

CONSUMIDOR CONSCIENTE: UMA ANÁLISE DO PERFIL E COMPORTAMENTO DO CONSUMIDOR DE PRESIDENTE PRUDENTE

Luiz Felipe¹
Fernanda de Lima BAGLI²
Júlio César BARRIOS³

RESUMO: O projeto “Consumidor Consciente” é desenvolvido desde 2003 pelo Centro Universitário “Antônio Eufrásio de Toledo” de Presidente Prudente com o objetivo de aproximar a instituição de ensino à comunidade bem como possibilitar aos alunos dos cursos de Administração e Ciências Contábeis a prática profissional. Ele é realizado em parceria com o Núcleo de Ensino de Pesquisa e Extensão e a Empresa Júnior Toledo com a coordenação do docente responsável pelas disciplinas de matemática e matemática financeira. O projeto é desenvolvido, sempre no último sábado da “Semana do freguês”, que ocorre no mês de outubro. No desenvolvimento do projeto os alunos atendem os consumidores que passam no quadrilátero central de Presidente Prudente, esclarecendo dúvidas quanto a taxas de juros, condições de pagamentos, financiamentos e outras questões relacionadas a finanças. Os alunos se reúnem em grupos para fazerem visitas nas lojas, oportunidade em que realizam cálculos para verificar a consistência das informações contidas em material de divulgação relacionadas aos juros. Além dessas informações, é realizada pesquisa sobre o perfil e os hábitos dos consumidores quanto a forma de pagamento, utilização de cheque especial e financiamentos nos últimos cinco anos. A aplicação do questionário é realizada por meio da abordagem de rua, no quadrilátero central de Presidente Prudente.

Palavras-chave: Consumidor Consciente. Juros. Taxas. Extensão Universitária.

1 INTRODUÇÃO

O “Consumidor Consciente” é um projeto de extensão universitária oferecido aos alunos do quarto termo dos cursos de Administração de Empresas e Ciências Contábeis do Centro Universitário Antônio Eufrásio de Toledo de

¹ Discente do 1º ano do curso de Ciências Contábeis do Centro Universitário “Antonio Eufrásio de Toledo” de Presidente Prudente.

² Docente do curso de Administração, Gestão Financeira e Marketing do Centro Universitário “Antonio Eufrásio de Toledo” de Presidente Prudente. fernandabagli@toledoprudente.edu.br. Orientador do trabalho.

³ Docente do curso de Administração, Ciências Contábeis e Gestão Financeira do Centro Universitário “Antonio Eufrásio de Toledo” de Presidente Prudente. juliol@toledoprudente.edu.br. Orientador do trabalho.

Presidente Prudente. Ele é realizado em parceria Núcleo de Ensino de Pesquisa e Extensão e a Empresa Júnior Toledo de Presidente Prudente com a coordenação do docente responsável pelas disciplinas de matemática e matemática financeira. O projeto visa aproximar a instituição à comunidade, fazendo os alunos aplicarem na prática os conceitos teóricos vistos em sala de aula. Na semana que antecede o trabalho de campo é realizado um treinamento pelo professor responsável pelo projeto e pela responsável pela Empresa Júnior. Desde 2003 este projeto vem sendo desenvolvido, sempre no último sábado da “Semana do Freguês” que ocorre no mês de outubro. Ele ocorre neste período, pois segundo os dados da Associação Comercial, a “Semana do Freguês” em volume de vendas só perde para o Natal, ou seja, é um período de grande fluxo de consumidores no centro comercial da cidade.

No dia da realização do projeto, os alunos atendem a população no centro da cidade onde procuram tirar dúvidas dos consumidores que por lá passam, a respeito de taxas de juros cobradas pelas lojas nas compras a prazo, taxas de juros cobradas pelos bancos em empréstimos entre outras. Além disso, os alunos formam grupos menores e percorrem as lojas verificando as informações quanto ao valor das parcelas, a taxa cobrada pelo parcelamento e os valores à vista são coerentes ou não. Neste momento o aluno tem a possibilidade de realizar os cálculos e assim aplicar os conceitos vistos em sala de aula. Na maioria das lojas, os alunos conversam com os vendedores e gerentes sobre como os cálculos são feitos, o porquê de um determinado número de prestações entre outras perguntas.

O questionário contempla, além do perfil do respondente com dados como sexo e idade, as formas de pagamento mais frequentes, conhecimento dos juros que pagam ao comprar a prazo, se utilizam o limite do cheque especial, entre outras questões

A aplicação do questionário é realizada por meio da abordagem de rua, no quadrilátero central de Presidente Prudente, que abrange as ruas que ficam entre a Washington Luiz e a Manoel Goulart e entre a Avenida Brasil e a Coronel José Soares Marcondes. Foram aplicados 503 questionários.

Os alunos que participam do projeto recebem treinamento para aplicação dos questionários e dentre eles, um aluno é selecionado para desenvolvimento da tabulação, análise e elaboração do relatório.

Quanto ao atendimento aos consumidores no quiosque e as visitas às lojas, os alunos utilizam seus conhecimentos adquiridos durante as aulas, porém, na

semana que antecede o projeto há um encontro para estabelecermos critérios de organização, de como realizar o atendimento, como abordar os vendedores e gerentes nas lojas.

O objetivo é proporcionar contribuições à comunidade acadêmica, possibilitando o discente aplicar seu conhecimento teórico em situações do cotidiano, fazendo-o interagir também com a comunidade. Traz também, contribuições à comunidade de um modo geral, no aspecto de informações sobre práticas adotadas no comércio que nem sempre são claras a essas pessoas.

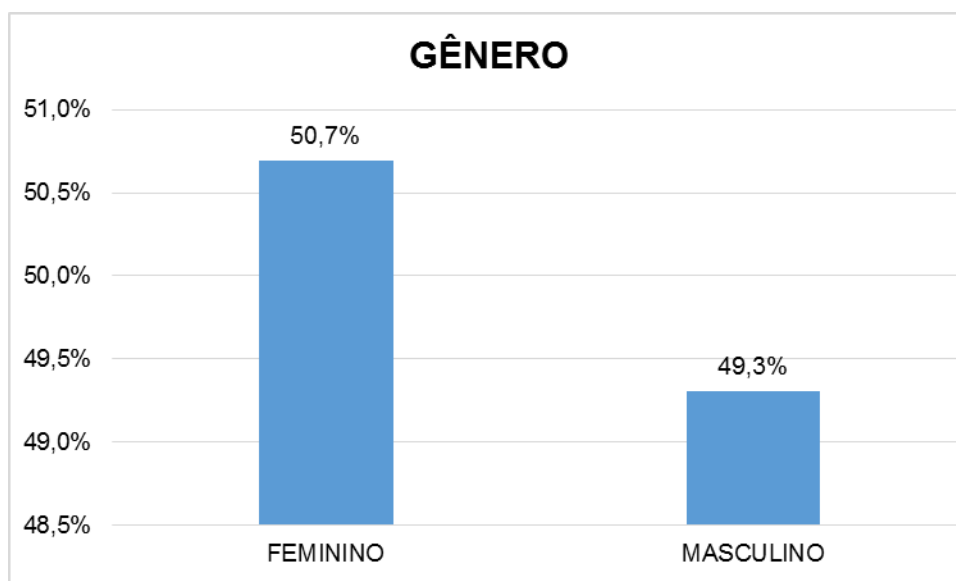
2 DESENVOLVIMENTO

2.1 Perfil dos Entrevistados

2.1.1 Sexo dos entrevistados

Com relação ao sexo dos respondentes, 50,7% dos entrevistados são do sexo feminino e 49,3% do sexo masculino.

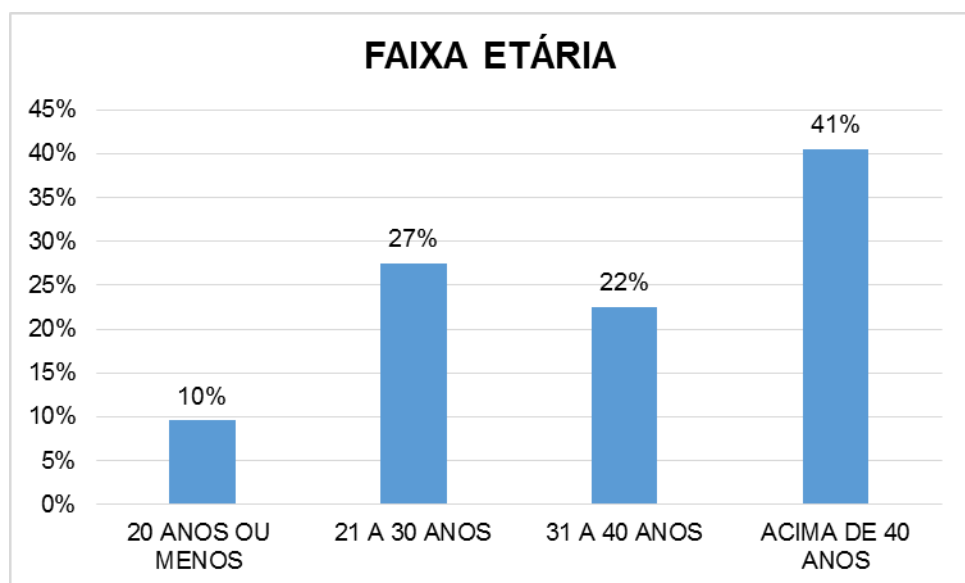
GRÁFICO 1 – Sexo dos entrevistados



2.1.2 Faixa etária

Com relação a idade dos respondentes, 10% dos entrevistados tem 20 anos ou menos, 27% dos entrevistados de 21 a 30 anos, 22% dos entrevistados 31 a 40 anos e 41% dos entrevistados acima de 40 anos.

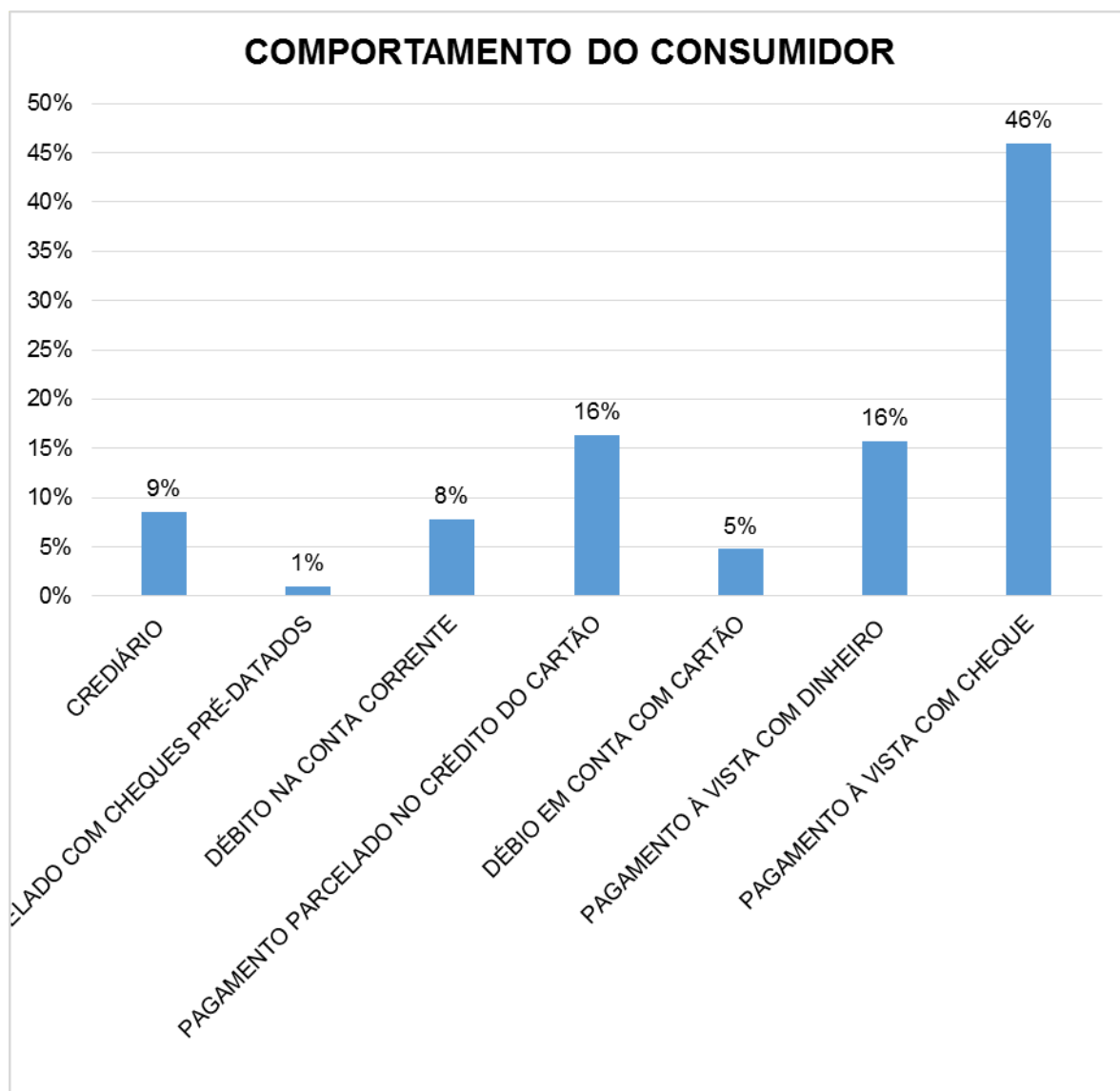
GRÁFICO 2 – Faixa etária



2.2 Comportamento do Consumidor

De acordo com os respondentes, as opções mais utilizadas para efetuar o pagamento das compras as opções mais utilizadas são:

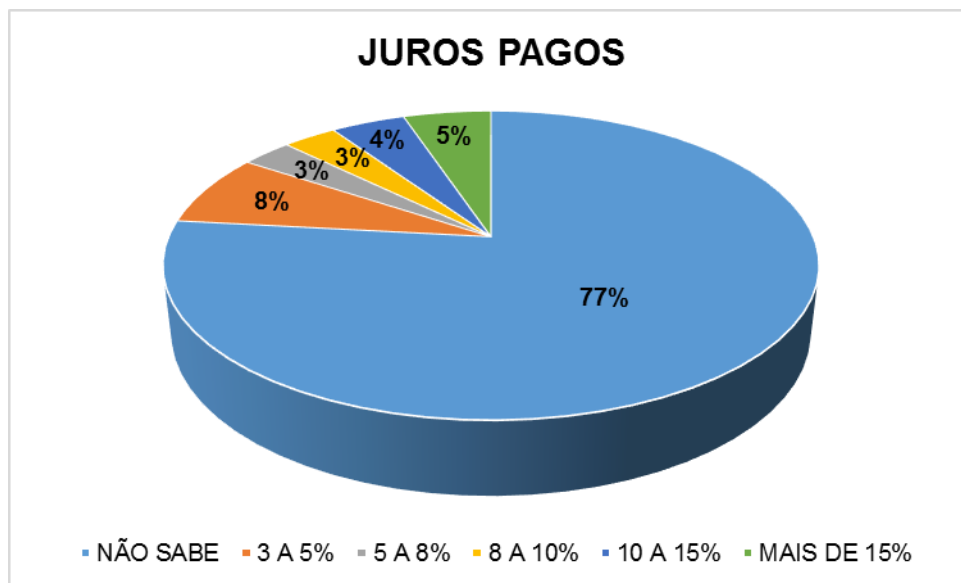
GRÁFICO 3 – Formas de pagamento



2.3 Consumidores que sabem o quanto paga de juros

Conforme a população de Presidente Prudente as porcentagens de juros pagas são:

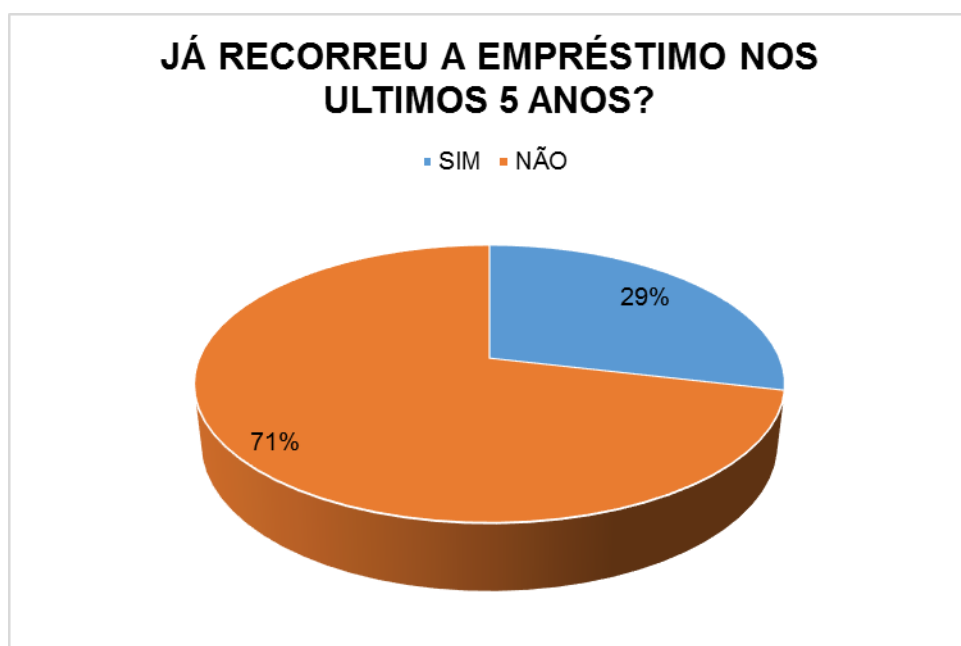
GRÁFICO 4 – Juros pagos



2.4 Consumidores que já recorreram a empréstimo bancário

Segundo os consumidores de Presidente Prudente, de acordo com o gráfico os que recorreram ao empréstimo bancário nos últimos cinco anos, 29% dos respondentes diz que sim e 71% dos respondentes afirmam não recorrer a empréstimos bancários nos últimos 05 anos.

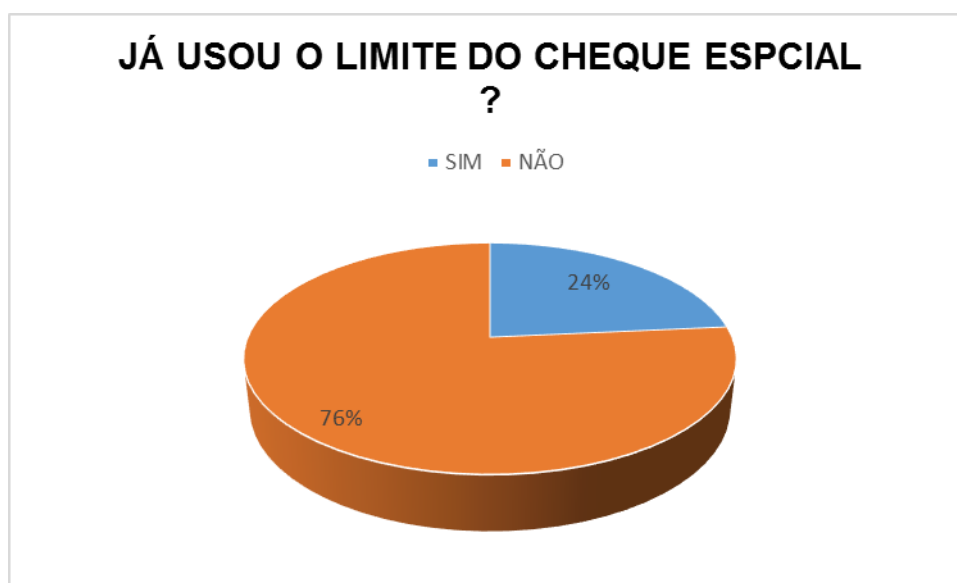
GRÁFICO 5 – Empréstimo bancário



2.5 Respondentes que já utilizaram o limite do cheque especial

Em conformidade com os habitantes de Presidente Prudente e o gráfico abaixo determina-se que a maioria dos entrevistados já utilizaram o limite do cheque especial.

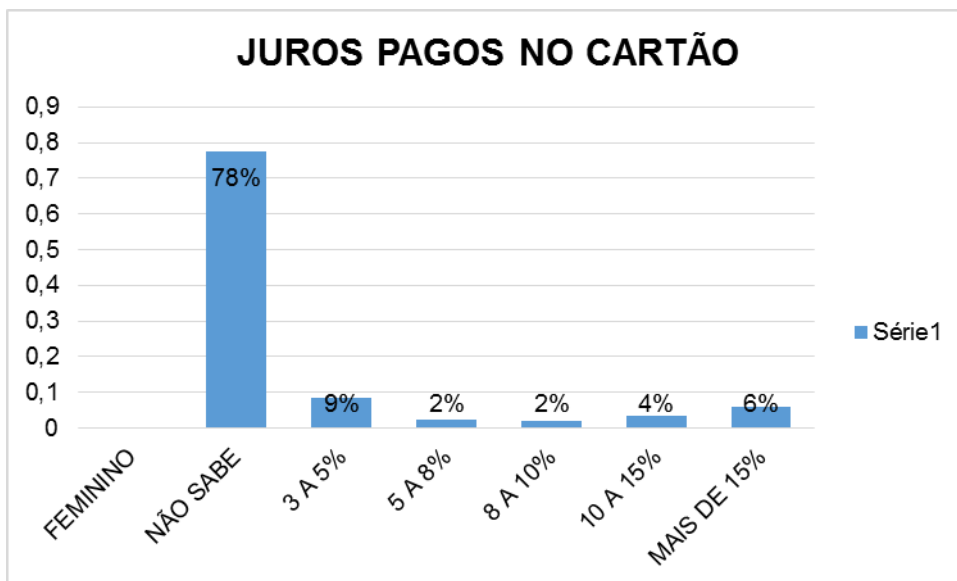
GRÁFICO 6 – Limite do cheque especial



2.6 População feminina e masculina que tem conhecimento do valor pago de juros na hora de efetuarem suas compras.

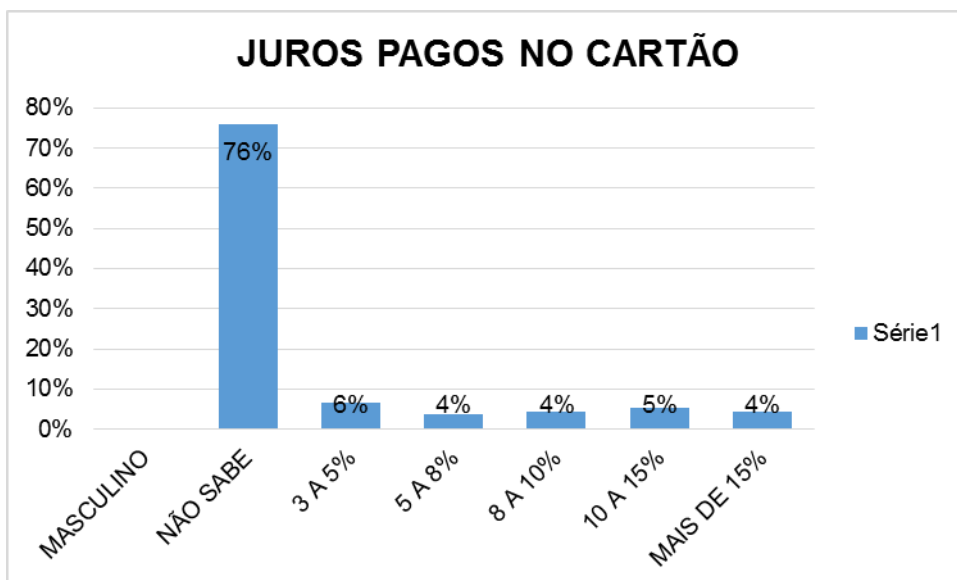
Conforme a população feminina de Presidente Prudente, se sabem o quanto paga de juros e quantos por cento pagam no momento em que efetuam uma compra.

GRÁFICO 7 – Juros pagos no cartão



População masculina que sabem o quanto paga de juros e quantos por cento pagam para efetuar suas compras.

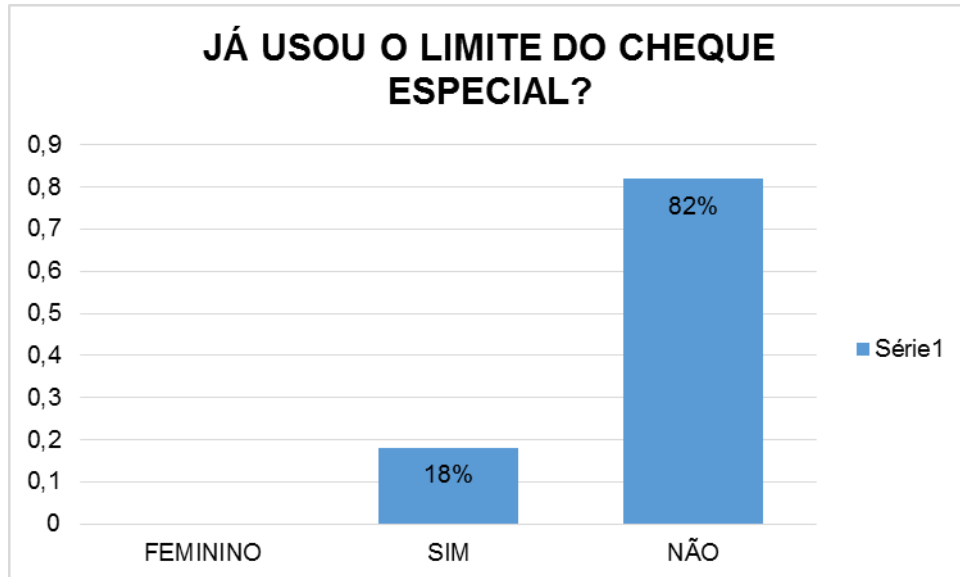
GRÁFICO 8 – Juros pagos no cartão



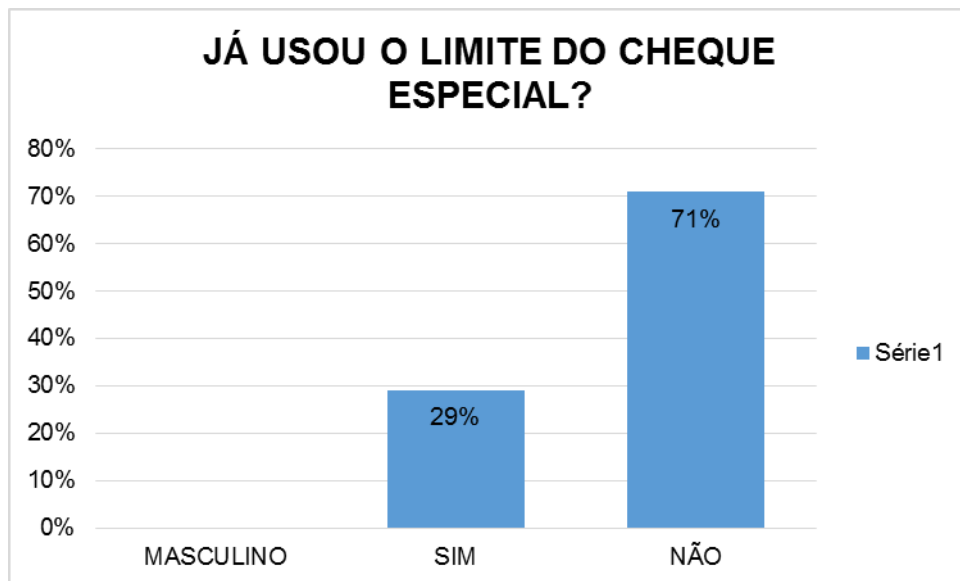
2.7 A população masculina e feminina, e se já usaram o limite do cheque especial.

De acordo com o gráfico, percebe-se que a população feminina utilizam o limite do cheque especial com menor frequência.

GRÁFICO 8 – Limite do cheque especial



De acordo com o gráfico e seguindo a tendência do público citado anteriormente tem-se que em geral a população masculina não utilizam o limite do cheque especial.



3 CONCLUSÃO

O projeto “Consumidor Consciente”, pelas suas características, traz contribuições à comunidade acadêmica, possibilitando o discente aplicar seu conhecimento teórico em situações do cotidiano, fazendo-o interagir também com a comunidade. Traz também, contribuições à comunidade de um modo geral, no aspecto de informações sobre práticas adotadas no comércio que nem sempre são claras a essas pessoas. Os resultados dessa pesquisa também podem contribuir aos vários setores do nosso comércio para que tenham uma ideia do perfil dos consumidores e de seus hábitos quanto aos meios utilizados e formas de pagamento.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília: Senado, 1988.

CENTRO UNIVERSITÁRIO “ANTONIO EUFRÁSIO DE TOLEDO” de Presidente Prudente. **Normalização de apresentação de monografias e trabalhos de conclusão de curso**. 2007 – Presidente Prudente, 2007, 110p.