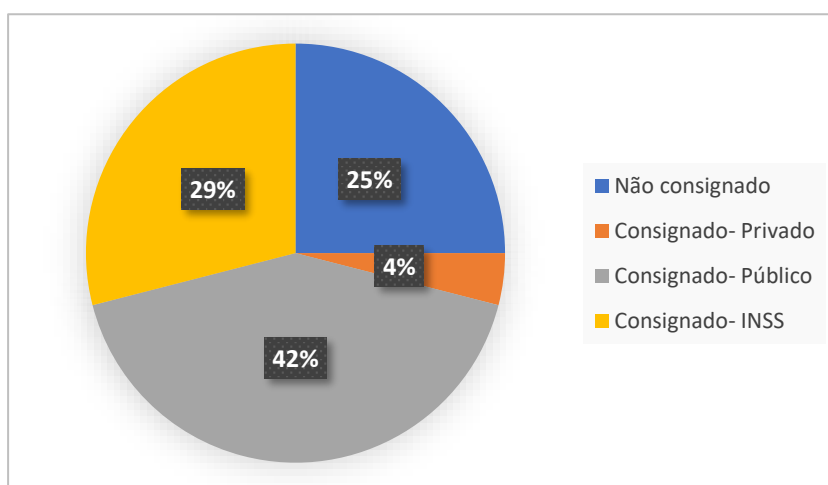
2.2.1 Normas, legislação e modalidades

Em 2018, uma pesquisa realizada pela Confederação Nacional de Dirigentes Lojistas – CNDL, em conjunto com o Serviço de Proteção ao Crédito - SPC, revelou que dois em cada dez brasileiros recorreram a algum tipo de empréstimo nos últimos 12 meses. Um dos convênios a adotar essa modalidade é o INSS, entretanto, nem todos os beneficiários são elegíveis a contratação, como descrito em Brasil (2020). De acordo com o documento, cerca de 36 milhões de pessoas recebem algum tipo de benefício no Brasil, porém, somente 17 milhões são elegíveis à contratação do crédito consignado, não aderindo à consignação os

benefícios que configuram pensões por morte a menores de idade e os diversos tipos de auxílios.

Conforme Porto (2014, p. 109), “o Instituto Nacional de Seguridade Social (INSS) é responsável pela edição de normas regulamentadoras da concessão dessa modalidade de crédito no âmbito dos segurados do Regime Geral de Previdência Social”. Esse órgão foi responsável por mais de $\frac{1}{4}$ dos empréstimos pessoais realizados no ano de 2018, como podemos observar no gráfico abaixo.

Gráfico 1 - Empréstimo pessoal com recursos Livres - Junho 2018



Fonte: Brasil (2018).

A tabela acima mostra uma predominância do consignado público, com uma percentagem de 42% em relação ao todo, já o INSS é o segundo maior, englobando 29% do total; o consignado privado e os não consignado compõem o restante dos empréstimos realizados em 2018.

Nem todos os bancos podem oferecer a modalidade consignada. Segundo Barrone e Sader (2008), antes de oferecerem tal empréstimo, é necessário que firmem convênio com a Previdência Social, para só então operar regularmente os produtos disponíveis. De acordo com a Associação Nacional das Empresas Prestadoras de Serviço ao Consumidor - ANEPS, em 2019, 45 instituições bancárias eram credenciadas pela Previdência Social para oferecer crédito consignado no Brasil. As mesmas regras dos bancos também são aplicadas para os correspondentes. Segundo Brasil (2020, p. 4):

O correspondente representa hoje o principal canal de origem de operações de crédito consignado. Em síntese, ele é uma empresa não bancária que possui obrigações e atua sob as diretrizes da instituição financeira que o contratou, sendo que ambos possuem responsabilidades nos casos previstos por regulamentação.

Caso as obrigações não sejam cumpridas ou o estabelecimento não esteja regularizado, o Programa de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON pode interditar a instituição, como mostrou a Folha de Pernambuco, em outubro de 2021, que noticiou que o Procon interditou três instituições e autuou mais três, em uma operação realizada na Região Metropolitana do Recife. A operação visava analisar as documentações de funcionamento desses estabelecimentos, averiguando se estariam de acordo com as normas previstas na Resolução nº 3.954 do Banco Central do Brasil – BCB.

Outra característica importante e que leva a uma grande aderência ao empréstimo consignado são as taxas de juros adotadas. Para Brasil (2021), os juros do consignado possuem grande relevância por ofertar uma taxa média inferior aos outros créditos disponíveis, sendo os juros um fator de grande relevância na hora da contratação. Para Mora (2015), as taxas de juros do INSS, ao mês, são em geral mais baixas, se comparado a outras modalidades, chegando no máximo a 2,08%. Contudo, o seu somatório anual ainda é considerado alto.

O Brasil é o 2º país do mundo a possuir o spread mais alto, segundo o site Infomoney (2019). O spread é a relação entre o que elas pagam para captar dinheiro e o que cobram quando é emprestado, essa taxa elevada é resultado de uma má recuperação de crédito, em que o dinheiro emprestado nem sempre retorna para o banco; um percentual de US\$0,13 é recuperado a cada US\$ 1,00 emprestado, impactando diretamente nos custos administrativos bancários, impossibilitando uma redução das taxas bancárias existentes.

Brandão (2021) traz um alerta com relação às taxas do consignado em geral, pois essas são expressas, em sua grande maioria, na forma mensal, sendo informado ao cliente apenas o relativo ao mês e não o seu somatório, porém quando exposto dessa última forma é possível perceber que ainda constitui uma taxa alta, excedendo assim o orçamento, a longo prazo, da maioria das famílias que o contratam.

Com isso, podemos ver que o consignado possui vantagens e desvantagens, entretanto, é uma das modalidades de crédito mais utilizadas no Brasil. O período pandêmico do Coronavírus trouxe muitos problemas financeiros às famílias, o que levou à necessidade de obter crédito e, por conseguinte, a um aumento do endividamento consignado.

2.2.2 A gestão de serviços no crédito consignado

A gestão de serviços é caracterizada pela prestação de um determinado serviço,

visando planejar e organizar sua atuação em prol de um objetivo. De acordo com Campos (1999 apud BATISTA; LEITÃO e LIMA, 2020, p. 3), “um produto ou serviço de qualidade é aquele que atende perfeitamente, de forma confiável, de forma acessível, segura e no tempo certo as necessidades do cliente”. A partir disso, vemos que o serviço engloba não apenas a empresa e seus objetivos, mas em especial o cliente.

Esse segmento corresponde a 70% do Produto Interno Bruto – PIB – brasileiro, de acordo com o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - IBGE, citado pelo blog TOVTS, em abril de 2021. Segundo a matéria, é preciso investir de forma adequada na gestão de serviços, pois esta garante um retorno favorável a instituição, garantindo um serviço de primeira e inovando de acordo com as tendências do mercado.

A partir disso, vemos que o crédito consignado se encaixa na gestão de serviços; o objetivo das empresas que ofertam o crédito consignado é a entrega do produto, no caso o montante, de forma rápida e eficaz, garantindo assim a confiança e a fidelização do cliente. Para que isso ocorra, é necessária a aplicação correta e adequada de um serviço de TI, por meio da utilização de internet, computadores, impressoras e tablets, que trará agilidade e confiabilidade ao processo.

De acordo com Spiller et. al (2011), a venda de um serviço é baseada na promessa de que o contratante irá atender o consumidor conforme as suas expectativas, por isso, é fundamental uma boa comunicação entre as partes para o esclarecimento correto de todos os procedimentos adotados, o valor a ser recebido e os valores a serem pagos, para assim evitar conflitos futuros. Os autores ainda ressaltam a influência do fator humano, pois as pessoas representam a empresa, devido a intangibilidade do produto oferecido, as atitudes e a postura adotada pelos membros da organização são fatores essenciais à contratação do serviço.

É de suma importância ofertar um serviço de qualidade que trará reconhecimento à empresa, porém, é preciso atentar ao principal motivador, o cliente. De acordo com Batista, Leitão e Lima (2020, p. 1):

Diante da realidade econômica globalizada, em que a competitividade de mercado é crescente, as organizações estão cada vez mais preocupadas em manter o cliente como prioridade para impulsionar os lucros, assim, é importante não só oferecer produtos e serviços, mas também dar atenção à maneira como o cliente é percebido, ou seja, entendendo que a satisfação do mesmo permitirá ascensão de mercado, pois dependendo da forma como o cliente é abordado na empresa, poderá determinar o retorno para aquisição de novos produtos ou solicitar serviços, além do que a “indicação boca a boca.

A partir disso, é possível verificar que a oferta dos serviços de consignado necessitam de vários fatores para serem eficazes, como o fator humano, que irá atender e utilizar os

equipamentos necessários para a correta contratação. Além disso, é preciso também que se tenha um objetivo claro e eficiente da organização, visando o bem estar organizacional, como também a qualidade na oferta do serviço prestado.

2.3 A REALIDADE DO EMPRÉSTIMO CONSIGNADO NO BRASIL NO PERÍODO PANDÊMICO

Na presente seção, é apresentado a realidade do consignado no Brasil durante o contexto da pandemia, período em que a pesquisa foi realizada. Com a instabilidade que se instaurou e a necessidade de garantir o básico para as famílias, o consignado foi uma alternativa para muitas delas, visando a melhoria e uma maior aderência da consignação.

Em abril de 2020, a Portaria nº 150 comunicou a redução “[...] da taxa de juros do empréstimo consignado para aposentados e pensionistas do INSS de 2,08% para 1,8% ao mês e extensão do prazo de 72 para 84 meses” (GOSTANZI, 2020, p. 22). Além do prazo total, os bancos delimitaram uma carência de 120 dias, o que significa que após a contratação, o desconto só começará a ser efetuado quatro meses depois, possibilitando ao cliente um prazo maior para a sua organização financeira.

Além dessas medidas, segundo a Lei nº 14.131, publicada no Diário Oficial, em 10 de março de 2020, o presidente da República aumentou de 35% para 40% o limite da margem de crédito consignado para aposentados e pensionistas do INSS, com base no valor do benefício. Desse limite, 35% são para empréstimo consignado e 5% para cartão de crédito. O aumento vale até 31 de dezembro de 2021.

Tabela 2 - Taxas do INSS

Tipo de Produto	Taxa de juros (% a.m.)
INSS - Margem livre (35%)	1,17-1,83
INSS - Cartão de crédito (5%)	2,70-3,00

Fonte: BCB.

Segundo Motta (2018), no período de 2007 a 2018, o empréstimo consignado deu um salto, saindo de R\$53,7 bilhões – valor total emprestado - em 2007, para R\$323,8 bilhões emprestados em 2018. Já em 2020, conforme o Instituto Brasileiro de Defesa ao Consumidor – IDEC, os principais bancos brasileiros emprestaram via consignado um quantitativo de R\$ 419 bilhões, um aumento de 14% em relação ao ano de 2019. Esse aumento é explicado pela

baixa de juros, aumento de margem a ser comprometida e a instabilidade do momento vivido (PORTAL G1, 2020).

Apesar das restrições impostas pela pandemia, como o isolamento social, os bancos permaneceram realizando normalmente as suas atividades, entretanto, o mesmo não ocorreu com a maioria dos correspondentes bancários, que para continuar a operar sem riscos à saúde do cliente e dos seus colaboradores, instalou o formato digital, no qual a finalização do empréstimo seria realizada de forma virtual, com o envio de uma foto do RG e uma selfie, retiradas pelo próprio cliente. Apesar disso, essa modalidade não teve aderência das pessoas analfabetas, sendo necessária a sua presença física no local, com o acompanhamento de um familiar. O site Bxblue (2021) mostrou as vantagens da contratação online, afirmando que essa modalidade facilita a liberação do crédito e ainda minimiza ações fraudulentas, pois o ambiente virtual no qual as transações são realizadas é extremamente seguro e moderno. Corroborando com essa afirmação, Porto (2014) assinala que é mais cômodo para o cliente realizar a operação da sua própria residência, com uma plataforma de simples acesso e a assistência de quem está realizando a operação para sanar dúvidas e auxiliar no processo, tornando mais rápido e seguro.

Apesar da digitalização e maior rigidez no processo, as reclamações não cessaram, pelo contrário, no ano de 2020 houve um aumento de 126% em relação ao ano anterior. Essas denúncias podem ser realizadas no Programa de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON, no Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC ou na ouvidoria da instituição. De acordo com o G1, das 26.700 reclamações realizadas contra bancos, 25% corresponde a inadequações nos empréstimos consignados.

Tabela 3 - Principais Reclamações do empréstimo consignado em 2020

Reclamações	Total (2020)
Empréstimos não autorizados	20.564
Falta de informação relacionada ao serviço	13.533
Descontos indevidos	1.238
Cobrança abusiva	6.081
Outras	46.830

Fonte: G1 (2021).

A tabela acima mostra o contingente de reclamações realizadas sobre um produto em um período de um ano. É válido destacar que esse panorama se refere ao ano em que a

pandemia da Covid-19 teve início e que, por conseguinte, tornou o empréstimo consignado um recurso de fundamental importância para a sobrevivência das famílias brasileiras.

Nessa perspectiva, a aquisição de empréstimos consignados nesse período, em sua grande maioria, teve o intuito de suprir necessidades básicas. No entanto, essa solução rápida utilizada pelas famílias ocasionou um outro problema, o endividamento tanto de aposentados como de outros grupos, pois com as restrições das atividades trabalhistas, muitas pessoas sofreram uma diminuição em sua renda ou até mesmo a perda completa desta, sendo necessário o endividamento para a sobrevivência.

2.4 O ENDIVIDAMENTO NO BRASIL

No dicionário online Português (2009), endividamento significa o aumento do valor ou quantidade de dívidas de um indivíduo. Já o site Portal do Investidor traz o endividamento como um fator inerente a vida atual, na sociedade de consumo. O quadro abaixo traz algumas definições acerca do endividamento.

Tabela 4 - Abordagens conceituais acerca de endividamento

Autor	Ideia
Marques (2005 apud FURLAN, 2015)	Impossibilidade global de o devedor, pessoa física, consumidor, leigo e de boa-fé, pagar todas as suas dívidas atuais e futuras de consumo.
Porto (2014)	Trata-se de um agente de destruição lenta e silenciosa, que arruína não somente sua vítima direta, mas aqueles que dela dependem financeiramente.
Etgeton (2019)	O endividamento é conhecido por um fato que se originou de alguma dívida em relação ao fornecedor, (...). É aquilo que foi adquirido e não conseguiu adimplir.
Freire (2018)	Quando se depara com essa ampla gama de produtos e serviços ofertados pelo mercado, (...) o indivíduo pode ser influenciado facilmente a consumir mais do que a sua renda permite.

Fonte: A Autora (2021).

Baseado nas diferentes abordagens conceituais acerca do conceito de endividamento, nota-se algumas semelhanças e diferenças entre os autores. Furlan (2015) e Etgeton (2019) descrevem que o endividamento ocorre quando o indivíduo não possui condições de sanar suas dívidas. Já para Porto (2014) e Freire (2018), o endividamento é acarretado por atitudes irracionais do indivíduo, na busca da aquisição de produtos não essenciais.

Porto (2015) associa o consumismo ao endividamento. Conforme assinala, a prática do consumo passou a ser estimulada a partir da década de 1990, com o avanço do fordismo nos

EUA, incentivando a alta produtividade e consequentemente uma maior demanda, o que levou as pessoas ao endividamento. Por outro lado, num viés crítico, o endividamento traz desvantagens não só para a pessoa física que não possui condições de quitar seus débitos, mas também para o país e a economia. Segundo Brandão (2021), o aumento do endividamento pode gerar consequências negativas, tanto na questão da manutenção do crescimento econômico do país como também em relação à distribuição de renda, pois com o comprometimento desta, as famílias terão seu consumo diminuído e, por conseguinte, uma redução no comércio e, por fim, na economia.

Para Etgeton (2019, p. 31), “o superendividado ativo é o que se endivida de maneira espontânea, ou seja, ele mesmo colaborou para sua insolvência, em razão de uma péssima administração de seu orçamento familiar, contraindo dívidas que ultrapassam aquilo que se pode pagar”. Acerca disso, Vieira (2020) reforça que as pessoas estão cada vez mais recorrendo a empréstimos para poder sanar suas dívidas, pois o que é gasto mensalmente ultrapassa os valores recebidos por elas e cada decisão errada pode levar ao endividamento.

Nos dias atuais, muitos lares brasileiros possuem a administração financeira sob a responsabilidade de indivíduos maiores de 60 anos, que dispõem de recursos limitados para o sustento de suas famílias, portanto, abordaremos também o endividamento entre os idosos, nosso foco de estudo.

2.4.1 O endividamento de aposentados do INSS

Dados do IBGE (2015) mostram que a população idosa, acima de 60 anos, é o grupo que mais cresce no Brasil, sendo que em 2060 a parcela de idosos no país será de 33,7%, ou seja, a cada três cidadãos um terá mais de 60 anos. Ainda conforme esses dados, a expectativa de vida vem aumentando nos últimos anos, de modo que em 2019 a expectativa de vida dos homens passou de 72,8 para 73,1 anos e a das mulheres foi de 79,9 para 80,1 anos. Esse é um dos fatores que deu início à modificação da estrutura familiar, ao passo que estudos realizados em 2015 já apontavam o sujeito portador da aposentadoria como sendo o responsável por manter a família. Oliveira e Nunes (2015) apontam essa questão em seu estudo, relatando que nos novos arranjos familiares que têm surgido na contemporaneidade, o idoso portador de aposentadoria é o principal provedor da família. Todavia, conforme Assis (2017, p. 53),

o crédito consignado para aposentados e pensionistas está associado, por um lado, ao desmonte dos direitos na Previdência Social e, por outro, à sucção feita pelos bancos do dinheiro das aposentadorias para avolumar o capital bancário. Assim, os consignados se configuram como uma expressão da expropriação financeira.

E sem sombras de dúvidas, como ressalta a autora, a afirmação de Marx é pertinente, como pode ser visto em Assis (2017, p. 53):

O capital portador de juros representa uma fração do capital que se autonomiza do processo produtivo e que passa a apropriar-se de parte do lucro produzido, na forma de juros. Marx (1988b) denominou o capital portador de juros também de capital-mercadoria. A circulação dessa do capital-mercadoria pode se dá por meio de: adiantamentos sobre mercadorias, negociações com títulos da dívida, compra e venda de ações, letras de câmbio etc. Para além dessas ações Marx (1988b) especifica que a forma empréstimo é peculiar a essa mercadoria. “O possuidor do dinheiro que quer valorizar seu dinheiro como capital portador de juros aliena-o a um terceiro, lança-o na circulação, torna-o mercadoria como capital; não como capital para si mesmo, mas também para outros” (MARX, [1894] 1988b, p. 245, grifos do autor).

Entretanto, o idoso nem sempre teve esse papel de importância familiar. Buaes (2015) pontua que até a década de 1990 os idosos eram relacionados à pobreza, um cenário que mudou com a concessão de benefícios de prestação continuada pelo INSS, quando eles deixaram de ser relacionados à pobreza e passaram a ser a base da estrutura familiar. Costumes antigos detinham o homem como provedor da família, o qual era o responsável por trabalhar fora de casa e pôr alimento na mesa, enquanto as mulheres deveriam cuidar da casa e da educação das crianças. No entanto, atualmente, com o avanço da sociedade, muitos lares têm a mulher idosa como a provedora do lar, como destaca Buaes (2011, p. 78):

Penso que um elemento importante que posiciona essas mulheres em um lugar de status e de valor nas unidades familiares deriva do fato de que, muitas vezes, são elas que sustentam com seus benefícios – aposentadoria, pensão, amparo social - filhos e netos adultos, que, frequentemente, se encontram desempregados ou são trabalhadores informais e que não saíram de casa ou que a ela retornaram depois do término de relacionamentos afetivos.

Uma pesquisa realizada pela Confederação Nacional do Comércio de Bens, Serviços e Turismo – CNC averiguou que o mês de junho de 2021 teve a maior alta percentual de famílias endividadadas, fato que não ocorria desde 2010. Esse panorama se deve à inflação mais elevada durante a pandemia e a instabilidade na renda das pessoas.

Segundo Etgeton (2019), um fato que ajuda bastante no agravamento do endividamento é o fornecimento fácil do crédito no mercado, transmitindo uma falsa sensação de poder. Contudo, configura como um perigo, tanto hoje como no futuro, justamente pela instabilidade no cenário econômico e capitalista, no qual muitas das situações não são possíveis de se prever. É comum o endividamento ser mais elevado em pessoas de baixa renda, como traz Barrone e Sader (2008), que afirmam que o problema mais comum é o mau

uso dos recursos, pois a longo prazo pode trazer o endividamento.

Segundo Furlan (2015), um dos fatores que levam ao endividamento, além da facilidade de acesso ao crédito, são os bancos, pois estão cada dia mais se reinventando e inovando em seu catálogo de produtos, atraindo os clientes com promessas de taxas reduzidas e melhores benefícios, sem pensar no bem-estar econômico do consumidor. Buaes (2015) corrobora com esse pensamento e acrescenta que os bancos têm interesse por idosos, se aproveitando da condição financeira destes para atraí-los para a contratação de crédito, fato que deveria ser avaliado pelas instituições por se tratar de uma parcela vulnerável da população, pela idade avançada, baixa escolaridade e classe social. Porto (2014) destaca ainda que, muitas vezes, o vilão pode estar no próprio convívio, quando alguns familiares assediam os idosos por idealizam que eles são uma fonte de dinheiro rápido e renovável, influenciando-os na contratação de empréstimos, não se importando com devoluções de pagamento, causando assim o endividamento.

Os idosos são muito vulneráveis, tanto social quanto economicamente, especialmente em cidades pequenas. Segundo uma pesquisa realizada por Venturi et. al (2020), 40% dos entrevistados apresentaram dificuldades na leitura e na escrita, tanto pelo analfabetismo como pela pouca escolarização formal ou mesmo o analfabetismo funcional. Este fator aliado a necessidade do momento, pode se tornar uma cilada na hora de realizar alguma contratação. Além dessas vulnerabilidades, Viana (2020) ressalta o desgaste psicológico, pois o fato de se ver endividado e sem saída para essa situação, pode agravar a saúde do idoso, acarretando doenças cardíacas, problemas de depressão, má qualidade de vida, insônia, entre outros, desestabilizando-o física e psicologicamente.

Para Buaes (2011), a realidade de muitas idosas brasileiras é sobreviver com pouco dinheiro em um contexto de pobreza, no qual a sua realidade é a aquisição de empréstimos, mesmo que isso comprometa a renda para manter as suas necessidades básicas. Segundo Porto (2014), a necessidade de realização de desejos que antes eram inalcançáveis levam o indivíduo à aquisição de empréstimos. Já Furlan (2015) afirma que o crédito poderia ser uma solução para os beneficiários, entretanto, o despreparo em lidar com o serviço acabou se tornando um catalisador do endividamento.

A inclusão digital está tornando os processos cada vez mais tecnológicos, como ocorreu com o auxílio emergencial. Entretanto, uma grande parcela carente da sociedade não possui conhecimento dessa funcionalidade, acabando por ser excluída e impedida de acessar os seus direitos, como divulgado pela Folha de São Paulo, em maio de 2021. De acordo com a matéria, durante a pandemia, a população mais pobre teve dificuldade em ter acesso ao

auxílio emergencial, por não possuir aparelho telefônico, não ter acesso a internet ou não saber manusear o aplicativo. Apesar disso, o Governo Federal e a Caixa Econômica Federal – responsável pela distribuição do auxílio – deram suporte necessário a essas pessoas.

Nessa perspectiva, para amenizar e controlar as dívidas é preciso uma conscientização individual e familiar, buscando alternativas viáveis de novas formas de angariar recursos, por meio de uma educação financeira para saber lidar com o dinheiro, visando sempre a liquidação das dívidas e o bem-estar financeiro.

2.5 EDUCAÇÃO FINANCEIRA NO BRASIL

A educação financeira é necessária para a sobrevivência, devendo toda pessoa tirar proveito e utilizá-la da melhor forma possível. Para o BCB (2013), a educação financeira contribui para a qualidade de vida das pessoas e promove o desenvolvimento econômico, pois decisões mais assertivas terão impacto direto na economia, diminuindo a inadimplência e aumentando a capacidade do indivíduo de investir.

Planejamento é fundamental para uma boa educação financeira, por isso, Savoia, Saito e Santana (2007) assinalam que a principal dificuldade das pessoas consiste em planejar adequadamente ações a longo prazo, vislumbrado o que possuem no momento e não deixando espaço para o futuro incerto. Viana (2020) reitera que a educação financeira possui papel fundamental na vida das pessoas e a correta aplicação de seus conceitos pode facilitar na tomada de decisão, seja no âmbito pessoal ou familiar.

Para o conhecimento adequado, é preciso conhecer e estudar a didática que melhor se adequa ao seu perfil, contudo, essa cultura não está enraizada na maioria da população brasileira. Como descreve Brasil (2013 p. 12),

(...) não há uma cultura coletiva, ou seja, uma preocupação da sociedade organizada em torno do tema. Nas escolas, pouco ou nada é falado sobre o assunto. As empresas, não compreendendo a importância de ter seus funcionários alfabetizados financeiramente, também não investem nessa área. Similar problema é encontrado nas famílias, onde não há o hábito de reunir os membros para discutir e elaborar um orçamento familiar. Igualmente entre os amigos, assuntos ligados à gestão financeira pessoal muitas vezes são considerados invasão de privacidade e pouco se conversa em torno do tema.

O ser humano, em sua grande maioria, lida diariamente com dinheiro ou algo que o envolva, porém, além de saber manusear é preciso saber gerir, para benefício próprio e de sua família. Portanto, “a educação financeira é fundamental na sociedade brasileira contemporânea, visto que influencia diretamente as decisões econômicas dos indivíduos e das

famílias” (SAVOIA, SAITO, SANTANA, 2007, p. 1125).

Muitos autores não concordam que a educação financeira possa melhorar a vida dos consumidores, de acordo com Romagnoli e Trifilidis (2013 apud VIANA, 2020, p. 38) “[...] o custo para implementar programas de educação financeira é substancial, mesmo havendo o envolvimento direto de especialistas dos bancos na formação de professores”. O mesmo pensamento foi reafirmado por Savoia, Saito e Santana (2007) que afirmam que, no Brasil, não existe capacitação adequada para a sociedade no âmbito financeiro, por parte das autoridades.

Portanto, é preciso que o consumidor por si só busque e se aperfeiçoe financeiramente, visando seu bem-estar e melhoria de vida, visto que essa didática é de difícil acesso para o todo. Dessa forma, o consignado pode ser uma saída, como também uma prisão, cabe a cada um analisar suas necessidades, por isso, apresentaremos as vantagens e desvantagens da obtenção dessa alternativa de crédito.

2.6 PARADOXOS DO CRÉDITO CONSIGNADO

O primeiro paradoxo que destacamos é pelo viés keynesiano, no qual o crédito pode ser vantajoso em vários sentidos, sobretudo quando bem administrado, podendo ser um start no empreendimento de muitas famílias. Acerca disso, Barrone e Sader (2008, p. 1250) afirmam que “o acesso a essa modalidade creditícia torna-se uma oportunidade para o desenvolvimento dos pequenos negócios, levando a uma melhoria da capacidade de consumo da unidade familiar por meio da geração de renda”. Por outro lado, como evidenciado por Buaes (2015, p. 108):

Temos que considerar que o crédito, por um lado pôde promover a inclusão das pessoas idosas e de baixa renda no mercado de consumo, mas por outro, também abriu uma possibilidade de exploração das mesmas por parte dos seus próprios familiares e também das instituições financeiras, ainda mais no Brasil onde os as taxas de juros são muito altas.

Uma das principais críticas acerca da consignação, segundo Barrone e Sader (2008), se refere ao fato de que esse tipo de crédito abarca somente a economia formal, que inclui apenas uma parcela do todo, restringindo assim os que se encontram na informalidade, que utilizariam o crédito para financiar novos empreendimentos.

Outro ponto destacado por Assis (2017) é a busca ativa dos bancos pelos aposentados, investindo fortemente em propagandas, reduções de taxas, criações de novas modalidades, para assim obter um retorno garantido, pois com a consignação, o dinheiro referente às

parcelas sairá dos órgãos públicos direto para as instituições, evitando assim a inadimplência.

Furlan (2015) explicita que, apesar de ser uma modalidade de simples contratação, o consignado tem sido motivo de inúmeros atos judiciais, nos quais o beneficiário solicita a anulação dos descontos. Conforme Porto (2014), muitos criminosos aproveitam a ingenuidade dos idosos e se apropriam da documentação, iludindo-os ou até mesmo ameaçando-os para que realizem o financiamento, apoderando-se dos valores e, por conseguinte, comprometendo a situação financeira dos idosos. Apesar dessa crítica, Porto (2014) também pontua que o crédito proporcionou uma democratização, possuindo assim uma função social, pois permitiu o direito de consumo a uma população que antes era excluída na sociedade.

Segundo a cartilha elaborada pelo SPC, um fator positivo da facilidade na aquisição do empréstimo é que muitas situações são inesperadas e, com isso, faz-se necessário um rápido acesso ao crédito, como em casos de saúde ou problemas financeiros. Porém, essa agilidade na contratação traz um contraponto: é necessário refletir sobre a necessidade da abertura do crédito e adequar o pagamento à realidade financeira de cada indivíduo.

Segundo reportagem do G1 (2021), muitos empréstimos estão sendo realizados sem o consentimento do beneficiário. Em alguns casos, a fraude é vista logo que o dinheiro cai na conta, mas outros só se dão conta do ocorrido quando o débito é realizado, encontrando grande dificuldade para a resolução do problema. Segundo o Sistema Nacional de Defesa ao Consumidor - SNDC, essa é a principal reclamação referente ao consignado.

Para evitar esse tipo de atividade, visto que os crimes cibernéticos estão cada vez maiores, o INSS mudou algumas regras de proteção de dados, na tentativa de dar maior proteção ao aposentado e pensionista. Assim, segundo o portal Rede Jornal Contábil, em outubro de 2021, o cadastro foi dividido em níveis bronze, prata e ouro, logo, para a aquisição de empréstimos é preciso estar no nível prata ou ouro. Para obter essa modalidade, é necessário conceder um maior número de informações pessoais e também levar os documentos pessoais com foto a uma agência, informando que deseja realizar o empréstimo.

3 METODOLOGIA

Conforme Vergara (2005), houve um tempo em que a teoria e o método eram vistos independentes um do outro, e isso gerou uma série de discussões acerca de quem seria o mais importante. Entretanto, ambos são interdependentes e buscam realizar o objetivo da pesquisa. Uma outra definição é a de Faria (2009), que caracteriza a metodologia como uma produção coletiva, na qual o autor expressa a partir da pesquisa e das reflexões o que foi produzido social e/ou historicamente.

Vergara (1998, p. 11) afirma que “a ciência busca oferecer explicações acerca de um fenômeno, mas não é dogma; logo, é discutível”. Nesse sentido, conforme a autora, pode-se dizer que a ciência é uma das formas de se ter acesso ao conhecimento. Com isso, nosso intuito é discutir acerca das observações realizadas sobre o endividamento entre aposentados, em especial no período da pandemia, por meio do embasamento teórico e da metodologia aplicada, para assim fomentar nossas conclusões.

3.1 TIPO DE PESQUISA

Para a classificação da pesquisa, toma-se como base a taxionomia apresentada por Vergara (1998), que a qualifica em relação a dois aspectos: quanto aos fins e quanto aos meios. Este trabalho de conclusão de curso caracteriza-se quanto aos fins como uma pesquisa exploratória. De acordo com Vergara (1998), a pesquisa exploratória é realizada quando se há pouco conhecimento a respeito, não havendo assim uma hipótese prévia, que surgirá somente no final ou durante a pesquisa. Portanto, ao realizar a pesquisa foi possível identificar que o endividamento de idosos tem ligação direta com os consignados realizados ao longo do tempo e que a pandemia agravou ainda mais esse cenário.

Quanto aos meios de investigação, foi realizada uma pesquisa por conveniência, a qual analisou o perfil de 148 aposentados e pensionistas, durante os meses de abril de 2020 a agosto de 2021. O estudo teve como lócus um correspondente bancário de pequeno porte na cidade de Cachoeirinha. A pesquisadora teve participação ativa, visto que trabalha no estabelecimento e é a responsável por atender e informar os que buscam aderir ao consignado.

Apesar de a pesquisa ter sido realizada em um momento de restrições de funcionamento, devido à instituição ser uma correspondente bancária, não houve restrições acerca de seu fechamento, operando normalmente durante os meses de isolamento social,

seguindo todas as regras, como o uso de máscaras, álcool em gel e respeitando a capacidade de 50% do público consumidor, mantendo o distanciamento adequado.

No que se refere a natureza da pesquisa, foi adotada a abordagem qualitativa, buscando entender o comportamento e entender quem são as pessoas que buscam adquirir um empréstimo consignado. Nesse sentido, muitos perfis se repetiram, mostrando um padrão de situações financeiras instáveis. Entretanto, Minayo (2017, p. 10) esclarece que “uma amostra qualitativa ideal é a que reflete, em quantidade e intensidade, as múltiplas dimensões de determinado fenômeno e busca a qualidade das ações e das interações em todo o decorrer do processo” .

3.2 DELIMITAÇÃO DO OBJETO DE ESTUDO

A pesquisa foi realizada na cidade de Cachoeirinha, localizada no Agreste de Pernambuco, entre as cidades de São Caetano e Lajedo. De acordo com dados do IBGE, o município abriga cerca de 20 mil habitantes, sua economia é baseada na produção de artigos em couro e aço, ficando na posição 185º do PIB de Pernambuco. A cidade possui dois bancos atuantes, o Banco do Brasil e o Bradesco, duas lotéricas da Caixa Econômica, além de quatro correspondentes bancários. A pesquisa foi realizada em um desses estabelecimentos, com a devida liberação da proprietária. Para preservação da identidade dos participantes da pesquisa, não serão divulgados os nomes da proprietária do estabelecimento ou dos clientes que participaram da amostra, amostra essa por conveniência.

O estabelecimento tem um valor médio de montante emprestado de aproximadamente R\$ 583.885,00 reais durante o ano, estando, composto pela proprietária, uma gerente e uma atendente. No local é possível realizar consultas de empréstimos já realizados, o próprio empréstimo e sanar eventuais dúvidas que possam surgir durante o tempo de consignação. O presente estudo analisou o perfil de aposentados e pensionistas que recorreram ao crédito consignado, no período pandêmico da Covid-19, analisando a idade, escolaridade, quantitativo de empréstimos, margem consignável comprometida e outros aspectos.

3.3 SUJEITOS DA PESQUISA

Como sujeitos da pesquisa foram selecionados aposentados e pensionistas que são clientes da agência de crédito consignado. Desta, foram selecionados também os colaboradores que estão no cargo de agente de crédito, sendo estes os profissionais envolvidos

na operacionalização das medidas de enfrentamento à pandemia na agência.

Os aposentados e pensionistas do INSS buscaram a referida instituição para a realização de empréstimos durante o período pandêmico. Os mesmos possuem uma faixa etária entre 30 a 89 anos, que possuem pouca escolaridade, e que possuem como única renda a aposentadoria. Para validação da pesquisa, solicitamos a liberação da proprietária para utilização dos dados, estando a mesma de acordo com a realização do estudo.

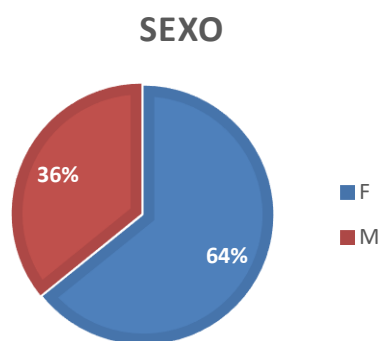
3.4 PROCEDIMENTOS E COLETA DE DADOS

Em relação ao tipo de pesquisa, o estudo exploratório permite uma maior criatividade e flexibilidade do pesquisador, que pode realizar o estudo sob diferentes perspectivas; o outro tipo abordado será o da observação participante. Na medida em que a pesquisadora trabalha como agente de atendimento de crédito, foi possível compreender que tal pesquisa observa, registra, analisa e ordena os dados com o intuito de conhecer suas características, causas e relação com outros fatos, de um modo mais descritivo e vivenciado.

4 ANÁLISE DE DADOS

A presente análise foi realizada através da tabulação dos dados, distinguindo idade, sexo, grau de escolaridade, renda, valores de descontos advindos do consignado e os valores salariais. Posteriormente, os dados foram transformados em tabelas, para exemplificar e ressaltar os resultados encontrados. A pesquisa focou apenas no consignado do INSS, pois por ser uma cidade de porte pequeno, os demais órgãos não são tão difundidos como é os referentes aos aposentados e pensionistas.

Gráfico 2 – Sexo dos participantes da pesquisa

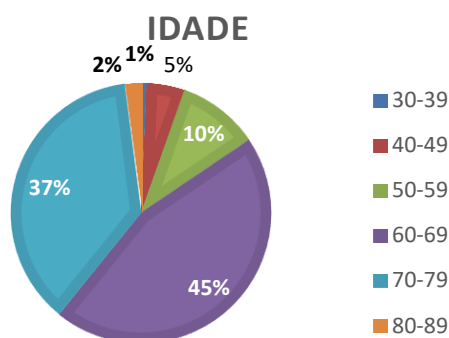


Fonte: A Autora (2021).

O que nos chama a atenção em relação ao gênero, é que as mulheres correspondem a quase dois terços do quantitativo total de tomadores de empréstimo consignado. Existem muitas hipóteses, mas é fato que isso se dá em grande parte pelo fato de as mulheres terem uma maior expectativa de vida, e por serem elas as que mais buscam o consignado para a solução de seus problemas, assim como outros tipos de benefícios.

Além disso, muitas estão à frente da chefia de suas famílias, pois o cenário que se instalou gerou desemprego dos demais membros da família e consequentemente a única fonte de renda tornou-se o benefício, insuficiente para a sobrevivência. Com isso, essas mulheres precisaram recorrer à consignação para suprir as suas necessidades. Nesse viés, Buaes (2011) afirma que a realidade de muitas idosas brasileiras é sobreviver com pouco dinheiro em um contexto de pobreza.

Gráfico 3 – Idade dos participantes da pesquisa

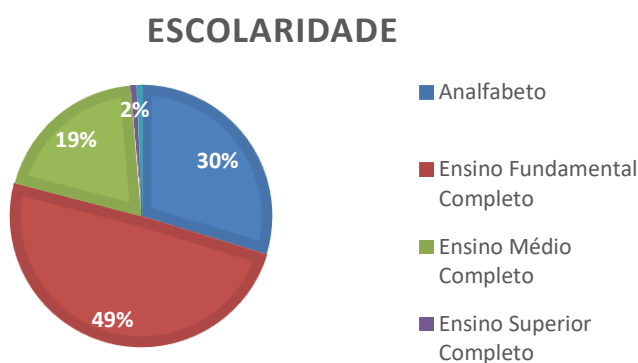


Fonte: A Autora (2021).

Outro aspecto extremamente relevante da análise revela que a idade varia de 30 anos a 89, apesar de que os que mais buscam o crédito consignado se encontram na faixa etária de 60 a 79 anos, correspondendo assim a 72% do total analisado. Essa faixa é justamente a que compreende os idosos que possuem renda fixa advinda principalmente do INSS e que podem de alguma forma ajudar a família por meio da realização de um ou mais empréstimos.

Devido à expectativa de vida ter aumentado, os bancos estão cada vez mais buscando ganhar essa classe, aumentando o limite de idade e aderindo a prazos mais longos, que podem proporcionar um atrativo maior para sua aderência.

Gráfico 4 – Escolaridade dos participantes da pesquisa



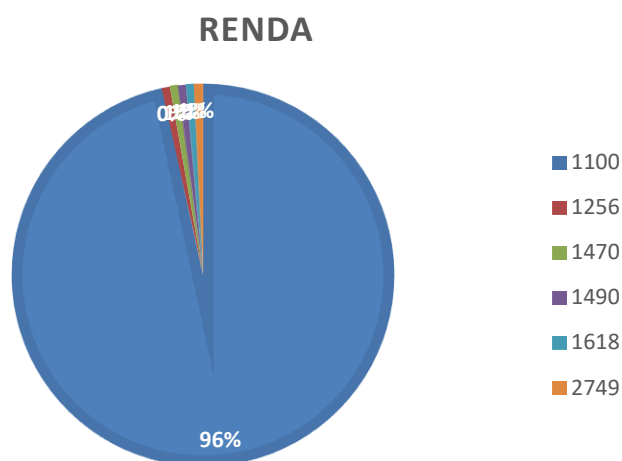
Fonte: A Autora (2021).

A partir do gráfico observa-se que poucos tiveram a oportunidade de “concluir” o ensino básico, isso é evidenciado pela época em que viveram, na qual muitos eram obrigados a trabalhar desde jovens para ajudar a manter a família, as meninas em casas de família e os meninos na agricultura ou no artesanato. O resultado dessas escolhas é visto atualmente na grande parcela dos idosos analfabetos ou analfabetos funcionais, que sabem apenas assinar,

porém, não são escolarizados.

Foi identificada uma série de problemas, entretanto, observamos que há um cuidado maior quando se trata de um cliente analfabeto ou impossibilitado de assinar, pois como o mesmo não possui o devido conhecimento em leitura, os contratantes precisam esclarecer como será todo o processo, através da leitura do contrato, informando as taxas de juros, a data de início, data de término e o valor das parcelas descontadas. Todo esse processo deve ser realizado na presença de um parente de primeiro grau, para isso, que deve comprovar o empréstimo através do seu testemunho no contrato. Essas práticas de gestão facilitam a contratação pela pessoa analfabeta.

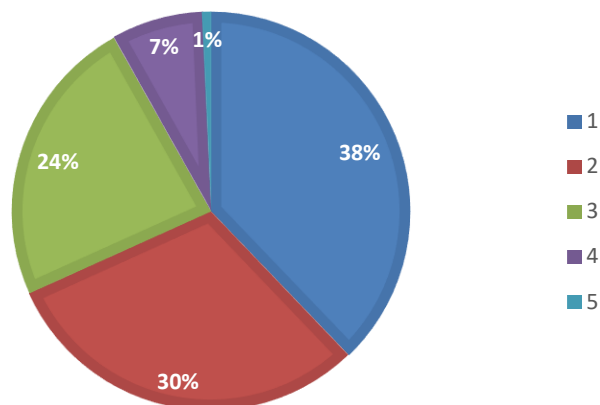
Gráfico 5 – Renda dos participantes da pesquisa



Fonte: A Autora (2021).

Atualmente o salário mínimo é de R\$ 1100,00, assim, analisando os dados, 96% dos respondentes recebem apenas um salário mínimo. Os valores a serem recebidos são calculados pelo INSS, que considera nessa análise o tempo de contribuição, tempo de serviço e outros fatores, para então estabelecer o valor devido a ser pago. Como muitos dos entrevistados são provenientes de aposentadoria rural, o salário não é acrescido de nenhum benefício, restando aos mesmos o recebimento do mínimo estipulado.

Gráfico 6 – Quantidade de empréstimos realizados pelos participantes da pesquisa

EMPRÉSTIMOS REALIZADOS

Fonte: A Autora (2021).

Em geral, a quantidade de empréstimos realizados pode mostrar o perfil de cada consumidor, logo, a partir da observação feita, viu-se que, quando não há uma frequência anual, e eventualmente o idoso busca o consignado, são em sua maioria idosos que necessitam de alguma urgência médica, reformas ou alguma eventualidade. São aqueles que possuem um certo controle financeiro e que pretendem comprometer apenas o necessário para o momento. Quando se é realizado mais de três empréstimos ao longo do ano, se tratam de idosos que buscam no consignado uma alternativa de quitação de dívidas, compra de insumos para alimentar a família, entre outras demandas. Nesses casos, é possível notar uma urgência financeira, pois o idoso usa de todas as possibilidades, sem pensar no que isso pode lhe causar.

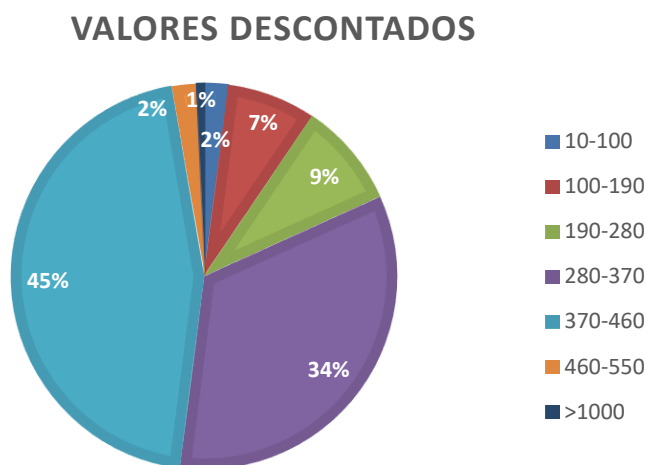
O beneficiário pode recorrer a diversas instituições disponíveis no mercado, porém, a norma estabelecida pelo INSS é de que os descontos, somatório de empréstimos, não podem ultrapassar 40% de toda a renda. Como a maioria dos casos analisados recebem um salário mínimo, se for comprometida toda a margem lhes restarão apenas R\$ 660,00 fora os descontos de manutenção bancária que custam uma média de R\$ 30,00 a 40,00, quando conta corrente, restando assim em torno de R\$ 630,00 a R\$ 620,00 reais líquidos.

De acordo com o Diário de Pernambuco (2021), o valor médio de uma cesta básica no Recife custa R\$ 461,33; sendo a capital pernambucana a segunda do país com a cesta básica mais barata, perdendo apenas para Salvador. Em números, isso significa que para um aposentado comprometido e que possui apenas o benefício como renda, lhe resta aproximadamente R\$ 170,00 para água, luz, gás e demais despesas, acarretando assim o seu

endividamento.

Apesar de não ser o objeto de estudo desta pesquisa, vale ressaltar que durante a coleta de dados observou-se que, em alguns casos, quando o aposentado não possui mais margem disponível, ou nenhum tipo de refinanciamento, o mesmo recorre a terceiros, esses são pessoas que possuem recursos e disponibilizam os empréstimos com juros abusivos, e sem nenhum tipo de legalização, retendo o cartão com o qual o aposentado recebe o benefício, ficando assim responsável pelo saque, descontando o que lhe é devido como acordado e entregando o restante, que geralmente é insuficiente para a sobrevivência do idoso.

Gráfico 7 – Quantidade de valores descontados



Fonte: A Autora (2021).

Observou-se que no caso dos idosos que recebem um salário mínimo, o comprometimento total pode chegar até R\$ 440,00 de desconto. Corroborando com o gráfico anterior, a grande maioria compromete toda a margem possível, os que possuem descontos menores são os que buscaram um valor emergencial, sem comprometer a sua renda. Desse modo, 79% dos entrevistados comprometeram entre R\$ 280,00 a R\$ 460,00 reais. Ademais, a grande maioria possui uma instabilidade financeira, comprometendo a renda de forma que restou apenas 60% do “mínimo” estabelecido para a sobrevivência.

Vale ressaltar que o dinheiro referente as parcelas saíam dos órgãos públicos direto para as instituições, evitando assim a inadimplência e configurando uma aliança entre capital e Estado na exploração do trabalhador aposentado.

5 CONCLUSÃO

A primeira consideração que destacamos é referente ao perfil dos idosos que buscam o consignado. Em sua maioria, a amostra da pesquisa foi composta por mulheres, aposentadas, semi-escolarizadas, possuindo entre 60 e 80 anos, que alimentam a ciranda do crédito consignado. A grande maioria tem de um a três empréstimos, embora encontramos casos de pessoas com renda acima do salário mínimo com até 5 empréstimos. Contudo, o aposentado pode recorrer a diversas instituições disponíveis no mercado, embora a norma estabelecida pelo INSS é de que os descontos, somatório de empréstimos, não pode ultrapassar 40% de toda a renda. Como a maioria dos casos analisados recebem um salário mínimo, estando a margem consignável totalmente comprometida, lhes restará apenas R\$ 660,00.

Observamos que existem dois tipos específicos, o primeiro é o aposentado que possui uma estabilidade financeira adequada e que recorreu ao empréstimo consignado como forma de complementar a poupança que já possui para gastos médicos e/ou investimentos que lhe garantam um retorno estável. A segunda caracterização é daquele que busca no consignado uma forma de sobrevivência e que faz uso do mesmo para suprir o básico do dia a dia. Ao longo da pesquisa, percebeu-se que esse segundo perfil é o de maior ocorrência entre os analisados e o que apresenta o maior endividamento. Existem aspectos duvidosos e muitos problemas, tendo em vista que o crédito consignado é o campeão de reclamações, porém, por outra perspectiva, esse formato de crédito é realizado de forma legal, evitando que o idoso recorra a empréstimos informais, muitas vezes perigosos.

A financeirização beneficia os bancos públicos e os bancos privados, com as taxas de spread bancários, que é a segunda mais alta do mundo. Essa é uma questão que faz parte da lógica do capitalismo. O Jornal Nacional (2021), mostrou que de acordo com o Banco Central, o endividamento das famílias brasileiras bateu recorde desde 2005 e que as mesmas comprometeram cerca de 60% de sua renda anual. Esse fenômeno é uma consequência do aumento do desemprego, que diminuiu a renda das famílias, gerando o endividamento.

Ainda, como afirmado na matéria, dívida ruim é aquela que não traz retorno financeiro e é cara. Assim, o empréstimo quando bem empregado pode ser uma alternativa viável para muitas famílias. Como o desenvolvimento econômico está atrelado ao consumo das famílias, é crucial observar e buscar políticas públicas, legislações e organizações, para assim evitar um problema maior no futuro.

Ao longo da pesquisa, tivemos algumas limitações, tais como: por ser uma empresa de

porte pequeno, não obtivemos um maior acesso de perfis, limitando-nos a uma única instituição. Outra limitação está relacionada ao período analisado, que por não ser um período comum, pode ter alterado os planos de muitos que buscavam no consignado um tipo de investimento, esperando uma melhora no cenário para tentar algo novo. É válido destacar também que não fomos em busca dos sujeitos para a pesquisa, foram eles que vieram até a organização em busca de auxílio para a solução de seus problemas, assim, o fluxo nem sempre era contínuo, uns meses mais, outros menos, a depender do período.

Por fim, conclui-se que o crédito consignado é vantajoso quando se tem um objetivo específico na sua contratação, não comprometendo a renda de forma abusiva, sendo dessa forma possível obter retorno e vantagens. Para os que estão endividados, é necessária uma reeducação financeira e buscar outros meios para quitação de parte das dívidas, para que com o que sobra conseguir manter a sobrevivência mínima.

A pandemia da Covid-19 trouxe empobrecimento em vários âmbitos da vida, como o comprometimento da saúde, desgaste psicológico e a aquisição de dívidas inesperadas. O cenário ainda é instável e sem previsão de melhora, porém, buscar novas rotas de sobrevivência será fundamental para as famílias brasileiras, que poderão, assim, restaurar as finanças e consequentemente o bem estar familiar.

REFERÊNCIAS

ANEPS. **Saiba quais bancos oferecem empréstimo consignado**. ANEPS, 2020. Disponível em: <https://aneps.org.br/leitura/12951/saiba-quais-bancos-oferecem-emprestimo-consignado>. Acesso em: 27 out. 2021.

ASSIS, Rivânia Lúcia Moura de. Expropriação financeira, crédito consignado e contrarreforma da previdência: elos da financeirização. **Argum.**, Vitória, v. 9, n. 3, p. 52-64, set./dez. 2017. Disponível em: <https://periodicos.ufes.br/argumentum/article/view/16917/12640>. Acesso em: 24 set. 2021.

BARONE, Francisco Marcelo; SADER, Emir. Acesso ao crédito no Brasil: evolução e perspectivas. **Revista de Administração Pública**, Rio de Janeiro, v. 42, n. 6, p. 1249-67, nov./dez. 2008.

BATISTA, Rosenira Marculino; LEITÃO, Pinon; LIMA, Antonia Lucineide F. de. A importância da qualidade em serviços a Empresa de Empréstimos Consignados Padrão de Vida. **Revista Campo do Saber**, UNIESP, v. 6, n. 1, jan/jun de 2020.

BLOG TOTVS. **Gestão de Serviços**: Descubra como ter mais eficiência. 2021. Disponível em: <https://www.totvs.com/blog/gestao-de-servicos/gestao-de-servicos/>. Acesso em: 30 out. 2021.

BRANDÃO, Vinícius. Crédito consignado: uma análise dos impactos dessa inovação financeira para o desenvolvimento econômico brasileiro. **Revista da Sociedade Brasileira de Economia Política**, Niterói, v. 58, jan-abr, 2021.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Boletim Epidemiológico** (jan-2020). Brasília, DF: Secretaria de vigilância em saúde, 2020. Disponível em: <https://portalarquivos2.saude.gov.br/images/pdf/2020/janeiro/28/Boletim-epidemiologico-SVS-28jan20.pdf>. Acesso em: 20 set. 2021.

BRASIL, Banco Central do Brasil. **Caderno de Educação Financeira – Gestão de Finanças Pessoais**. Brasília: BCB, 2013. 72 p.

BRASIL. Banco Central do Brasil. **Pessoa física - Crédito consignado INSS**. BCB. Disponível em: https://www.bcb.gov.br/estatisticas/reporttxjuros?path=conteudo%2Ftxcred%2FReports%2FTaxasCredito-Consolidadas-porTaxasAnuais.rdl&nome=Pessoa%20F%C3%ADsica%20-%20Cr%C3%A9dito%20pessoal%20consignado%20INSS¶metros=tipopessoa:1;modalidade:218;encargo:101&exibeparametros=false&exibe_paginacao=false. Acesso em: 28 set. 2021.

BRASIL. Banco Central do Brasil. **Resolução nº 3.954**. Disponível em: https://www.bcb.gov.br/pre/normativos/res/2011/pdf/res_3954_v7_L.pdf. Acesso em: 01 out. 2021.

BRASIL. Ministério da Justiça e Segurança Pública. **Guia: Corregulação Crédito Consignado**. Brasília, DF: Secretaria Nacional do Consumidor, 2020. Disponível em: https://www.defesadoconsumidor.gov.br/images/2020/Guia---Corregulao-Crdito-Consignado-compactado---final_compressed-1.pdf. Acesso em: 16 set. 2021.

BUAES, Caroline Stumpf. Educação financeira com idosos em um contexto popular. **Educação & Realidade**, Porto Alegre, v. 40, n. 1, p. 105-127, jan./mar. 2015.

BUAES, Caroline Stumpf. **Sobre a construção de conhecimentos: uma experiência de educação financeira com mulheres idosas em um contexto popular**. 2011. 260 f. Tese (Doutora em Educação) - Programa de PósGraduação em Educação da Faculdade de Educação Universidade Federal do Rio Grande do Sul, 2011.

BXBLUE. **Empréstimo consignado digital: como contratar online e com segurança?** 2021. Disponível em: <https://bxblue.com.br/aprenda/emprestimo-consignado-digital/>. Acesso em: 17 set. 2021.

BXBLUE. **Qual é o limite de idade para contratar o empréstimo consignado INSS?** Bxblue, 2021. Disponível em: <https://bxblue.com.br/aprenda/limite-de-idade-emprestimo-consignado-inss/>. Acesso em: 30 set. 2021.

COSTA, Simone da Silva. Pandemia e desemprego no Brasil. **RAP**, Rio de Janeiro, v. 54, n. 4, p. 969-978, jul./ago. 2020.

DELOITTE. **Impactos financeiros da Covid-19**. Deloitte, 2020. Disponível em: <https://www2.deloitte.com/br/pt/pages/finance/articles/impactos-financeiros-covid-19.html>. Acesso em: 20 set. 2021.

DIÁRIO DE PERNAMBUCO. **Em março, Recife tem a segunda cesta básica mais barata entre as capitais**. Diário de Pernambuco, 2021. Disponível em: <https://www.diariodepernambuco.com.br/noticia/economia/2021/04/em-marco-recife-tem-a-segunda-cesta-basica-mais-barata-entre-as-capit.html>. Acesso em: 02 nov. 2021.

ETGETON, Manuela Johann. **O fenômeno do (super)endividamento em Lajeado/RS: análise do ano de 2018**. 2019. 83f. Monografia (Curso de Graduação em Direito) - Universidade do Vale do Taquari – UNIVATES, Lajeado, 2019. Disponível em: <https://www.univates.br/bdu/bitstream/10737/2784/1/2019ManuelaJohan.pdf>. Acesso em: 18 set. 2021.

FARIA, José Henrique de. Teoria crítica em estudos organizacionais no Brasil: o estado da arte. **Cadernos Ebape**, v. 7, n. 3, Rio de Janeiro, set. 2009.

FERNANDES, André Eduardo da Silva. **Distribuição de renda e crescimento econômico: uma análise do caso brasileiro**. Senado Federal. Brasília, DF: Senado Federal, 2004. Disponível em: <https://www2.senado.leg.br/bdsf/bitstream/handle/id/153/30.pdf?sequence=4>. Acesso em: 14 set. 2021.

FOLHA DE PERNAMBUCO. Procon-PE interdita e autua financeiras na RMR: saiba como denunciar. Folha de Pernambuco, 2021. Disponível em:

<https://www.folhape.com.br/economia/procon-pe-interdita-e-autua-financeiras-na-rmr-saiba-coo-denunciar/203554/>. Acesso em: 03 nov. 2021.

FOLHA DE SÃO PAULO. **Exclusão digital deixou famílias pobres sem auxílio emergencial**. Folha de São Paulo, 2021. Disponível em: <https://www1.folha.uol.com.br/mercado/2021/05/exclusao-digital-deixou-familias-pobres-sem-auxilio-emergencial.shtml>. Acesso em: 07 out. 2021.

FREIRE, Thâmila Maria Moliterno de Santana. **O empréstimo consignado e suas consequências no orçamento familiar de aposentados e pensionistas do INSS de João Pessoa/PB**. 2018. 73f. Dissertação (Bacharelado em Administração) - Centro de Ciências Sociais Aplicadas, Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2018.

FURLAN, Júnior Aparecido. **Crédito Consignado e Superendividamento**. ASSIS: FEMA (Fundação Educacional Do Município de Assis), 2015. Disponível em: <https://cepein.femanet.com.br/BDigital/arqTccs/0811230961.pdf>. Acesso em: 20 de set. 2021.

GAZETA DO POVO. **O Brasil que inspira**: oito histórias de empreendedores que deram a volta por cima. Gazeta do Povo, 2021. Disponível em: <https://www.gazetadopovo.com.br/economia/o-brasil-que-inspira-oito-historias-de-empreendedores-que-deram-a-volta-por-cima/>. Acesso em: 04 out. 2021.

GOSTANZI, Rogério Nagamine. **Respostas da seguridade social à crise da pandemia de Coronavírus/Covid-19**. Brasília: Fipe, 2020.

HUNTER, J. C. **O monge e o executivo**: uma história sobre a essência da liderança. Trad.: Maria da Conceição Fornos de Magalhães. Rio de Janeiro: Sextante, 2004.

INFOMONEY. **Spread bancário do Brasil é o 2º mais alto do mundo; entenda por quê**. Infomoney, 2019. Disponível em: <https://www.infomoney.com.br/minhas-financas/spread-bancario-do-brasil-e-o-2o-mais-alto-do-mundo-entenda-por-que/>. Acesso em: 07 out. 2021.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA – IBGE. **Em 2019, expectativa de vida era de 76,6 anos**. IBGE, 2020. Disponível em: <https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-sala-de-imprensa/2013-agencia-de-noticias/releases/29502-em-2019-expectativa-de-vida-era-de-76-6-anos>. Acesso em: 18. out. 2021.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA (IBGE). **Número de idosos cresce 18% em 5 anos e ultrapassa 30 milhões em 2017**. Editoria: Estatísticas Sociais. Subeditoria: PNAD Contínua. Disponível em: <https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-noticias/2012-agencia-de-noticias/noticias/20980-numero-de-idosos-cresce-18-em-5-anos-e-ultrapassa-30-milhoes-em-2017>. Acesso em: 20 set. 2021.

INSTITUTO DE PESQUISA ECONÔMICA APLICADA - IPEA. **Banco do Brasil, BNDES e Caixa Econômica Federal**: a atuação dos bancos públicos federais no período 2003 - 2010. Comunicado Ipea, n. 105, Brasília, ago. 2011.

JORNAL NACIONAL. **Endividamento das famílias brasileiras bate recorde, segundo o**

BC. Jornal Nacional, 2021. Disponível em: <https://g1.globo.com/jornal-nacional/noticia/2021/10/15/endividamento-das-familias-brasileiras-bate-recorde-segundo-o-bc.ghtml>. Acesso em: 26 out. 2021.

MINAYO, Maria Cecília de Souza. Amostragem e saturação em pesquisa qualitativa: consensos e controvérsias. **Revista Pesquisa Qualitativa**. São Paulo, v. 5, n. 7, p. 01-12, abril. 2017.

MORA, Mônica. **A evolução do crédito no Brasil entre 2003 e 2010**. Rio de Janeiro: Ipea, 2015.

MOTTA, Eugênia. **Empréstimo consignado**: características, acesso e uso. Banco Central do Brasil. Brasília, DF: Departamento de Promoção da Cidadania Financeira, 2018. Disponível em: https://www.bcb.gov.br/nor/relcidfin/docs/art7_emprestimo_consignado.pdf. Acesso em: 14 set. 2021.

OLIVEIRA, Arleusson Ricarte de; NUNES, Maria Luísa Almeida. Endividamento financeiro na terceira idade no Brasil. In: CONGRESSO INTERNACIONAL DE ENVELHECIMENTO HUMANO, 2015, Campina Grande. **Anais CIEH**, v. 2, n. 1, Campina Grande: 2015.

OLIVEIRA, Giuliano Contento de; WOLF, Paulo José Whitaker. **A dinâmica do mercado de crédito no Brasil no período recente (2007-2015)**. Brasília: IPEA, 2016.

PODER 360. **Mais de 2,2 milhões de famílias estão na fila de espera do Bolsa Família**. Poder 360, 2021. Disponível em: <https://www.poder360.com.br/brasil/mais-de-22-milhoes-de-familias-estao-na-fila-de-espera-do-bolsa-familia/>. Acesso em: 01 out. 2021.

PORTAL DE NOTÍCIAS G1. **Aposentados têm recebido dinheiro sem ter pedido empréstimo**. G1, 2021. Disponível em: <https://g1.globo.com/globonews/jornal-globonews/video/aposentados-tem-recebido-dinheiro-sem-ter-pedido-emprestimo-9891482.ghtml>. Acesso em: 27 set. 2021.

PORTAL DE NOTÍCIAS G1. **Consignado foi o tipo de crédito que mais cresceu em 2019 no Brasil**. G1, 2019. Disponível em: <https://g1.globo.com/globonews/jornal-globonews-edicao-das-10/video/consignado-foi-o-tipo-de-credito-que-mais-cresceu-em-2019-no-brasil-8209789.ghtml>. Acesso em: 01 out. 2021.

PORTAL DE NOTÍCIAS G1. **Empréstimo consignado lidera ranking de reclamações: veja dicas para não cair em armadilhas**. G1, 2021. Disponível em: <https://g1.globo.com/economia/noticia/2021/06/24/emprestimo-consignado-lidera-ranking-de-reclamacoes-veja-dicas-para-nao-cair-em-armadilhas.ghtml>. Acesso em: 20 out. 2021.

PORTAL DE NOTÍCIAS G1. **Percentual de famílias com dívidas chega a 70% e Brasil atinge o maior nível em 11 anos, aponta CNC**. G1, 2021. Disponível em: <https://g1.globo.com/economia/noticia/2021/07/01/percentual-de-familias-com-dividas-chega-a-70percent-e-brasil-atinge-o-maior-nivel-em-11-anos-aponta-cnc.ghtml>. Acesso em: 05 out. 2021.

PORTAL DO INVESTIDOR. **Programa bem-estar financeiro**. Portal do investidor, 2018. Disponível em:

https://www.investidor.gov.br/portaldoinvestidor/export/sites/portaldoinvestidor/menu/Menu_Academico/Programa_Bem-Estar_Financeiro/Apostilas/apostila_02-bef-credito.pdf. Acesso em: 18 set. 2021.

PORTO, Elisabete Araújo. **Evolução do crédito pessoal no Brasil e o superendividamento do consumidor aposentado e pensionista em razão do empréstimo consignado**. 160f. 2014. Dissertação (Mestrado) – Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2014.

REDE JORNAL CONTÁBIL. **Confira as novas regras do INSS para empréstimos consignados**. 2021. Disponível em: <https://www.jornalcontabil.com.br/confira-as-novas-regras-do-inss-para-emprestimos-consignados/>. Acesso em: 26 out. 2021.

SANTOS, Victor Hugo Romera. Pandemia de Coronavírus: reflexos na sociedade. **Cogitare**, São Paulo, v. 3, n. 1, jun. 2020, p. 107-110, 2020.

SIQUEIRA, Erica Souza. **Capitalismo de plataforma, (micro)finanças e a relação dialética entre controle e resistência no trabalho dos microempreendedores da sulanca**. 419f. 2020. Dissertação (Doutorado)- Fundação Getúlio Vargas, São Paulo, 2020.

SPC BRASIL. **Cenário do empréstimo no Brasil 2018**. São Paulo, 2018. Disponível em: <https://www.spcbrasil.org.br>. Acesso em: 13 nov. 2021.

SPILLER, Eduardo Santiago; PLÁ, Daniel; LUZ, João Ferreira da; SÁ, Patrícia Riccelli Galente de. **Gestão de Serviços e Marketing Interno**. 4 ed. Rio de Janeiro: editora FGV, 2011.

UNICEF. **Auxílio emergencial durante a pandemia do coronavírus**. Congemas, 2020. Disponível em: <https://www.unicef.org/brazil/media/8031/file/cartilha-auxilio-emergencial-covid-19.pdf>. Acesso em: 04 out. 2021.

VENTURI, Gustavo; ALBA, Deise de; ROSAS, Wagner (Coord.). **Idosos no Brasil II - Vivências, desafios e expectativas na 3ª idade**. Disponível em: <https://fpabramo.org.br/wp-content/uploads/2020/08/Pesquisa-Idosos-II-Completa.pdf>. Acesso em: 20 set. 2021.

VERGARA, Sylvia Constant. **Métodos de pesquisa em administração**. São Paulo: Atlas, 2005.

VERGARA, Sylvia Constant. **Projetos e relatórios de pesquisa em Administração**. São Paulo, Editora Atlas, 1998.

VIANA, Sandro Roberto Rodrigues. **Crédito consignado e endividamento dos servidores técnico-administrativos: uma análise econômica da situação da universidade de Brasília**. 2020. 134 f. Dissertação (Pós-Graduação em Economia) - Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Gestão de Políticas Públicas, Universidade de Brasília, 2020.

ANEXO

Questionário

- 1- Qual sua idade ?
- 2- Qual o sexo?
- 3- Qual a sua renda?
- 4- Qual o seu nível de escolaridade?
- 5- Qual a renda?
- 6- A quanto tempo recebe benefício do INSS?
- 7- Possui outro meio de renda?
- 8- Já possui empréstimo? Caso sim, quantos?
- 9- Através de que meio soube dessa organização?
- 10- Qual o motivo de sua contratação?
- 11- É provedor da família ?
- 12- Quantas pessoas residem/dependem do sr.(a)?
- 13- Se considera uma pessoa endividada?
- 14- A pandemia agravou a sua situação financeira?