



SINERCONSULT
Sinergia em soluções

Hierarquia das Necessidades e Resiliência no Pagamento de Serviços Públicos Utilizados: Um Estudo de Caso Voltado à Energia Elétrica Residencial



**GRUPO DE ESTUDO ASPECTOS EMPRESARIAIS E DE
GESTÃO CORPORATIVA- GEC**

**ANA LUCIA RODRIGUES da SILVA
FERNANDO A. A. PRADO JR.
CAROLINA R. DE ALMEIDA PRADO.**



FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Pirâmide de
Maslow



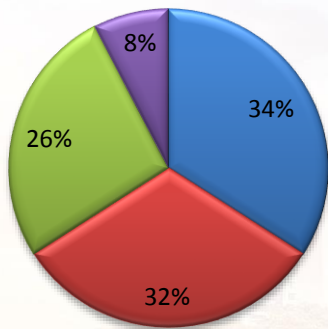
- **Ariely e outros** (4:) desemprego, aposentadoria e financiamento dos estudos dos filhos. O consumidor toma suas decisões com base na utilidade que possa ser perdida em vez daquela que realmente ocorreria.
- **Shea e outros** (7) identificaram que eventuais contrações do orçamento e aumento da capacidade financeira não são simétricos, sendo que em situação de falta de recursos o efeito é mais proeminente no gasto do que em situação de abundância.
- **Russo e Carlson** (8) identificaram que a nova alocação do orçamento é feita com ênfase nos itens mais valiosos, sendo que o conceito de valor utilizado neste caso é relacionado com a utilidade esperada.



SINERCONSULT
Sinergia em soluções

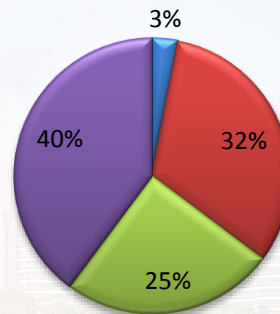
METODOLOGIA

Idade



- 18 a 24 anos completos
- 25 a 35 anos completos
- 36 a 50 anos completos
- Acima de 50 anos

Renda Familiar

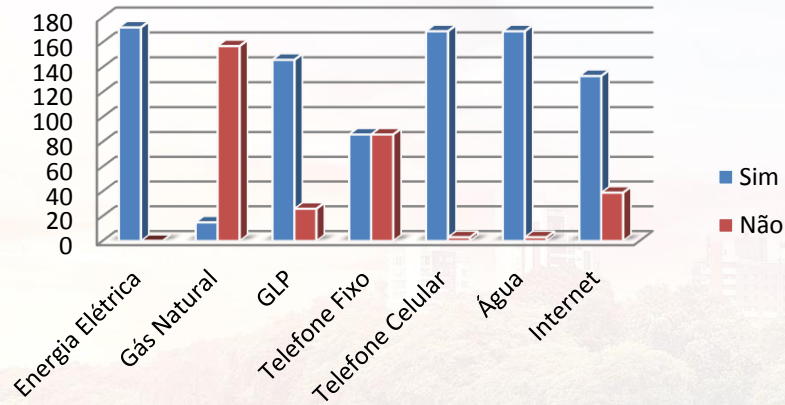


- Até 1 SM
- 1,1 até 2 SM
- 2,1 até 3 SM
- Acima de 3 SM

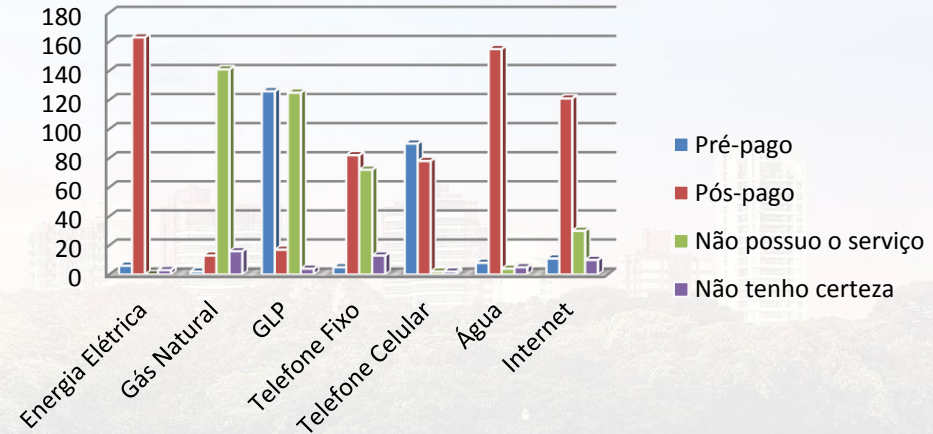
- 46% da amostra era o único responsável pelo pagamento.
- 54% dividem as despesas com o cônjuge, filhos ou outras pessoas.

RESULTADOS

Possui Atualmente Esse Serviço?

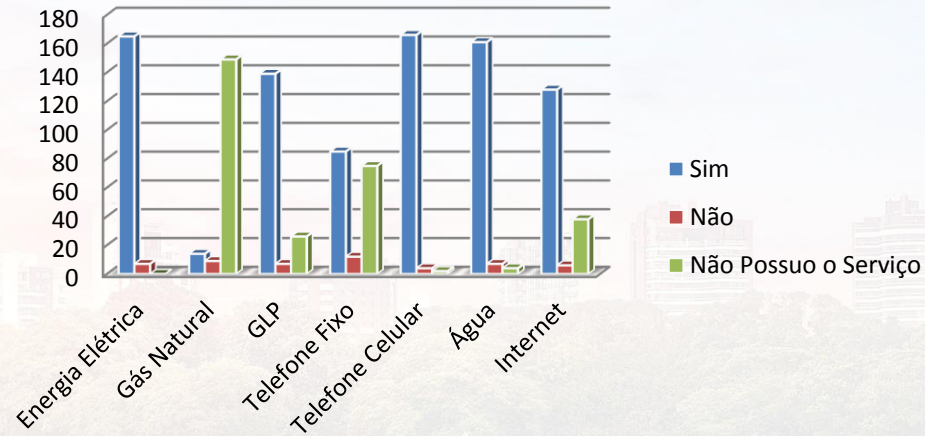


Modalidade de Pagamento



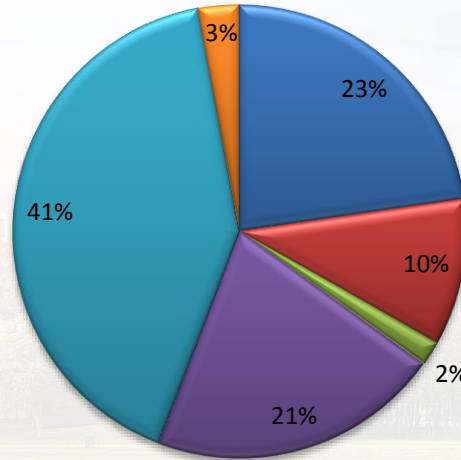
RESULTADOS

É Responsável Pelo Pagamento?



RESULTADOS

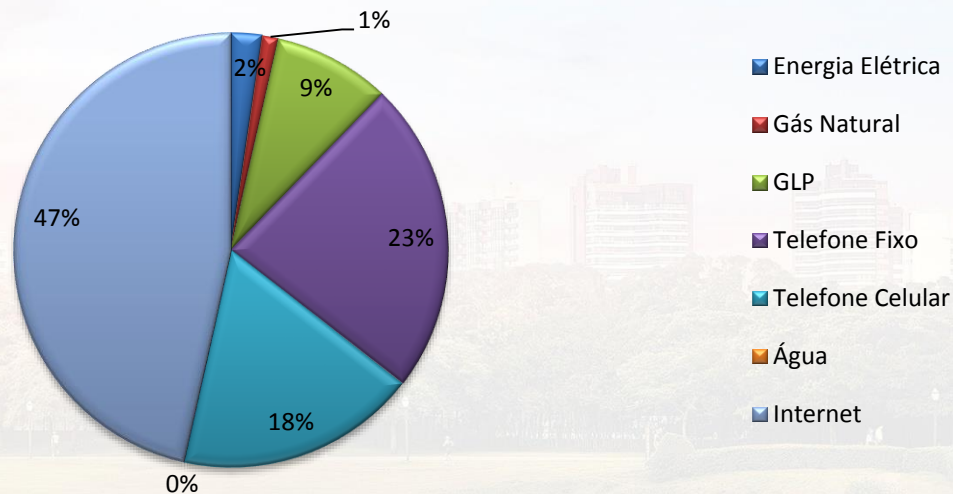
Caso tenha vivenciado situações de inadimplência de algum serviço, qual foi o principal critério de escolha?



- Data de vencimento
- Valor da fatura
- Procedimento adotado pela prestadora para interrupção do serviço.
- Dificuldade (não financeira) para pagamento da fatura.
- Nunca atrasei ou deixei de pagar uma fatura de serviços públicos.
- Outros

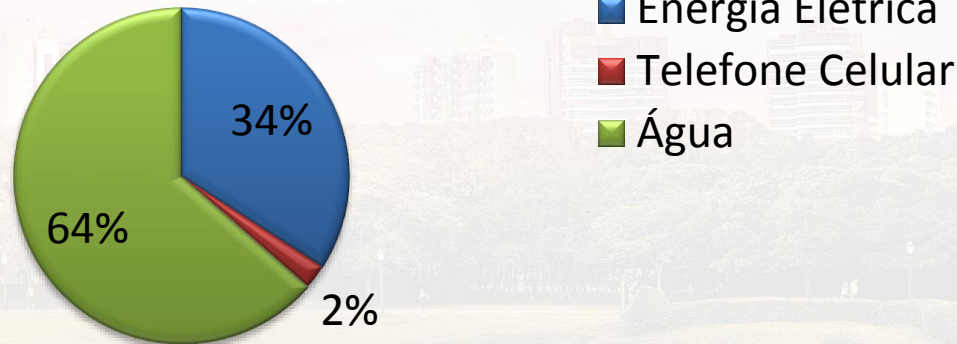
RESULTADOS

Caso você tivesse que escolher um serviço para deixar de pagar caso houvesse falta de recursos para pagamentos de todos os serviços contratados, qual escolheria?



RESULTADOS

E qual desses serviços você não deixaria de pagar de forma alguma, caso só pudesse pagar um dos serviços contratados?



CONCLUSÕES

- Serviços públicos pesquisados: energia elétrica, gás canalizado ou GLP, telefonia móvel e ou fixa, água e internet.
- Como resultado verificou-se uma aderência a teoria baseada na Hierarquia das Necessidades de Maslow, onde a água e a energia elétrica foram os dois principais serviços priorizados para pagamento, seguidos pelo GLP, utilizado para cocção.
- Os serviços de internet e de telefonia (fixa e móvel) são os prioritariamente escolhidos para o não pagamento, em caso de necessidade.
- Os resultados da pesquisa contradizem a expectativa de que os serviços prioritariamente escolhidos para o não pagamento estariam associados a um prazo maior para a sua interrupção: serviços de internet e de telefonia (móvel ou fixa), que são mais rapidamente cortados, foram os priorizados para casos de necessidade de inadimplência.

