

# A VOZ DA EXPERIÊNCIA: O EFEITO DO COMPORTAMENTO FINANCEIRO E DO ESTRESSE FINANCEIRO NO BEM-ESTAR DOS CONSUMIDORES

*Data de aceite: 02/06/2023*

**Luiz Alves da Silva Cruz Neto**

**Ana Cristina Batista dos Santos**

**Verónica Peñaloza**

**RESUMO:** A finança é um importante domínio na vida dos consumidores na sociedade moderna e os seus fatores subjetivos como o comportamento financeiro e o estresse financeiro têm influência direta no bem-estar dos consumidores. Desse modo, o objetivo desta pesquisa é realizar um estudo exploratório com o intuito de compreender a relação do comportamento financeiro e do estresse financeiro no bem-estar dos consumidores ao longo da vida, escolhendo como *corpus* para a pesquisa consumidores idosos. Os resultados demonstram que o comportamento de poupança é o mais habitual entre os entrevistados e o comportamento de gestão do consumo é a prática financeira diferenciadora do consumidor que se avalia como bom gestor financeiro e aquele que se avalia como mal administrador financeiro. Por fim, constatou-se que o comportamento financeiro que o consumidor desempenhou ao longo de sua vida provoca efeito na

satisfação financeira e no bem-estar geral.

**PALAVRAS-CHAVE:** Comportamento financeiro. Estresse financeiro. Bem-estar financeiro. Finanças do consumidor.

**ABSTRACT:** Finance is an important domain in the lives of consumers in modern society and its subjective factors such as financial behavior and financial stress have a direct influence on consumer welfare. Thus, the objective of this research is to conduct an exploratory study to understand the relationship between financial behavior and financial stress in the well-being of consumers throughout life, choosing as a corpus for research elderly consumers. The results demonstrate that the saving behavior is the most habitual among the interviewees and the consumption management behavior is the financial differentiating consumer practice that evaluates as a good financial manager and the one that evaluates as a bad financial manager. Finally, it was found that the financial behavior that the consumer has played throughout his life influences financial satisfaction and overall well-being.

**KEYWORDS:** Financial behavior. Financial stress. Financial well-being. Consumer Finance.

## 1 | INTRODUÇÃO

A finança é um importante domínio na vida dos consumidores na sociedade moderna (XIAO; CHEN; CHEN, 2014), pois possui impacto direto no bem-estar e na qualidade de vida das pessoas (MUGENDA; HIRA; FANSLow, 1990; EASTERLIN, 2006). Nos últimos anos, pesquisas foram desenvolvidas na busca de entender a finança do consumidor, identificando a influência do bem-estar financeiro em vários aspectos da vida e os fatores que afetam este domínio (HSIEH, 2003; VERA-TOSCANO; ATECA-AMESTOY; SERRANO-DEL-ROSAL, 2006; PLAGNOL, 2011; KIM; GARMAN; SORHAINDO, 2003; XIAO; TANG; SHIM, 2009; VIEIRA *et al.*, 2016). Desses estudos, dois fatores subjetivos apresentaram relação direta com o bem-estar financeiro: o comportamento financeiro e o estresse financeiro. Entretanto, a associação desses dois construtos com o bem-estar geral é pouco conhecida, principalmente se tentarmos analisar o efeito destes fatores no bem-estar do consumidor no decorrer da vida.

As oscilações econômicas dos últimos anos e as alterações no cenário social, como a anunciada crise causada pelo envelhecimento da população que provoca uma futura transformação no sistema previdenciário (WONG; CARVALHO, 2006), exigem que os consumidores se tornem mais responsáveis pelo seu futuro financeiro. Dessa forma, o entendimento dos fatores objetivos e subjetivos que afetam a finança dos consumidores faz-se, cada vez mais, necessário tanto para os consumidores quanto para o governo e as organizações privadas no intuito de manter um funcionamento adequado da economia e de maximizar a qualidade de vida da sociedade.

Na literatura, principalmente nacional, não há estudos que investiguem os efeitos dos fatores comportamento financeiro e eventos financeiros estressantes no ciclo de vida dos consumidores e que busquem entender o resultado gerado por estes fatores no bem-estar dos idosos.

Desse modo, o objetivo desta pesquisa é realizar um estudo exploratório com o intuito de compreender a relação do comportamento financeiro e do estresse financeiro no bem-estar da vida dos consumidores idosos. Assim, este estudo apresenta como pergunta norteadora: Como as práticas financeiras pessoais e os eventos financeiros estressantes influenciam a qualidade de vida dos consumidores idosos? Como tal, este estudo serve para melhorar o entendimento dos aspectos que afetam diretamente e indiretamente o bem-estar dos indivíduos.

## 2 | BEM-ESTAR GERAL, BEM-ESTAR FINANCEIRO E SATISFAÇÃO FINANCEIRA

O bem-estar é um conceito subjetivo, avaliado internamente por cada indivíduo e conhecido por terceiros apenas por meio de expressões comportamentais ou verbais (CAMPBELL, 1981). O bem-estar é conceituado de forma geral como o estado de ser

saudável, feliz e livre de preocupações (ZIMMERMAN, 1995; JOO, 2008), que depende diretamente das experiências e sentimentos de cada indivíduo (CAMPBELL, 1981). Este construto é dividido em partes, chamadas de domínios, que são relacionados com aspectos da vida dos indivíduos, como emprego, saúde, família, amigos e situação financeira (VAN PRAAG; FRIJTERS; FERRER-I-CARBONELL, 2003).

Baseado no domínio situação financeira, possuímos o sub-construtor do bem-estar geral, o bem-estar financeiro (PRAWITZ *et al.*, 2006), que se trata do estado no qual o indivíduo consegue cumprir totalmente suas obrigações financeiras, sentindo-se seguro e apto a realizar escolhas que permitam aproveitar a vida (BUREAU, 2015).

O bem-estar financeiro (BEF) pode ser mensurado por meio de indicadores objetivos e subjetivos. Os indicadores objetivos mais comuns são receitas, gastos, débitos, ativos e combinações desses indicadores como patrimônio líquido e liquidez. As medidas subjetivas mais utilizadas são a satisfação financeira de forma geral ou a satisfação em relação a aspectos específicos de recursos financeiros, como salário, nível de economia e outros (XIAO, 2016).

A satisfação financeira (SF) é a autopercepção do indivíduo sobre a situação de suas finanças de forma geral, que depende de um processo de auto comparação com outras pessoas (VERA-TOSCANO; ATECA-AMESTOY; SERRANO-DEL-ROSAL, 2006).

Estudos vêm apresentando a influência da SF em outros fatores da vida, como saúde física e mental, sentimento de depressão, sucesso acadêmico e satisfação geral com a vida (O'NEILL *et al.*, 2005; XIAO; TANG; SHIM, 2009; SHIM *et al.*, 2009). As pesquisas também demonstram fatores que influenciam a satisfação financeira, como a renda (HSIEH, 2003; VERA-TOSCANO, ATECA-AMESTOY, SERRANO-DEL-ROSAL, 2006), o nível de dívidas (ARCHULETA; DALE; SPANN, 2013), a atitude financeira (LOWN; JU, 1992), o ciclo de vida (HANSEN; SLAGVOLD; MOUM, 2008; PLAGNOL, 2011), os eventos financeiramente estressantes (KIM; GARMAN; SORHAINDO, 2003; PRAWITZ *et al.*, 2006) e o comportamento financeiro (XIAO; SORHAINDO; GARMAN, 2006; XIAO; TANG; SHIM, 2009; VIEIRA *et al.*, 2016). Seguindo o objetivo deste estudo, abordamos os três últimos fatores.

### **Ciclo de vida e satisfação financeira**

Pesquisas demonstram que a satisfação financeira, diferentemente do esperado, apresenta níveis altos em idosos, apesar da redução de receita após a aposentadoria (GEORGE, 1992). Esses resultados coincidem com o fenômeno conhecido como o “Paradoxo da Satisfação”, alta satisfação com baixas condições de vida (OLSON; SCHOBBER, 1993), indicando ser mais presente em idosos do que em jovens. O consenso entre os pesquisadores é que a alta satisfação financeira entre os idosos é atribuída principalmente ao uso de estratégias de enfrentamento passivo, tais como ajuste de redução de necessidades, aspirações e padrões de comparação (HANSEN; SLAGVOLD;

MOUM, 2008; HSIEH, 2003; FRANCOEUR, 2002).

No entanto, estudos recentes verificaram que outros fatores afetam a alta satisfação financeira das pessoas mais velhas, como os ativos e os débitos (HANSEN; SLAGVOLD; MOUM, 2008; PLAGNOL, 2011). Essas pesquisas concluíram que o aumento do ativo durante o ciclo de vida das pessoas e a redução das dívidas na velhice contribui com o aumento da satisfação financeira nos idosos. Entretanto, Hansen, Slagvold e Moum (2008) verificaram que esses resultados não se adequam às pessoas mais pobres, pois não apresentam acúmulo de ativos no decorrer da vida.

### **Estresse financeiro e satisfação financeira**

O estresse financeiro (EF) surge do acúmulo de eventos financeiros não normativos, os chamados eventos financeiros estressantes (KIM; GARMAN; SORHAINDO, 2003), que são acontecimentos como “retomada de imóvel ou veículo por inadimplência”, “crescimento descontrolado de dívida no cartão de crédito” e “perda da fonte de recursos financeiros”.

O estresse financeiro afeta negativamente a satisfação financeira, provocando redução no nível de contentamento dos indivíduos com sua situação financeira (JOO; GRABLE, 2004; O’NEILL; *et al.*, 2005). Pesquisas demonstraram o efeito direto e redutivo do estresse financeiro na saúde das pessoas e como esses três fatores se relacionam (SF, saúde e EF) (KIM; GARMAN; SORHAINDO, 2003; O’NEILL *et al.*, 2005). O acúmulo de estresse pode desencadear doenças físicas e mentais, as quais provocam o aumento das despesas com saúde e a redução do bem-estar financeiro ou problema de saúde pode aumentar as despesas e provocar o surgimento de estresse financeiro (PAWTIZ *et al.*, 2006).

### **Comportamento financeiro e satisfação financeira**

O comportamento financeiro pode ser definido como qualquer comportamento humano relevante para a gestão de dinheiro (XIAO, 2008). Este comportamento pode variar de desejável para não desejável; o comportamento financeiro desejável proporciona melhoria no bem-estar financeiro dos indivíduos enquanto o indesejável prejudica (XIAO, 2016). Pesquisas confirmam essa relação por meio da influência positiva do comportamento financeiro desejável com a satisfação financeira (MUGENDA; HIRA; FANSLOW, 1990; JOO; GRABLE, 2004; XIAO; TANG; SHIM, 2009; SHIM *et al.*, 2009;).

Os comportamentos financeiros comuns envolvem ações relacionadas a ganhos, gastos, empréstimos, poupança e proteção (XIAO, 2016). Dew e Xiao (2011), no desenvolvimento de uma escala de medição do comportamento de gestão financeira, dividiu o comportamento financeiro em cinco dimensões comportamentais: (i) gestão do consumo, controle sobre as compras (ii) gestão de fluxo de caixa, controle sobre a utilização dos recursos financeiros; (iii) gestão de crédito, controle sobre o crédito e adimplência (iv) poupança e investimentos, padrão de economizar parte da renda e investir de forma a aumentar a receita e (v) segurança, controle sobre o risco. No entanto, na pesquisa realizado

por CRUZ NETO *et al* (2017) em uma amostra de consumidores brasileiros verificou-se a formação de três dimensões comportamentais: poupança, seguro e investimento e fluxo de caixa. Outro resultado importante dessa pesquisa é a influência do ciclo de vida no comportamento financeiro, o estudo demonstrou que os consumidores mais jovens e os mais velhos possuem um comportamento de poupança mais positivo do que os de meia idade, evidenciando a alteração do comportamento de poupança no decorrer da vida.

### **3 | METODOLOGIA**

O procedimento metodológico deste trabalho é de caráter exploratório e de natureza qualitativa, utilizando como técnica de coleta de dados entrevistas individuais do tipo semiestruturada, que possibilita discorrer sobre o tema em questão sem seguir a indagações formuladas (MINAYO, 2002).

Os sujeitos pesquisados são consumidores da cidade de Fortaleza, especificamente idosos com idades entre 60 e 70 anos. A escolha desse tipo de consumidor é devido à necessidade da pesquisa de buscar entender de forma profunda a associação e o efeito do comportamento e do estresse financeiro na vida dos consumidores. Na escolha dos sujeitos, procurou-se manter uma heterogeneidade de sexo e renda.

A pesquisa foi realizada na residência dos respondentes, durante o mês de junho e julho de 2018. Inicialmente, o pesquisador apresentou, de forma breve, a pesquisa e os seus objetivos, em seguida, os respondentes assinaram o Termo de Consentimento e de Confiabilidade para então iniciar a entrevista. A saturação empírica foi obtida com 04 sujeitos entrevistados.

Tendo em vista a melhor compreensão, as entrevistas foram integralmente transcritas e a análise empreendida pela vivência de um processo de leitura-imersão-categorização, em que as falas dos sujeitos pesquisados determinaram as categorias base da análise.

A técnica utilizada nas entrevistas foi do tipo análise de conteúdo, com intuito de produzir inferência da narrativa para um contexto social de maneira objetiva (BAUER, 2004). A análise de conteúdo seguiu as seguintes etapas: pré-análise, exploração e inferência (MINAYO, 2002)

### **4 | ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS**

Na análise dos discursos dos entrevistados, foi possível obter os resultados sobre as dimensões estudadas nesta pesquisa: i) Comportamento Financeiro; ii) Estresse Financeiro; e iii) A relação dessas dimensões com o bem-estar dos consumidores idosos.

#### **Comportamento financeiro**

Nas falas dos entrevistados, identificou-se as práticas de gestão financeira utilizadas pelos consumidores, conforme apresentado no Quadro 01. Os comportamentos

identificados se assemelham com os descritos por Dew e Xiao (2011).

Comportamento	Falas
Poupança	“Quando eu ganhava muito dinheiro com pesquisa, eu colocava mais. Agora não, boto 100, 120, entendeu? Depende da sobra” (E2)
Gestão do Consumo	“Eu compro, eu procuro as coisas mais em contas, compro no cartão de crédito sem juro, procurando promoções nas lojas” (E1)
Gestão de Caixa	“De cabeça, mesmo, mas, antes, minhas coisas era sempre anotada, eu tinha um caderninho” (E1)
Gestão de Crédito	“É mais fácil eu não comer do que eu não pagar o meu cartão” (E4)
Seguro	“Pago seguro” (E2)

Quadro 01 - Comportamentos financeiros identificados nos consumidores

O comportamento de poupança surgiu como o mais habitual entre os entrevistados, seguido pelo gerenciamento de consumo e gerencialmente de crédito. Com relação ao hábito de realizar o planejamento e controle dos recursos financeiros, que seria a prática de gerenciamento de fluxo de caixa, apenas um consumidor informou que realizava essa atividade, no entanto, executava a atividade de forma muito simples. Então, indagados como conseguiam realizar o controle das suas receitas para pagar pontualmente seus débitos, os entrevistados informaram que realizavam mentalmente, como exemplificado na fala de E3 “Ah, que a gente sabe que tá devendo, a gente tira aquele dinheiro, porque sabe que tem que pagar ele. Aí água, energia, essas coisas, a gente já sabe. Aí no dia já não atrasa, já paga no dia certo, porque já guarda aquele dinheiro, separa.”

Esse comportamento condiz com a Teoria da Contabilidade Mental, que é descrita como um conjunto de operações cognitivas usadas por indivíduos para organizar, avaliar e acompanhar as atividades financeiras (THALER, 1985). Os consumidores relataram obtenção de resultados positivos nas suas finanças realizando o fluxo de caixa somente de forma mental, em discordância com execução da prática na maneira mais atribulada, com registro dos gastos em papel ou planilha eletrônica. No estudo de Davis e Carr (1992), os autores questionam se os consumidores idosos realmente necessitam desenvolver um orçamento ou um fluxo de caixa da maneira tradicional, talvez os consumidores tenham desenvolvido padrões estáveis e previsíveis de renda e gastos que carecem da necessidade de um orçamento, o que requer tempo para coleta e análise de informações de renda e gastos.

A prática de realizar seguro apareceu apenas em dois consumidores e foram os que demonstraram ter vivido ou viver com recursos financeiros mais elevados. O comportamento

de realizar investimentos na forma de aplicação financeira foi descrito apenas por um consumidor e de forma excepcional, quando adquiriu uma alta quantia monetária. Tal resultado assemelha-se com a Teoria dos Padrões Hierárquicos do comportamento financeiro (XIAO,2016), a qual pressupõe que os comportamentos financeiros do consumidor podem ser categorizados juntamente com os recursos econômicos. Quando o nível de recurso econômico é baixo, os consumidores são mais propensos a realizar um certo conjunto de comportamentos (XIAO; O'NEILL, artigo aceito).

Analisando a autopercepção dos consumidores, emergem dois tipos de perfis: o que avalia ter uma boa gerência sobre os recursos financeiros e o que não considera ser bom com as finanças. A gestão do consumo é um comportamento perceptível nas falas dos entrevistados como diferenciador entre esses dois perfis, o consumidor que se avalia com boas práticas possui uma administração, um controle maior sobre as compras, como exemplificado na fala de E3 “Eu não compro muita besteira, eu não compro tudo, só compro o que é preciso mesmo.” Enquanto o consumidor que se avalia como mau gestor financeiro é mais impulsivo nas compras, E2 “mas eu não pesquiso não. Vamos dizer, eu vi esse jarro bem ali. Ele custava R\$ 70,00. Mas eu gostei, vou levar. Gostei, levo.”

Na análise da existência de diferenciação das práticas financeiras dos consumidores ao longo da vida, não houve um padrão, há consumidores que relataram que utilizam essas práticas durante toda a sua vida, como relatado por E3 “Eu fui assim, sempre eu economizava as coisas sabe, quando eu trabalhava também. Era do mesmo jeito. Não sou de gastar muito e dever também não.”; e há consumidores que iniciaram essas práticas mais saudáveis financeiramente somente quando avançou na idade, E4 “Todas as quartas-feiras, eu falava quero ir no centro, quero comprar isso para mim, quero comprar isso para minha filha, coisas pros meninos, né. Aí, ele me dava para ir comprar [...] só vim poupar quando o dinheiro acabou”. Os relatos assemelham-se parcialmente com os resultados da pesquisa CRUZ NETO *et al.* (2017).

## **Estresse financeiro**

O estresse financeiro dos entrevistados foi descrito como um momento que houve uma redução na capacidade financeira dos consumidores, provocado por um aumento das despesas, conforme na experiência de E1, “Foi pela quantidade de dinheiro que eu ganhava que era pouco. Minhas dívidas estava acima do que eu estava ganhando. Eu lhe digo que foi só por aquele momento, foi assim por questão de três anos que passei aperreado, mas foi, assim, por uma causa muito justa, né?!”, ou quando houve uma redução ou cessação da fonte financeira como no caso do E2, “Passei uma dificuldade financeira, quando meu marido, era funcionário da Vasp, ele saiu. Botaram para fora...”

Os consumidores relataram que esses momentos geram diversos tipos de sentimentos, como: i) vergonha, E1 “aí eu não queria passar por baixo, pior o que eu já passei. Me sentir um pouco constrangida por um bom tempo, mas deu para eu superar”; ii)

raiva, E2 “Ele que era tão assim, nós nos separamos devido a essa crise financeira...essas coisas e eu não aceitava, achava que tinha que se levantar e lutar e batalhar, entendeu ”; iii) angústia, E3 “dei entrada nesse carro, aí ficou de pagar R\$ 600,00 e pouco por mês, 4 anos. Aí foi indo, o aperreio foi muito.” iv) inclusive surgimento de doenças, E2 “Afetou muito, por que ele também com depressão”. As falas estão de acordo com os trabalhos de Kim, Garman e Sorhaindo (2003) e O’Neill *et al.* (2005).

Quando interpelados sobre as práticas financeiras que utilizaram para superar os eventos de estresse financeiros, a busca pelo aumento de recursos monetários foi a mais salientada, E2 “Eu vivia procurando o que fazer, algo para mim fazer para mim ganhar, nem que fosse pouco, mas eu queria qualquer coisa para mim ganhar dinheiro para poder também, me faltar aquilo que eu gosto”, E1 “como minhas vendas extras, comprando e revendendo algumas coisas para eu consegui levar meu padrão de vida”.

### **Relação entre os comportamentos financeiros e o estresse financeiro e o bem-estar com a vida**

Os consumidores, de forma geral, afirmaram que estão satisfeitos com suas vidas e com suas condições financeiras, como comentado por E1 “Eu me realizo com que eu tenho, eu sou feliz do jeito que eu sou e tudo que eu tenho. Da maneira que eu consegui conquistar, eu valorizo muito, os meus bens e as minhas coisas que eu passei para os meus filhos”.

No entanto, pôde-se identificar nos discursos dos entrevistados idosos, principalmente por aqueles que não apresentaram acúmulo de ativos no decorrer da vida, estratégias de enfrentamento passivo, como ajuste de necessidades e de aspirações, pode-se identificar essas estratégias no caso do entrevistado E3 “ Ah, tem que se considerar, por que se não se considerar o que a gente vai fazer, hum? A gente tem que aceitar o que a gente ganha é o jeito, né. Se você ganha pouco e no outro dia, você ganhar mais, você não gosta? [...] Só isso todo mundo gostaria de ganhar mais. Eu gostaria de ganhar dois salários, né. Não ganho, ganho só um. Administro as coisas com um salário com minha família, com minha filha e meu esposo.”, outro exemplo seria o E2 “Bom, bom, quando a pessoa faz o que gosta e procura ter tudo que gosta. Você vive bem. Meu problema agora é só minha casa própria. Nós estamos focando nisso”. Os resultados estão de acordo com os achados de Hansen, Slagvold e Moum (2008) e Plagnol (2011)

Os consumidores afirmaram que as suas práticas financeiras apresentam uma relação direta na qualidade de vida que possuem hoje, como relatado neste trecho por E2 “ Tem...se na venda da casa da minha mãe, foi um dinheiro bom, foi trezentos e poucos mil, a receber, cada um e quer dizer se eu tivesse investido em alguma coisa, sei lá, comprado imóveis pelo menos vivia, alugava e tinha uma renda para mim. Não fiz. Eu não fiz nada. Só gastei.” Resultados de acordo com os trabalhos de Xiao, Tang, Shim (2009) e Shim *et al.* (2009). Na análise das falas, percebe-se que a relação de satisfação se torna maior na



proporção que o indivíduo acumulou riqueza durante a vida, proporcionando segurança ou redução de custos para o consumidor na velhice. Um exemplo seria a casa própria que é vista como uma vantagem devido ao fato de não necessitar do pagamento de aluguel, como foi demonstrado na fala de E2.

Com relação ao estresse financeiro, nem todos afirmaram a existência dessa relação, somente no caso do entrevistado com autoavaliação negativa sobre suas finanças que o evento estressante financeiro teve efeito direto em sua vida, como comentado por E2 “Poderíamos, se tivéssemos mais juízo, cabeça. Ele que era tão assim, nós nos separamos devido a essa crise financeira. Afetou muito, por que ele também com depressão, essas coisas e eu não aceitava, achava que tinha que se levantar e lutar e batalhar, entendeu.”

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

O artigo desenvolvido buscou por meio de uma pesquisa qualitativa de natureza exploratório entender de forma mais profunda a relação entre os fatores subjetivos do comportamento do consumidor e do estresse financeiro, com o intuito de observar como se relacionam para proporcionar o aumento do bem-estar dos consumidores ao longo de suas vidas. Dessa forma, realizou-se entrevistas individuais de profundidade com consumidores idosos para identificar a relação no ciclo de vida.

A pesquisa obteve como resultado que os comportamentos praticados pelos consumidores são: gestão do consumo, gestão de crédito, poupança, gestão de fluxo de caixa e seguro. O comportamento praticado por todos os entrevistados foi de poupança, comportamento este utilizado tanto por consumidores com autoavaliação positiva como negativa com relação ao gerenciamento financeiro. Os comportamentos também parecem seguir uma hierarquia de acordo com o nível de renda dos indivíduos durante a vida, isto é, momentos em que há aumento de recursos, os consumidores executam novas práticas financeiras, como a utilização de seguro e de investimento.

O comportamento de gestão de caixa foi detectado em apenas um consumidor e com execução bastante simplória. Contudo, os consumidores idosos, principalmente os com avaliação positiva sobre suas finanças, relataram que realizam o planejamento de suas finanças de forma mental, obtendo, dessa forma, um resultado satisfatório com a administração dos seus recursos econômicos e colaborando com o questionamento da necessidade de utilização de fluxo de caixa tradicional (registro dos gastos em papel ou planilha eletrônica), após o consumidor ter desenvolvido padrões estáveis e previsíveis de renda e gastos.

Apesquisa também identificou que o comportamento de gestão do consumo é a prática financeira diferenciadora do consumidor com autoavaliação positiva sobre a administração das finanças em comparação com aquele que se avalia como mal administrador financeiro, dando a esse comportamento uma importância relevante para a obtenção da satisfação

financeira dos consumidores.

Na análise dos eventos financeiramente estressantes no decorrer da vida dos consumidores, pôde-se verificar que esses eventos possuem um forte impacto no bem-estar da vida dos consumidores, provocando uma variedade de sentimentos negativos, como constrangimento, angústia entre outros. Detecta-se também que em alguns casos o evento pode gerar consequências além do aspecto meramente financeiro, influenciando alterações na vida social dos consumidores. Assim, no intuito de superar os momentos de dificuldade financeira, os consumidores utilizaram como estratégia de enfrentamento a busca pelo aumento da receita, em vez da redução dos custos.

Por fim, constatou-se que o comportamento financeiro que o consumidor desempenhou ao longo de sua vida provoca efeito na satisfação financeira e no bem-estar geral. Resultado esse que deve ser provocado pelo acúmulo de riqueza que os comportamentos financeiros desejável proporciona; o acúmulo de riqueza provoca segurança e redução de custos para os consumidores na velhice, aumentando, assim, a sensação de bem-estar. Já o estresse financeiro não foi considerado tão determinante na qualidade de vida dos consumidores, somente nos casos em que os efeitos do evento afetam outras áreas da vida social do indivíduo.

Dessa forma, o estudo demonstra como as práticas financeiras são fatores importantes no desenvolvimento do bem-estar dos consumidores. O impacto que o comportamento financeiro diário gera no decorrer da vida dos consumidores se torna mais visível na velhice quando ocorre a redução da receita dos consumidores.

Os resultados da pesquisa são úteis para incentivar os governos a realizarem a implementação de políticas públicas que busquem o desenvolvimento do comportamento financeiro dos consumidores no intuito de melhorar o bem-estar da população, principalmente no cenário de alteração previdenciária que exige que os consumidores se tornem mais responsáveis pelo seu futuro financeiro.

No entanto, o estudo apresentou algumas limitações, como a escolha da amostra que não obteve uma heterogeneidade considerável na questão de renda e na restrição da coleta de dados em apenas uma região do país. Outro fator limitador foi a dificuldade dos consumidores idosos conseguirem relatar com precisão de detalhes as práticas financeiras executadas no passado e de avaliar de forma comparativa o seu nível de satisfação financeira no decorrer da vida.

A pesquisa que foi abordada de forma exploratória ainda deixa algumas lacunas para o desenvolvimento de pesquisas futuras, como a mensuração do impacto de cada dimensão do comportamento financeiro no bem-estar do consumidor; o entendimento da estruturação do comportamento financeiro, verificando os comportamentos que estão na extremidade inferior ou superior da hierarquia comportamental; e, principalmente, desenvolver um estudo longitudinal com as variáveis renda, débitos, acúmulo de ativos e comportamento financeiro buscando entender o efeito de cada fator na qualidade de vida

dos consumidores.

## REFERÊNCIAS

ARCHULETA, Kristy L.; DALE, Anita; SPANN, Scott M. College students and financial distress: Exploring debt, financial satisfaction, and financial anxiety. **Journal of Financial Counseling and Planning**, v. 24, n. 2, p. 50, 2013.

BAUER, M. W.; GASKELL, G. **Pesquisa qualitativa com texto, imagem e som: um manual prático**. Petrópolis: Vozes, 2004.

BUREAU, Consumer Financial Protection. Financial well-being: The goal of financial education. **Report, Iowa City, IA: Consumer Financial Protection Bureau**, 2015.

CAMPBELL, Angus. The Sense of well-being in America: Recent patterns and trends. **New York: McGraw Hill**, 1981. Acessado <https://babel.hathitrust.org/cgi/pt?id=mdp.39015071885714;view=1up;seq=11> - 21/06/2018.

CRUZ NETO, Luiz Alves da Silva et al. ATITUDE AO ENVIDAMENTO E COMPORTAMENTO DE GESTÃO FINANCEIRA DO CONSUMIDOR. **Revista Reuna**, v. 22, n. 1, p. 63-82, 2017.

DAVIS, Elizabeth P.; CARR, Ruth Ann. Budgeting practices over the life cycle. **Financial Counseling and Planning**, v. 3, n. 1, p. 3-16, 1992.

DEW, Jeffrey; XIAO, Jing Jian. The financial management behavior scale: Development and validation. **Journal of Financial Counseling and Planning**, v.22, n.1, p. 43-59, 2011.

EASTERLIN, Richard A. Life cycle happiness and its sources: Intersections of psychology, economics, and demography. **Journal of Economic Psychology**, v. 27, n. 4, p. 463-482, 2006.

FRANCOEUR, Richard Benoit. Use of an income-equivalence scale to understand age-related changes in financial strain. **Research on aging**, v. 24, n. 4, p. 445-472, 2002.

GEORGE, Linda K. Economic status and subjective well-being: A review of the literature and an agenda for future research. **Ageing, money, and life satisfaction: Aspects of financial gerontology**. p. 69-99, 1992.

HANSEN, Thomas; SLAGSVOLD, Britt; MOUM, Torbjorn. Financial satisfaction in old age: A satisfaction paradox or a result of accumulated wealth? **Social Indicators Research**, v. 89, n. 2, p. 323-347, 2008

HSIEH, Chang-Ming. Income, age and financial satisfaction. **The international Journal of aging and human development**, v. 56, n. 2, p. 89-112, 2003.

JOO, Soh-yun. Personal financial wellness. In: **Handbook of consumer finance research**. Springer, New York, NY, p. 21-33, 2008.

JOO, So-hyun; GRABLE, John E. An exploratory framework of the determinants of financial satisfaction. **Journal of family and economic Issues**, v. 25, n. 1, p. 25-50, 2004.

KIM, Jinhee; GARMAN, E. Thomas; SORHAINDO, Benoit. Relationships among credit counseling clients' financial wellbeing, financial behaviors, financial stressor events, and health. 2003.

LOWN, Jean M.; JU, In-Sook. A model of credit use and financial satisfaction. **Financial Counseling and Planning**, v. 3, n. 1, p. 105-124, 1992.

MINAYO, Maria C. Pesquisa social: teoria e método. **Petrópolis: vozes**, 2002.

MUGENDA, Olive M.; HIRA, Tahira K.; FANSLow, Alyce M. Assessing the causal relationship among communication, money management practices, satisfaction with financial status, and satisfaction with quality of life. **Lifestyles**, v. 11, n. 4, p. 343-360, 1990.

OLSON, Geraldine I.; SCHOBBER, Brigitte I. The satisfied poor. **Social Indicators Research**, v. 28, n. 2, p. 173-193, 1993.

O'NEILL, Barbara et al. Financially distressed consumers: Their financial practices, financial well-being, and health. **Journal of Financial Counseling and Planning**, v. 16, n.1, 2005.

PLAGNOL, Anke C. Financial satisfaction over the life course: The influence of assets and liabilities. **Journal of Economic Psychology**, v. 32, n. 1, p. 45-64, 2011.

PRAWITZ, Aimee et al. InCharge financial distress/financial well-being scale: Development, administration, and score interpretation. 2006.

SHIM, Soyeon et al. Pathways to life success: A conceptual model of financial well-being for young adults. **Journal of Applied Developmental Psychology**, v. 30, n. 6, p. 708-723, 2009.

THALER, Richard. Mental accounting and consumer choice. **Marketing science**, v. 4, n. 3, p. 199-214, 1985.

THALER, Richard H. Mental accounting matters. **Journal of Behavioral decision making**, v. 12, n. 3, p. 183-206, 1999.

VAN PRAAG, Bernard MS; FRIJTERS, Paul; FERRER-I-CARBONELL, Ada. The anatomy of subjective well-being. **Journal of Economic Behavior & Organization**, v. 51, n. 1, p. 29-49, 2003.

VERA-TOSCANO, Esperanza; ATECA-AMESTOY, Victoria; SERRANO-DEL-ROSAL, Rafael. Building financial satisfaction. **Social Indicators Research**, v. 77, n. 2, p. 211-243, 2006.

VIEIRA, Kelmara Mendes et al. De Onde Vem o Bem-Estar Financeiro? Análise dos Fatores Comportamentais, do Gerenciamento Financeiro e da Renda. **TPA-Teoria e Prática em Administração**, v. 6, n. 2, p. 136-171, 2016.

WONG, Laura L. Rodríguez; CARVALHO, José Alberto. O rápido processo de envelhecimento populacional do Brasil: sérios desafios para as políticas públicas. **Rev Bras Estud Popul**, v. 23, n. 1, p. 5-26, 2006.

XIAO, Jing Jian. Applying behavior theories to financial behavior. In: **Handbook of consumer finance research**. Springer, New York, NY, 2008. p. 69-81.

XIAO, Jing Jian. Consumer Financial Capability and Wellbeing. In: **Handbook of Consumer Finance Research**. Springer, Cham, p. 3-17, 2016.

XIAO, Jing Jian; CHEN, Cheng; CHEN, Fuzhong. Consumer financial capability and financial satisfaction. **Social Indicators Research**, v. 118, n. 1, p. 415-432, 2014.

XIAO, Jing Jian; O'NEILL, Barbara. Mental accounting and behavioral hierarchy: understanding consumer budgeting behavior. **International Journal of Consumer Studies**, artigo aceito, doi: 10.1111/ijcs.12445.

XIAO, Jing Jian; SORHAINDO, Benoit; GARMAN, E. Thomas. Financial behaviours of consumers in credit counselling. **International Journal of Consumer Studies**, v. 30, n. 2, p. 108-121, 2006.

XIAO, Jing Jian; TANG, Chuanyi; SHIM, Soyeon. Acting for happiness: Financial behavior and life satisfaction of college students. **Social indicators research**, v. 92, n. 1, p. 53-68, 2009.

ZIMMERMAN, Shirley L. **Understanding family policy: Theories and applications**. Sage, 1995.