

A (des) confiança dos Brigantinos face ao Sistema Bancário Português

António J. G. Fernandes, toze@ipb.pt,

Maria I. B. Ribeiro, xilote@ipb.pt,

Instituto Politécnico de Bragança – Escola Superior Agrária

Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro - Centro de Estudos Transdisciplinares para
o Desenvolvimento

RESUMO

O objetivo deste estudo foi analisar o comportamento do consumidor face ao sistema bancário português. Para o efeito, desenvolveu-se um estudo transversal, observacional e descritivo baseado numa amostra acidental constituída por 456 indivíduos que foram inquiridos através de um questionário de autopreenchimento. O questionário destinava-se à população ativa e pretendia averiguar a opinião dos portugueses em relação ao sistema bancário e à atual crise que se faz sentir em Portugal. Para além disso, visava, ainda, perceber o comportamento dos consumidores face aos produtos financeiros.

A recolha de dados decorreu durante os meses de novembro e dezembro 2014 e janeiro de 2015 na cidade de Bragança. Os dados foram editados e tratados com o SPSS 22.0 (*Statistical Package for Social Sciences*). Calcularam-se estatísticas descritivas, nomeadamente, frequências absolutas e relativas.

Pode-se afirmar que os portugueses se sentem desagradados com a situação económica e financeira portuguesa pois consideram que os rendimentos são baixos e a carga fiscal é elevada e desproporcional face ao nível de rendimento.

Os resultados mostram que, com a atual crise que se sente em Portugal, os cidadãos de Bragança estão bastante preocupados. Esta situação traduz-se na redução do rendimento mensal ou no desemprego que levou à alteração de alguns hábitos do quotidiano dos inquiridos de forma a conseguirem reduzir as despesas. Segundo os inquiridos, o futuro é muito incerto pois mesmo quem tem emprego receia poder vir a perdê-lo. A educação dos filhos e o pagamento do crédito à habitação são também motivos de preocupação. Relativamente às instituições bancárias, os inquiridos consideram que o atendimento, a confiança e a simpatia são aspetos positivos. Pelo contrário, as comissões cobradas, as elevadas taxas de juro e o horário de atendimento foram identificados como aspetos negativos.

PALAVRAS-CHAVE: Consumidor, Produtos financeiros, Sistema bancário, Crise financeira, Bragança, Portugal

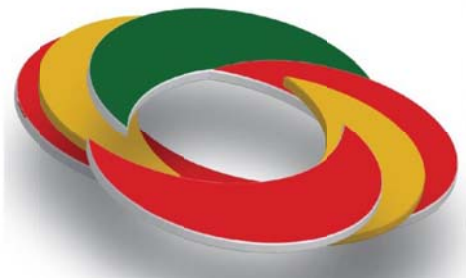


ABSTRACT

The objective of this study was to analyze consumer behavior in the Portuguese banking system. To this end, it was developed a cross-sectional, observational and descriptive study based on a random sample consisted of 456 individuals who were surveyed through a self-report questionnaire. The questionnaire was intended for the active population and intended to ascertain the opinion of the Bragança city population about the banking system and the current crisis that is felt in Portugal. Additionally, this research aimed notice the behavior of consumers in what concerns to financial products.

Data collection took place during the November and December 2014 and January 2015 in Bragança city. The data were edited and processed with SPSS 22.0 (Statistical Package for Social Sciences). Statistical data treatment involved the calculation of descriptive statistics, namely, absolute and relative frequencies. The results show that, with the current crisis that sits in Portugal, Bragança citizens are quite concerned. This is reflected in the reduction of monthly income or unemployment that led to the alteration of some everyday habits of the respondents in order to achieve lower expenses. According to respondents, the future is very uncertain because even those with a job fear to lose it. The children education and mortgage credit payment are also causes for concern. With regard to banks, the respondents consider that the attention, trust and sympathy are positive aspects. On the contrary, the commissions charged, the high interest rates and the opening hours were identified as negative aspects.

KEYWORDS: Consumer, Financial products, Banking system, Financial crisis, Bragança, Portugal



1. INTRODUÇÃO

Proporcionar aos clientes um relacionamento apazível e de confiança é o mesmo que investir na conquista contínua da sua lealdade. Clientes fiéis constituem um diferencial competitivo que garante a sobrevivência das organizações. Contudo, o encadeamento de eventos vividos recentemente pelo sistema bancário provocou uma alteração no comportamento dos consumidores e, em concreto, nos indivíduos que com ele se relacionam. Em Portugal, vivem-se tempos de grande incerteza, caracterizados pela falta de confiança no sistema financeiro, mas também nas entidades bancárias (Pires, 2013). Depois de anos de crescimento e prosperidade, as instituições bancárias encontram-se perante vários desafios. Mundialização, gestão danosa, sofisticação financeira, falências, intervenções do Estado na gestão privada dos bancos, entre outros, são alguns dos acontecimentos ou mudanças, que afetam na atualidade a confiança dos clientes no sistema bancário português.

Assim sendo, considerou-se oportuno analisar o comportamento do consumidor face ao sistema bancário português. Para o efeito, levou-se a cabo um estudo transversal, observacional e descritivo. Foi recolhida uma amostra, não probabilística, acidental, constituída por 426 indivíduos.

Os dados foram recolhidos com recurso a um questionário administrado diretamente aos habitantes da cidade de Bragança durante os meses de novembro e dezembro de 2014 e janeiro de 2015. Posteriormente, os dados foram editados e tratados com o SPSS 22.0 (*Statistical Package for Social Sciences*) de forma a calcular frequências e absolutas e relativas.

A estrutura do corpo do artigo divide-se em seis secções, nomeadamente, introdução, enquadramento teórico e contextualização, principais objetivos e metodologia, resultados, conclusões e, finalmente, a bibliografia. Na segunda secção, faz-se a revisão da literatura de forma a enquadrar, teoricamente, o tema em estudo. A terceira secção diz respeito à metodologia usada para levar a cabo esta investigação, designadamente, objetivos, população, amostra, instrumento de recolha de dados e procedimentos a adotar no tratamento dos dados. Posteriormente, na quarta e quinta secções, apresentam-



se os resultados e as conclusões, respetivamente. E, finalmente, no sexto ponto, apresentam-se as referências bibliográficas.

2. ENQUADRAMENTO TEÓRICO E CONTEXTUALIZAÇÃO

O desenvolvimento do sistema financeiro tem sido considerado um instrumento relevante para o processo de desenvolvimento económico dado o seu papel de intermediário financeiro e de responsável pela afetação de recursos escassos entre os agentes que dispõem de capital financeiro em excesso e os que dele necessitam através da concessão do crédito (Manos, 2006). Neste contexto, há uma maior eficiência na afetação dos recursos financeiros, o que corresponde a uma maior captação de poupança e, conseqüentemente, mais recursos para emprestar, que podem ter como destino o desenvolvimento do capital físico e humano que, por sua vez, gera crescimento económico. Na opinião de Dias (2004), o contributo de um sistema bancário diversificado e moderno é propulsor do desenvolvimento, desempenhando um papel essencial na mobilização de poupanças e na sua afetação mais produtiva, promovendo a oferta e a articulação desta com a procura de recursos financeiros.

Os mercados financeiros tornaram-se cada vez mais influentes na atividade das famílias, empresas e economias (Santos & Costa, 2013). Desde a entrada de Portugal na União Europeia, as famílias foram ficando cada vez mais dependentes do setor financeiro, quer para o financiamento de bens essenciais, como a habitação e a educação, quer para a proteção na doença ou na reforma, através do recurso ao crédito, da aquisição de seguros de saúde ou de fundos de pensões (Santos & Costa, 2013). Desta forma, as crises bancárias que têm afetado as economias emergentes e desenvolvidas ao longo do tempo ampliaram o risco e a incerteza (Santos, 2012). Como consequência disso, aumentou a desconfiança e a incredibilidade dos agentes económicos nas instituições financeiras alterando-se a perceção que os consumidores bancários detêm dos bancos o que, por conseguinte, tem impacto no processo e recomendação de compra (Pires, 2013). Tal como afirma Palmieri (2009), a perda de confiança no sector financeiro é um grave problema para as organizações, pois antevem o acesso limitado ao capital e,



como tal, os bancos têm dificuldade em captar recursos para poderem financiar a economia.

3. PRINCIPAIS OBJETIVOS E METODOLOGIA

Este estudo tem como objetivo analisar o comportamento do consumidor face ao sistema bancário português. Para atingir este objetivo, foi desenvolvido um estudo transversal, quantitativo, observacional e descritivo.

De acordo com Hoppen, Lapointe e Moreau (1996) e Jung (2004), este estudo assume uma natureza transversal, porque a informação foi recolhida apenas uma vez, proporcionando um "fotografia" das variáveis relevantes do estudo em um determinado momento. Uma vez que o estudo se enquadra na área das ciências sociais e tem como objetivo analisar o comportamento do consumidor face ao sistema bancário português, de acordo com os mesmos investigadores, pode ser classificado como observacional. Segundo os mesmos autores, o estudo pode ser classificado como quantitativo, porque permite a representação do conhecimento adquirido na forma de gráficos, diagramas e cálculos. Finalmente, este estudo é descritivo pois envolve apenas o cálculo das estatísticas descritivas.

Para realizar este estudo, foi recolhida uma amostra acidental constituída por 426 indivíduos. Em 2011, de acordo com o INE (2012), a população da cidade de Bragança era constituída por 19.991 habitantes. Assim, pode dizer-se que a amostra recolhida é representativa em termos quantitativos porque incluía muito mais do que 1% da população da cidade de Bragança. Efetivamente, quando usada a ferramenta *Sample Size Calculator*, verificou-se que, para um nível de confiança de 95%, a amostra teria de ser constituída por, pelo menos, 377 indivíduos. No entanto, Kotler e Armstrong, (2007) consideram que amostras maiores proporcionam resultados mais credíveis.

Para a recolha dos dados, foi utilizado um questionário, desenvolvido por Pires (2013), que foi aplicado diretamente aos habitantes da cidade de Bragança, Portugal durante os meses de novembro e dezembro 2014 e janeiro de 2015 na cidade de Bragança. O



questionário assegurava a confidencialidade dos dados dos inquiridos. O questionário tinha duas partes. A primeira continha perguntas acerca das características do inquirido, nomeadamente, género, idade, estado civil, ocupação, nível de habilitações e nível de rendimento mensal líquido. A segunda parte continha perguntas sobre o sistema bancário. Pretendia-se, assim, saber a opinião do inquirido acerca da crise financeira, o seu nível de afetação económico e financeiro atual, os motivos pelos quais a crise alterou o seu dia-a-dia, a preocupação com a sua saúde financeira quando comparada com a mesma de há quatro anos e preocupação com o seu futuro. Para além disso, pretendia-se saber o que mudou no seu comportamento no último ano, se procurou ajuda de profissionais para as suas decisões financeiras e se procurou informações sobre produtos e serviços oferecidos pelos bancos. Foi, ainda, solicitado aos inquiridos que avaliassem numa escala de 1 (nada importante), 2 (pouco importante), 3 (importante) e 4 (muito importante) quais os aspetos que consideravam ser mais ou menos importantes nas instituições financeiras, em geral, e no seu banco, em particular. Finalmente, foi solicitada a indicação das instituições bancárias com as quais o indivíduo trabalha regularmente, se nos últimos quatro anos abriu uma nova conta de depósito à ordem num novo banco, se a crise económica e financeira influenciou a escolha do seu banco e se se sente satisfeito com o seu principal banco. Pediu-se, ainda, que os inquiridos enumerassem os aspetos positivos e negativos do seu principal banco, a regularidade com que interagem com o banco, se confiam no seu banco e no sistema financeiro português e, finalmente, se na possibilidade do seu banco ir à falência, o que aconteceria às poupanças lá depositadas.

O questionário não levava mais de dez minutos para ser preenchido e não requeria a identificação pessoal o que garantiu o anonimato do inquirido.

Posteriormente, os dados foram tratados com o SPSS 22.0 (*Statistical Package for Social Sciences*). Como se trata de um estudo descritivo, o tratamento de dados estatísticos envolveu o uso de estatística descritiva, ou seja, o cálculo de frequências e absolutas e relativas uma vez que as variáveis eram qualitativas cuja medida era nominal ou ordinal (Maroco, 2007; Pestana & Gageiro, 2002).



De uma amostra global, constituída por 456 inquiridos, 60,2% eram do género feminino e 39,8% do género masculino (Tabela 1). A idade dos inquiridos estava compreendida entre os 18 e os 85 anos de idade. A idade média foi de 38,08 com um desvio padrão de 11,932.

Tabela 1 - Características dos inquiridos

Variável	Categorias	Frequências	
		N	%
Género (N = 455)	Masculino	181	39,8
	Feminino	274	60,2
Classes etárias (N = 454)	18 a 24 anos	57	12,6
	25 a 64 anos	390	85,9
	65 anos ou mais	7	1,5
Habilitações literárias (N = 447)	Ensino primário	33	7,4
	5º - 9º ano	91	20,4
	10º - 12º ano	200	44,7
	Ensino superior	123	27,5
Estado civil (N = 452)	Solteiro	165	36,5
	Casado/união de facto	213	47,1
	Separado/divorciado	61	13,5
	Viúvo	13	2,9
Rendimento mensal (N = 450)	Até 500 Euros	112	24,9
	De 501 a 1000 Euros	208	46,2
	De 1001 a 1500 Euros	87	19,3
	De 1501 a 2000 Euros	32	7,1
	Mais de 2000 Euros	11	2,4
Ocupação (N= 447)	Categoria A	2	0,5
	Categoria B	65	14,5
	Categoria C	110	24,5
	Categoria D	63	14,2
	Categoria E	158	35,4
	Categoria F	49	10,9

A maioria dos consumidores (85,9%) tinha entre 25 e 64 anos que, segundo o INE (2012), corresponde à população ativa. Quanto às habilitações literárias, apenas 447



inquiridos responderam a esta questão. A maioria (44,7%) tinha habilitações literárias ao nível do 10º, 11º e 12º anos. Uma fatia importante (27,5%) possuía habilitações ao nível do ensino superior. Pelo contrário, uma pequena percentagem (7,4%) tinha apenas o ensino primário, 20,4% tinham entre 5 e 9 anos de escolaridade. Quanto ao rendimento mensal, dos 450 inquiridos que responderam a essa questão, a maioria (46,3%) tinha rendimentos mensais entre os 501 e 1000 Euros. Uma fatia importante (24,9%) possuía rendimentos abaixo dos 501 Euros. Pelo contrário, uma pequena percentagem (2,4%) tinha rendimentos acima dos 2000 Euros. Finalmente, 19,3% e 7,1% tinham rendimentos entre 1001 e 1500 Euros e entre 1501 e 2000 Euros, respetivamente.

Quanto ao estado civil, 36,5% eram solteiros, 47,1% eram casados, 13,5% eram divorciados ou separados e 2,9% eram viúvos (Tabela 1).

Como pode ver-se na tabela 1, 35,4% dos respondentes eram inativos ou estavam desempregados, 24,5% eram pessoal administrativo, dos serviços ou empregados do comércio, 14,5% eram especialistas ou técnicos, 14,2% eram artesãos ou operários, 10,9% tinham outras profissões e 0,5% exerciam uma profissão referente a quadros científicos ou de direção. Para este efeito, usou-se a Classificação Internacional Tipo Profissões (CITP) usada pela Comissão das Comunidades Europeias (2000). As categorias são as seguintes.

- Categoria A - Quadro científico ou de direção.
- Categoria B - Especialista ou técnico.
- Categoria C - Pessoal administrativo, serviços ou empregado comércio.
- Categoria D - Artesão ou operário, profissão de base.
- Categoria E - Inativo ou desempregado.
- Categoria F – Outras (reformado, entre outras).

4. RESULTADOS

Como pode ver-se na Figura 1, segundo a maioria dos respondentes (57,3%), a culpa da crise é dos governos. No entanto, para 17,4% dos respondentes, a crise é culpa dos



bancos. Para 13,7% dos respondentes, a crise é culpa de quem consumiu demais. E, finalmente, para 11,7% dos respondentes, a crise é consequência do efeito "bolha" no mercado imobiliário dos Estados Unidos da América.

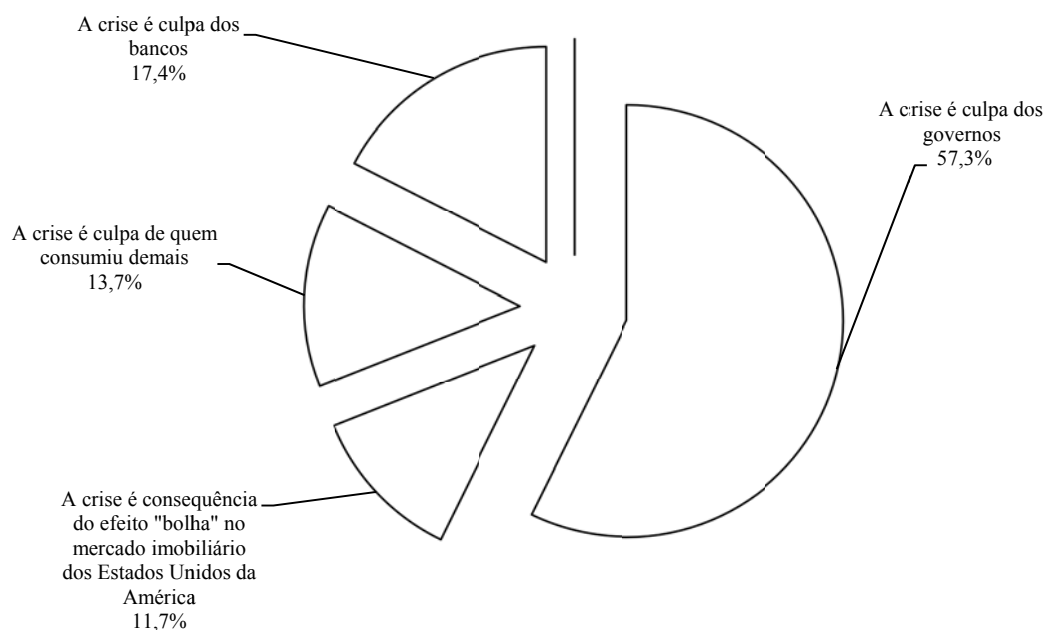


Figura 1 – Razões da crise financeira (N = 454)

A maioria dos inquiridos (48,4%) considerou que a atual crise económica e financeira teve um grande impacto nas suas vidas pois consideraram que foram muito afetados pela mesma. Dos 450 inquiridos que responderam à questão “até que ponto se sente afetado com a atual conjuntura económica e financeira?”, 21,3% consideraram que as suas vidas foram completamente afetadas pela crise. No entanto, 28,0% foram pouco afetados e 2,2% não foram nada afetados (Figura 2).

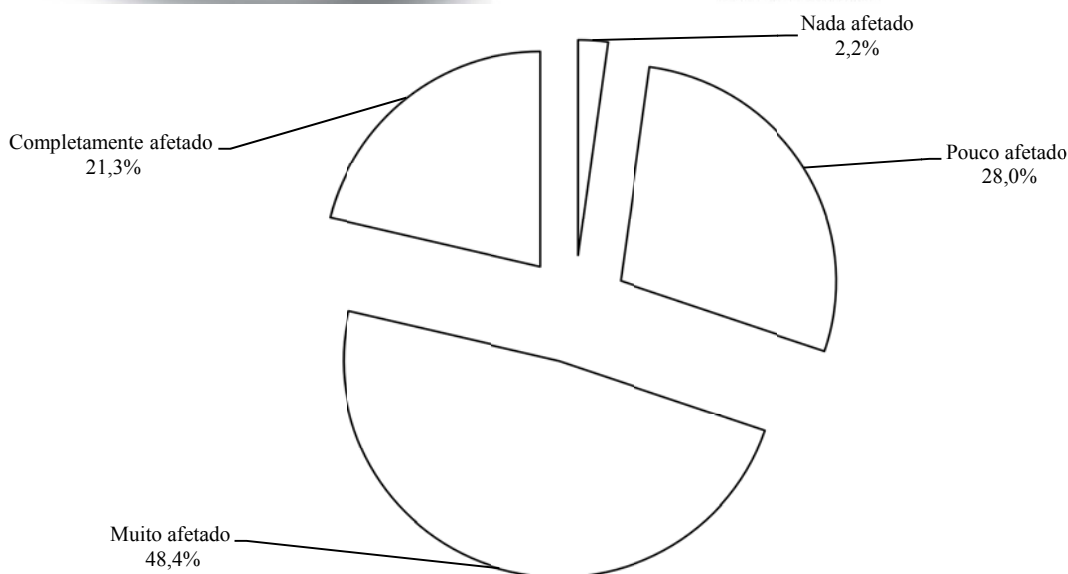


Figura 2 – Impacto da crise económica e financeira (N = 450)

Quando interrogados se se sentem preocupados com o seu futuro, apenas 453 responderam. Destes, 315 inquiridos (69,5%) responderam afirmativamente apontando a falta de emprego como o principal motivo de preocupação.

Como pode ver-se na Figura 3, quando questionados se, hoje, se sentem mais preocupados com a sua saúde financeira do que há quatro anos atrás, apenas 454 dos inquiridos responderam. Destes, 272 (59,9%) responderam afirmativamente apontando a crise como a causa dessa preocupação, especificamente, a diminuição do rendimento disponível, o aumento das despesas, o futuro incerto relativamente ao emprego e o facto de estarem a constituir uma poupança.

Quando inquiridos se “A atual crise alterou o seu dia-a-dia?”, 260 inquiridos (57,0%) responderam afirmativamente. Algumas das razões apontadas para a alteração do quotidiano foram a necessidade de fazer contenção de custos (diminuição do consumo, redução das despesas), a diminuição do poder de compra devido à diminuição dos



rendimentos (cortes salariais), a necessidade de fazer poupança com o pouco que sobra do salário mensal (Figura 3).

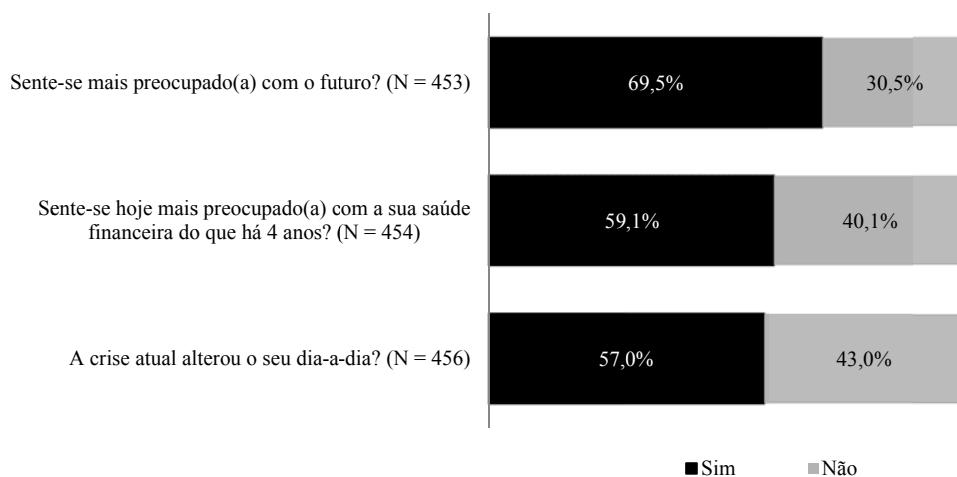


Figura 3 – Comportamento dos inquiridos face à crise

O comportamento dos inquiridos mudou devido á crise. De facto, dos 435 inquiridos que responderam a esta questão, a maior parte (32,0%) procurou constituir uma poupança. Dada a incerteza, quanto ao futuro, gerada pela crise, aqueles que já tinham uma poupança constituída (29,7%), consideraram oportuno aumentar as suas poupanças. A redução do consumo com recurso a crédito também se fez sentir. Efetivamente, 22,8% dos inquiridos procuraram reduzir as despesas com o cartão de crédito, 4,6% procuraram alterar as condições do Crédito à Habitação, 2,3% mudaram de Banco, 3,7% procuraram saber mais acerca das comissões que os bancos cobram e, finalmente, 5,5% invocaram outros comportamentos, destacando-se a contenção de custos (Figura 4).

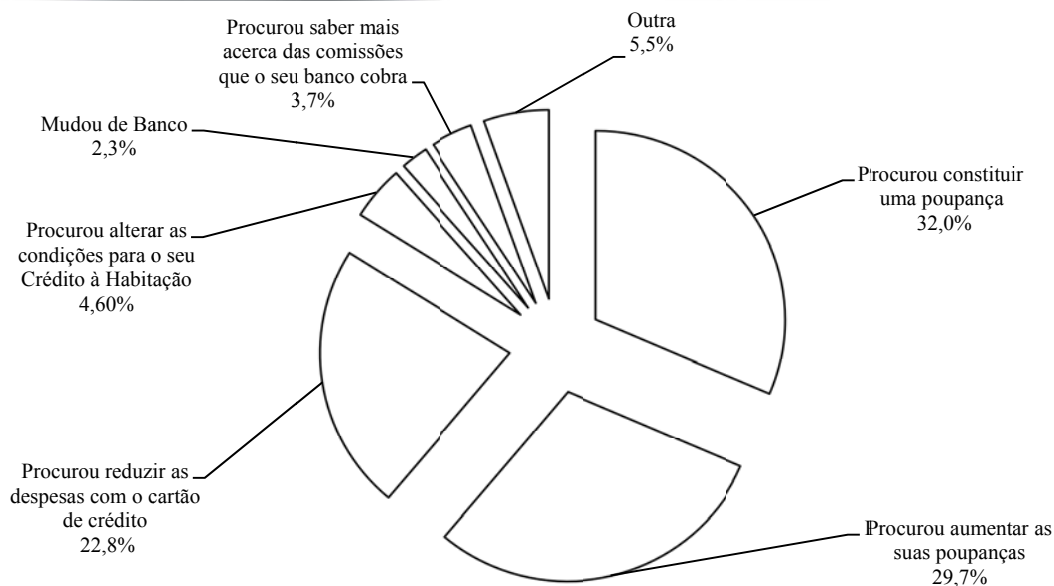


Figura 4 – Alteração do comportamento face à crise (N = 435)

Como pode ver-se na Figura 5, a crise não levou os inquiridos a solicitar informações sobre produtos e serviços oferecidos pelos bancos. Efetivamente, no último ano, a maioria dos respondentes (84,0%) não procurou este tipo de informação. Apenas 83 indivíduos (18,4%) consideraram necessário procurar tal informação. Quando questionados, concretamente, acerca do tipo de informação solicitada, apenas 81 responderam (Figura 6). A observação da Figura 6 permite verificar que 32,1% solicitaram informação sobre taxas de juro de produtos de poupança, 27,2% sobre condições de depósito a prazo, 23,5% sobre das taxas de juro do crédito à habitação, 17,2% sobre taxas de retorno de outras aplicações financeiras. No que diz respeito à necessidade de pedir ajuda de profissionais na tomada de decisões financeiras no último ano, a Figura 5 mostra que a esmagadora maioria (92,5%) dos brigantinos não solicitou este tipo de ajuda. Apenas 7,5% admitiram fazê-lo junto do seu banco.

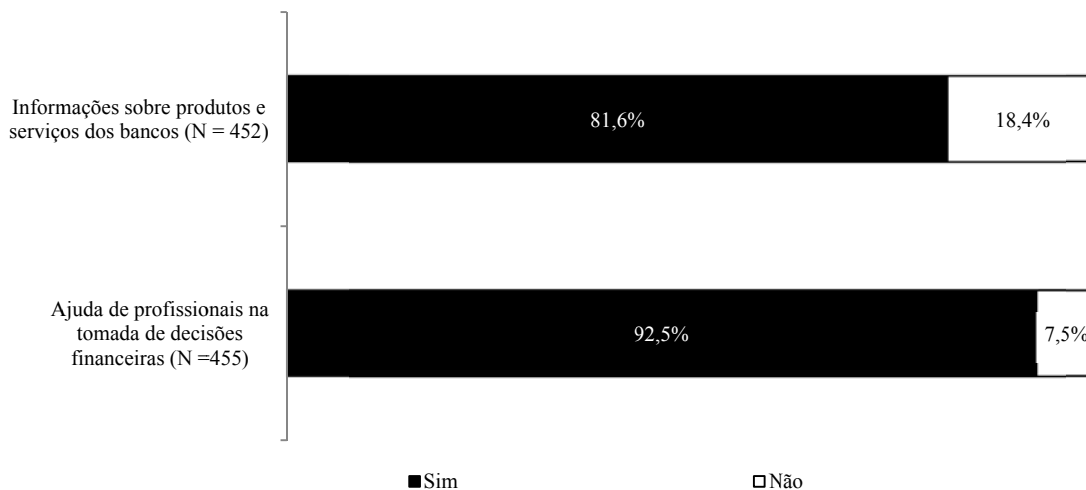


Figura 5 – Pedidos de informações sobre produtos e serviços dos bancos e ajuda de profissionais na tomada de decisões financeiras no último ano

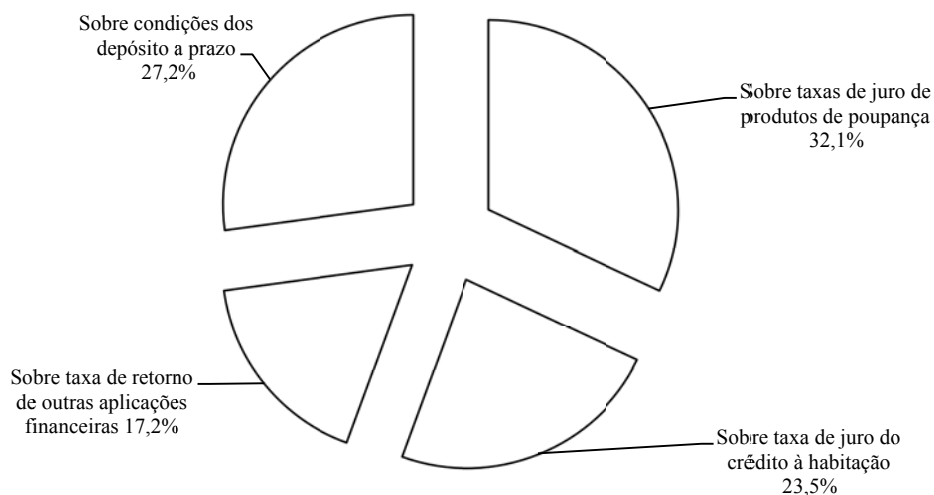


Figura 6 – Tipo de informação procurada (N = 81)

Relativamente à avaliação das instituições financeiras em geral, os brigantinos consideram o atendimento muito importante (47,5%), a confiança muito importante (58,9%), a tradição familiar importante (43,0%), a antiguidade no mercado importante



(47,2%), a imagem ou reputação importante (53,1%), a facilidade na obtenção de crédito importante (51,6%), tal como pode ver-se na Figura 7.

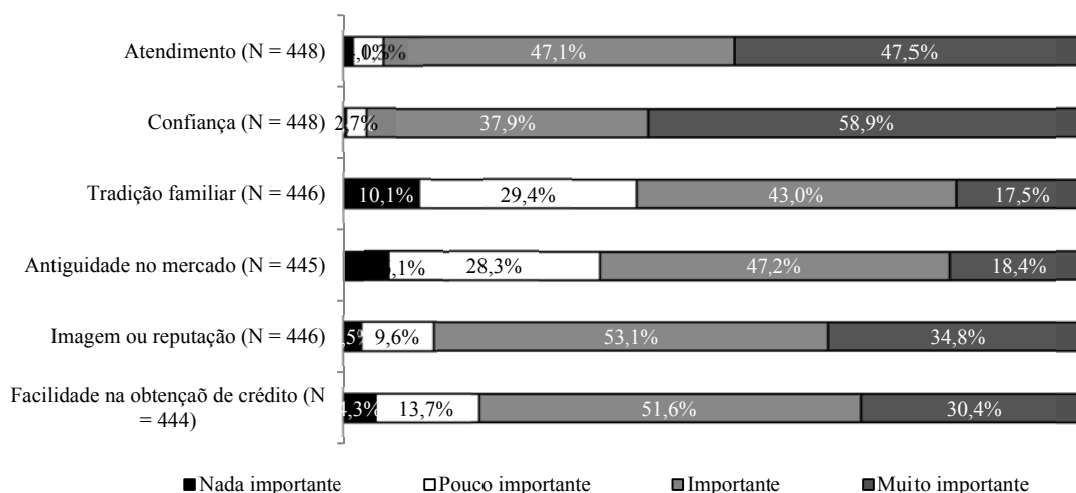


Figura 7 – Avaliação das instituições financeiras brigantinas

Relativamente à avaliação do(s) banco(s) com o(s) qual(ais) trabalha(m), os brigantinos consideram a confiança e as comissões cobradas muito importantes com 57,9% e 49,1%, respetivamente. Fatores como o atendimento (50,9%), antiguidade no mercado (52,1%), a imagem ou reputação (57,7%), a proximidade da agência (54,3%), a diversidade da oferta de produtos e serviços (54,4%), o horário de atendimento (51,3%), a recomendação de amigos ou familiares (47,2%), as boas e más experiências passadas (49,7%) e a forma de comunicação com os clientes, nomeadamente, campanhas, revistas, *newsletter*, entre outras, (44,7%) são considerados fatores importantes na avaliação dos bancos, tal como pode ver-se na Figura 8.

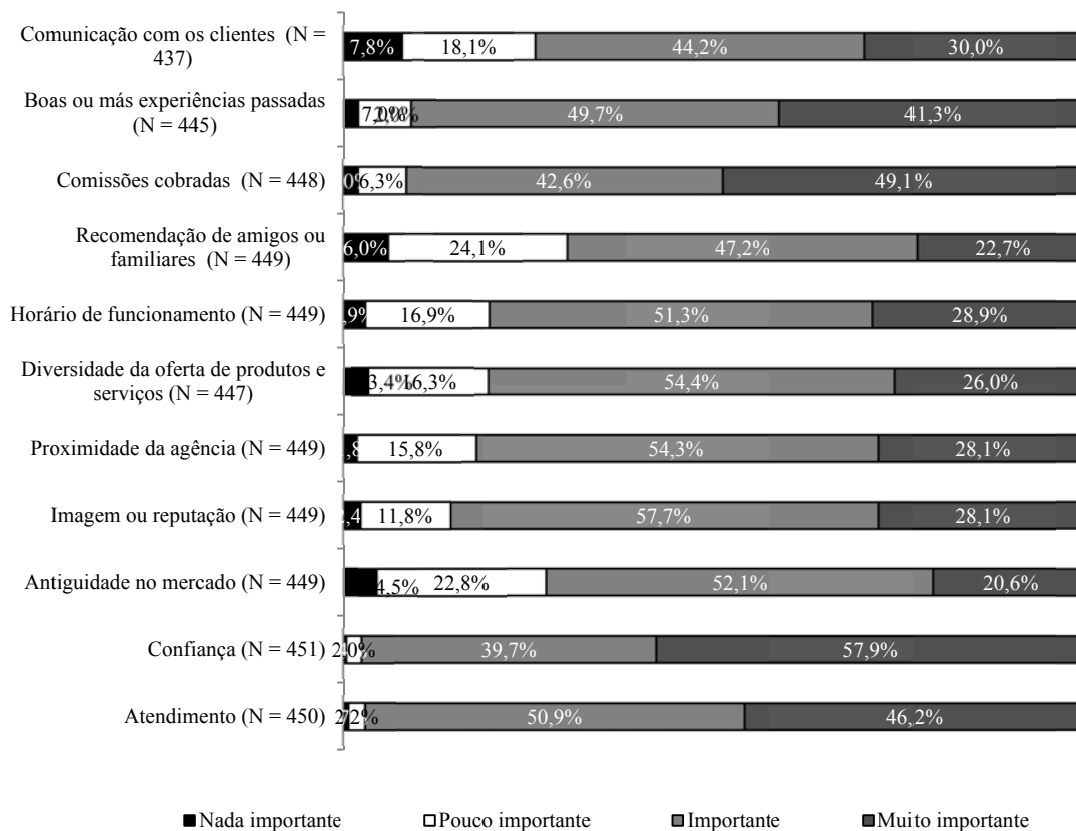


Figura 8 – Avaliação do banco do respondente

Os inquiridos possuem pelo menos uma conta de depósitos à ordem ativa, em instituições bancárias, sendo as mais referidas a Caixa Geral de Depósitos, *Millennium* BCP e Crédito Agrícola. Apenas um inquirido referiu não trabalhar com qualquer banco. As instituições referidas são, também, aquelas com as quais o inquirido trabalha com mais regularidade, considerando-a ser o seu principal Banco.

Como pode ver-se na Figura 9, durante o período de crise a esmagadora maioria dos inquiridos não sentiram necessidade de abrir uma conta de depósito à ordem num novo banco.

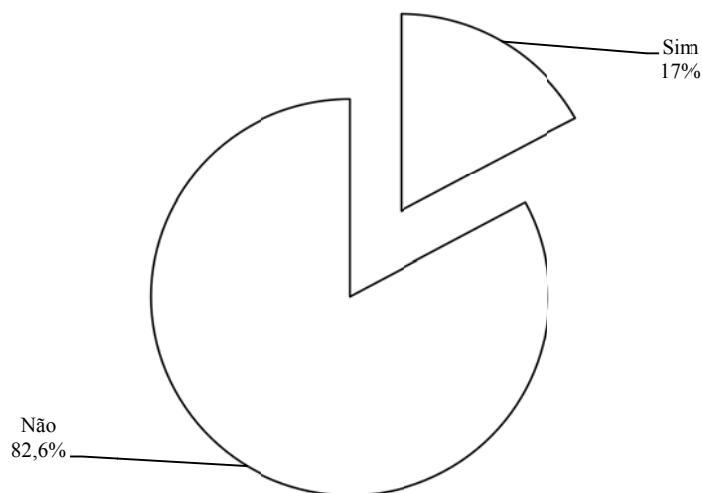


Figura 9 – Abertura de conta de depósitos à ordem num novo banco nos últimos 4 anos (N = 448)

A opinião dos inquiridos acerca da influência da crise na escolha do banco divide-se entre aqueles que consideram que a escolha pouco teve a ver com a crise (36,4%) e aqueles que consideram que teve muito a ver com a crise (31,1%), como pode ver-se na Figura 10.

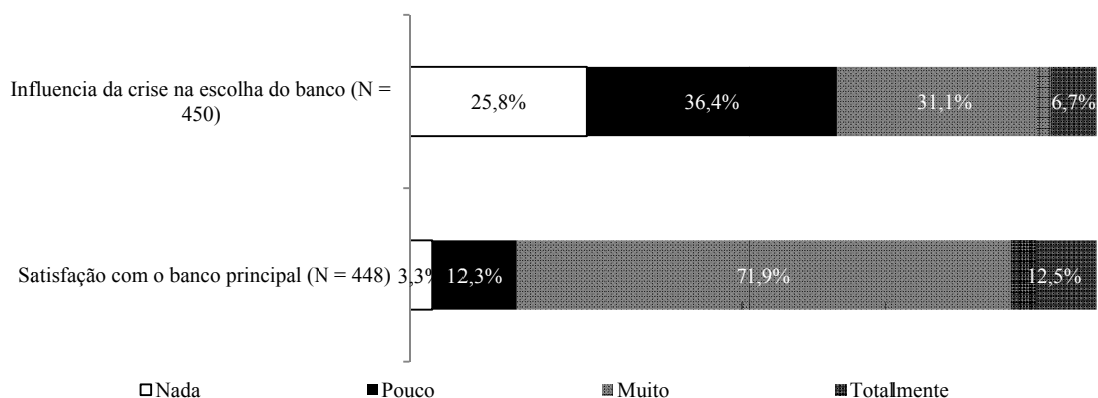


Figura 10 – Escolha e satisfação com o banco principal

Quanto à satisfação com o banco com o qual mais trabalha, a maioria (71,9%) sente-se muito satisfeito. No entanto, é de notar que 3,7% e 12,3% estão nada e pouco

satisfeitos, respetivamente. Para além disso, apenas 12,5% estão totalmente satisfeitos (Figura 10). Na satisfação com a atuação do principal banco destacam-se três aspetos positivos, nomeadamente, o atendimento, a confiança e a simpatia. Pela negativa, surgem as elevadas comissões cobradas, as elevadas taxas de juro e o horário de atendimento limitado.

No que diz respeito à regularidade com que os inquiridos interagem ou comunicam com o seu banco, a maior parte tende a fazê-lo mensalmente (35,2%) ou semanalmente (20,4%). Observa-se, ainda, que 8,8% quase nunca ou nunca comunicam com o seu banco (Figura 11).

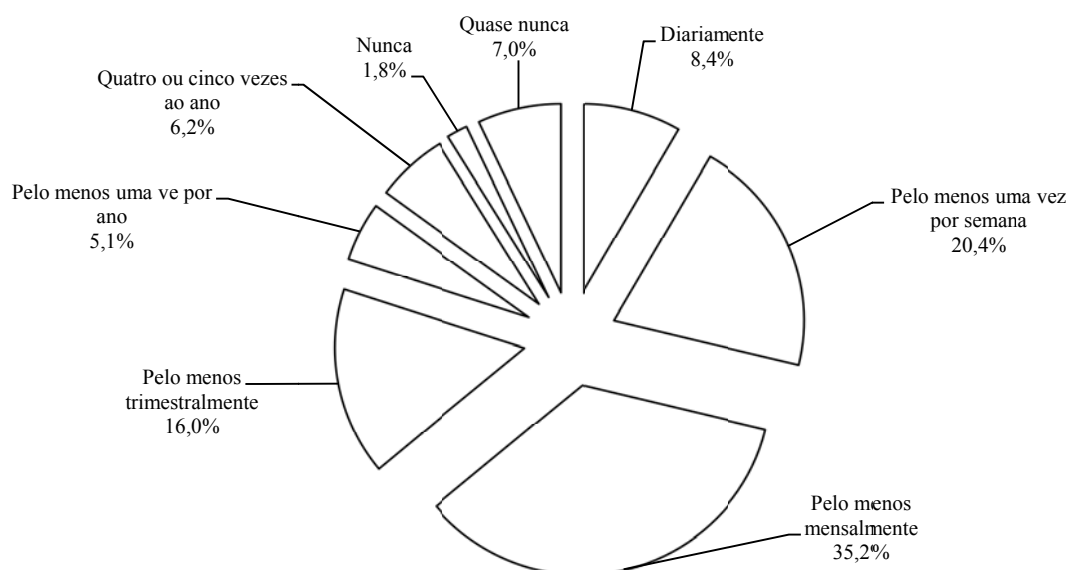


Figura 11 – Regularidade da interação e/ou comunicação com o banco (N = 455)

O estudo da confiança depositada pelos brigantinos no seu banco revela que, de facto, confiam muito no banco com que trabalham. Efetivamente, 67,8% confiam muito no seu banco. No entanto, 18,9% confia pouco no seu banco, como pode ver-se na Figura 12.

Relativamente ao sistema financeiro português, revela-se precisamente o contrário. Efetivamente, a maioria dos inquiridos tem pouca (56,0%) ou nenhuma (32,3%) confiança no sistema financeiro português (Figura 12).

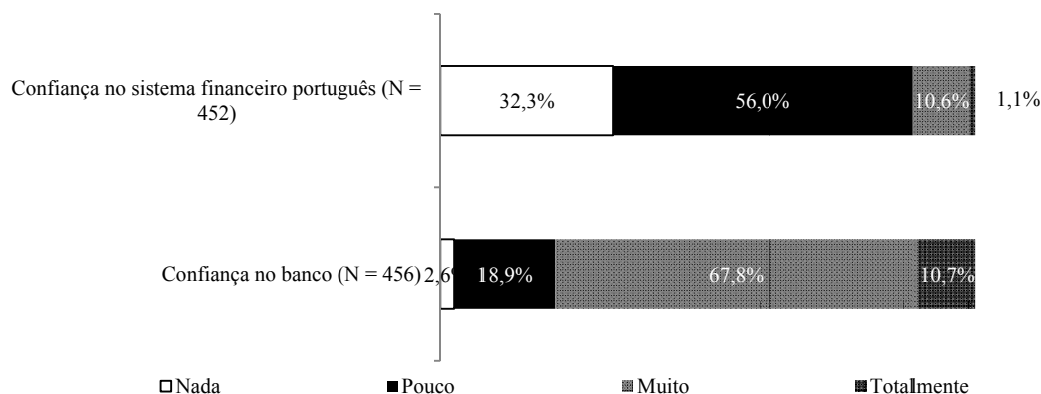


Figura 12 – Confiança no banco e no sistema financeiro português

No que diz respeito à possibilidade do banco com o qual trabalham entrar em processo de falência, 44,3% dos inquiridos consideram que perderiam todo o seu capital (Figura 13). Tal facto é indicador da pouca confiança que os consumidores depositam no sistema financeiro português.

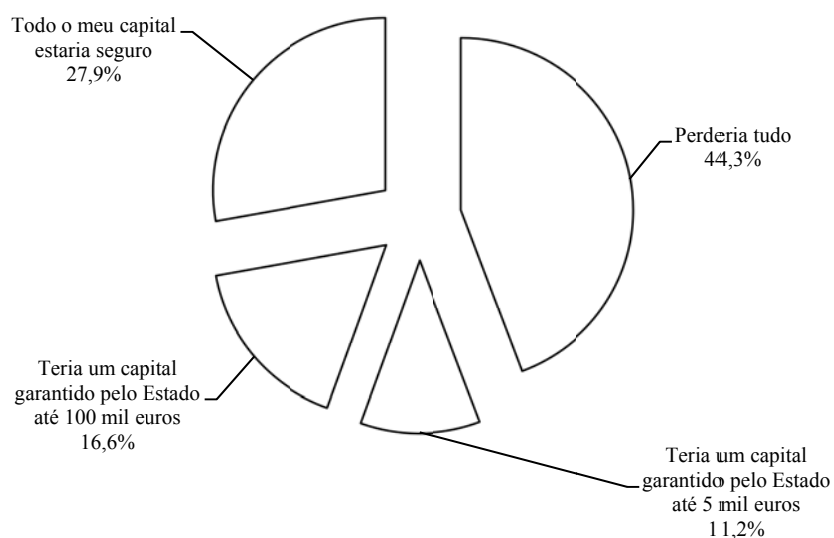


Figura 13 – Destino das poupanças no caso do banco com o qual trabalham falir (N = 445)



5. CONCLUSÕES

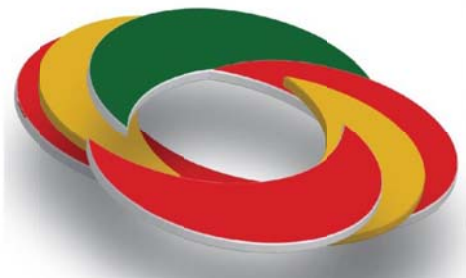
O objetivo deste estudo envolveu analisar o comportamento do consumidor face ao sistema bancário português. Para atingir este objetivo, foi recolhida uma amostra acidental constituída por 456 indivíduos dos quais 60,2% eram do sexo feminino e 39,8% do sexo masculino com idades compreendidas entre os 18 e os 85 anos de idade. A maioria dos inquiridos (85,9%) tinha entre 25 e 64 anos, era casada (47,1%) ou solteira (36,5%), tinha habilitações literárias ao nível do 10º, 11º e 12º anos (44,7%), tinha rendimentos mensais entre os 501 e 1000 Euros (46,3%),

Os resultados mostram que, com a atual crise que se sente no nosso país, os portugueses estão bastante preocupados. Efetivamente, os portugueses tiveram que alterar alguns hábitos do quotidiano para reduzir nas despesas. Apontam-se como causa principal, a falta de rendimentos ou o rendimento mensal reduzido que não chega para suportar todas as despesas ou a pessoa encontra-se desempregada.

O futuro é algo bastante incerto. Mesmo quem tem emprego receia poder vir a perdê-lo. A educação dos filhos e o pagamento do crédito à habitação são também motivos de preocupação. Pode-se afirmar que os portugueses foram bastante afetados com esta crise.

Relativamente às instituições bancárias, os inquiridos consideram que o atendimento, a confiança e a simpatia são aspetos positivos. Pelo contrário, as comissões cobradas, as elevadas taxas de juro e o horário de atendimento foram identificados como aspetos negativos.

Quanto à confiança no Sistema Financeiro Português, é pouca ou nenhuma. No preenchimento dos questionários, para além de desanimados com a situação atual em que vivem os portugueses, os inquiridos mostraram-se desconfiados para com os bancos e o próprio Sistema Financeiro Português. Apontam o Governo como culpado pela situação de crise. Um exemplo disso, prende-se com a possibilidade do banco declarar falência. Nesta situação, a maioria dos inquiridos acredita poder perder todo o capital lá depositado.



Pode-se afirmar que os portugueses se sentem desagradados com a situação económica e financeira portuguesa pois os inquiridos consideram que os rendimentos são baixos e a carga fiscal é elevada e desproporcional face ao nível de rendimento.

Uma das limitações deste estudo está relacionada com o facto de se tratar de um estudo transversal e, portanto, de se tratar de um estudo estático. Esta limitação é suscetível de ser superada em investigações futuras que permitam acompanhar a evolução da o comportamento do consumidor face ao sistema bancário português.

6. AGRADECIMENTOS

Este trabalho é financiado por Fundos Nacionais através da FCT – Fundação para a Ciência e a Tecnologia, no âmbito do projeto UID/SOC/04011/2013.

7. BIBLIOGRAFIA

- Comissão das Comunidades Europeias (2000), *Relatório da Comissão: Inquérito sobre a situação socioeconómica dos estudantes Erasmus*, Bruxelas: Comissão das Comunidades Europeias.
- Hoppen, N.; Lapointe, L. & Moreau, E. (1996). Um guia para avaliação de artigos de pesquisa em Sistemas de Informação. *Revista de Administração*, 2 (2): 42-46.
- INE (2012). *Censos 2011*. Lisboa: Instituto Nacional de Estatística.
- Jung, C. (2004). *Metodologia para pesquisa e desenvolvimento*. Rio de Janeiro: Editora Axcel Books do Brasil.
- Kotler, P. & Armstrong, G. (2007). *Princípios de Marketing*. São Paulo: Editora Prentice-Hall.
- Maroco, J. (2007). *Análise Estatística com utilização do SPSS*. Lisboa: Edições Sílabo.
- Pestana, M. & Gageiro, J. (2002). *Análise de Dados para Ciências Sociais: A complementaridade do SPSS*. Lisboa: Edições Sílabo.
- Palmieri, R. (2009). Regaining trust through argumentation in the context of the current financial-economic crisis. *Studies in communication sciences*, 9 (2): 59-78.
- Manos, M. (2006). *Sistema Financeiro e Desenvolvimento Económico: O Papel do Microcrédito*. Empresa Brasileira de Pesquisas Agropecuária. Embrapa Tabuleiros Costeiros. Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento.
- Pires, C. (2013). *O consumidor e a comunicação do sector bancário em Portugal: contextos e tendências*. Dissertação de Mestrado em Comunicação Social, Variante da Comunicação Estratégica. Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas. Universidade de Lisboa. Lisboa.



Santos, J. (2012). *Crises bancárias e suas causas – o caso da Argentina*. Dissertação de mestrado em economia monetária e financeira. Universidade Técnica de Lisboa. Instituto Superior de Economia e Gestão. Lisboa.

Santos, A. & Costa, V. (2013). Regular o consumidor? Novas tendências de política no setor financeiro. *Análise Social*, 209, XLVIII(4): 756-791.

Dias, M. (2004). A China no Séc. XXI : a evolução do sistema bancário e o futuro das reformas económicas. Dissertação de Mestrado. Universidade Técnica de Lisboa. Instituto Superior de Economia e Gestão.