



SUPERENDIVIDAMENTO: A IMPORTÂNCIA DO TRABALHO INTERDISCIPLINAR EM UM NÚCLEO DE PRÁTICAS JURÍDICAS NO RESGATE DA CIDADANIA¹

Francieli Cavalheiro Viero²
Alexandre Reis³
Fernanda Pires Jaeger⁴

RESUMO

O processo de superendividamento configura-se como um grave problema social, necessitando de ações de caráter interdisciplinar, na medida em que o consumo está em alta, pela oferta de crédito, possibilidade de acesso ao mesmo por pessoas de diferentes níveis econômicos, assim como a grande oferta por parte das instituições financeiras que possibilitam crédito até mesmo para aquelas pessoas que não possuem renda fixa ou emprego. Nesse sentido, o presente estudo tem por objetivo discutir o processo de superendividamento através de um relato de experiência na participação do Projeto “Clínica de Finanças: endividamento, educação financeira e promoção de saúde”, realizado junto a um Núcleo de Práticas Jurídicas (NPJ) de uma universidade do interior do RS. Assim, percebeu-se que oferecer uma forma de cuidado a pessoa que se encontra em situação de superendividamento acaba sendo um dispositivo essencial para auxiliar o devedor sair dessa condição, de exclusão social, possibilitando a promoção de saúde e cidadania.

Palavras-chave: Superendividamento. Interdisciplinaridade. Cidadania.

INTRODUÇÃO

O processo de superendividamento é um tema relevante nos dias de hoje, na medida em que o consumo está em alta e há oferta de crédito para pessoas de diferentes níveis econômicos. Ao mesmo tempo, percebe-se que as pessoas não se encontram preparadas para

¹ Vinculado ao Projeto de Extensão: Clínica de finanças: endividamento, educação financeira e promoção de saúde.

² Autor. Psicóloga (Centro Universitário Franciscano). Endereço eletrônico: francieliviero@gmail.com.

³ Orientador. Mestre em Ciências Econômicas pela Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do sul. Docente do Curso de Ciências Econômicas do Centro Universitário Franciscano. Endereço eletrônico: alexreisrs@ig.com.br

⁴ Orientadora. Mestre em Psicologia pela Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do sul. Docente do Curso de Psicologia do Centro Universitário Franciscano. Endereço eletrônico: nandajaeger@hotmail.com



lidar com este cenário e fazem o uso inadequado destes recursos. Nesse sentido, o respectivo estudo tem por objetivo discutir o processo de superendividamento através de um relato de experiência na participação do Projeto “Clínica de Finanças: endividamento, educação financeira e promoção de saúde”, realizado junto a um Núcleo de Práticas Jurídicas (NPJ) de uma universidade do interior do RS. O projeto teve como objetivo geral realizar intervenção interdisciplinar aos superendividados de uma cidade do interior do RS. E como objetivos específicos desenvolver o levantamento sobre as características socioeconômicas e psicossociais dos superendividados da cidade de Santa Maria. Realizar intervenções individuais ou grupais de promoção de saúde junto aos superendividados. Oportunizar espaços de planejamento e educação financeira aos superendividados. Acolher os superendividados no intuito de disponibilizar um espaço de escuta aos mesmos. Desenvolver ações de promoção de saúde e educação financeira.

Logo, o trabalho desenvolvido acaba sendo um dispositivo essencial para se estabelecer um acordo extrajudicial que permite ao devedor sair da situação de superendividamento, de exclusão social, podendo voltar de forma mais equilibrada e consciente quando estes aceitam e levam a sério as propostas de negociação que são construídas junto com esse usuário, numa tentativa de melhora na “saúde financeira”, que implica diretamente no aumento de qualidade de vida e de saúde mental para esse usuário. Já que o superendividamento configura-se como um (grave) problema social, e por esse motivo deve ser tratado com urgência em estudar e problematizar a publicidade do crédito e a incorporação de segmentos mais vulneráveis da população como idosos e aposentados, além da população de baixa renda (HENNINGEN, 2010). Neste sentido, Mello (2011) aponta em seu estudo que a existência de muitas pessoas endividadas e a dificuldade de prevenção e tratamento do endividamento não autorizam presumir que o crédito seja algo nocivo ao consumidor. Dessa forma, este fenômeno social do superendividamento necessita da articulação de diversas disciplinas como o direito, a psicologia, a economia e o serviço social.

Além disso, há evidências que o superendividamento afeta diferentes dimensões da vida de uma pessoa ou família afetando a saúde e a qualidade de vida. É muito comum que ocorram situações como desemprego, doenças, morte de pessoas responsáveis pelo sustento da família, divórcio entre outros fatores que são agravados pela situação de endividamento.

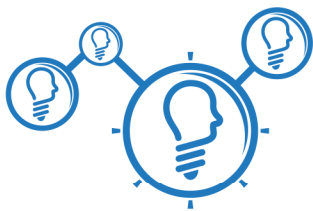


Assim, é fundamental que se desenvolvam ações voltadas para a compreensão dos fatores relacionados motivos que levaram a este acontecimento dessas famílias, bem como orientação, planejamento e cuidados do orçamento doméstico (HENNINGEN, 2010).

1. UMA BREVE DESCRIÇÃO DO PROJETO

As atividades deste projeto são realizadas em quatro momentos são eles: num primeiro momento a reunião coletiva com os usuários e os acadêmicos e professores dos cursos de direito, economia, psicologia e serviço social. Nessa, reunião é oferecido um acolhimento aos usuários, eles falam de seus anseios frente às dívidas e quem são seus credores. Recebem informações de como funciona o projeto e os documentos a serem levados nos próximos encontros. Essas atividades ocorrem em conjunto com os demais acadêmicos envolvidos no Projeto (Direito, Psicologia, Economia e Serviço Social), configurando-se um trabalho interdisciplinar. A composição de um grupo interdisciplinar é constituída por pessoas com diferentes formações acadêmicas que atuam com seus métodos diversos em conjunto (FAZENDA, 1992). Essa articulação de saberes se torna de extrema importância, no sentido de promover saúde, educação e cidadania para consumidores em situação de superendividamento e que buscam conciliação com credores em um órgão do judiciário. O consumidor endividado tem sua “cidadania hipotecada aos credores sua dignidade ofuscada” pela pressão social e psicológica envolvida nos processos de endividamento, deixando evidente a necessidade do trabalho multidisciplinar nesses contextos (MELLO, 2011). Cabe também evidenciar, que embora haja essa “exclusão social” do consumidor endividado, este é amparado pelo Código de Defesa do Consumidor (MELLO, 2011).

No segundo momento é realizada a coleta de dados dos usuários e o montante da dívida juntamente com a possibilidade deles realizarem o débito com os credores. Neste dia também é oferecida uma oficina de educação financeira. No terceiro momento realiza-se a audiência de conciliação em que o credor e o cliente, com a ajuda da equipe interdisciplinar, decidem o quanto de valor em dinheiro seria mais adequada e acessível para ambos acertarem a dívida. O trabalho em equipe oferece aos usuários uma agilidade no decorrer dos atendimentos, uma vez que a agilidade no acolhimento ocorre pelo fato de que toda a equipe



irá fazer a escuta de determinado usuário que chega à instituição. Assim, como todos serão ouvidos de acordo com suas necessidades, melhora o fluxo dos usuários.

Os acadêmicos fazem o papel de facilitadores ao de favorecer o diálogo entre as partes, onde após essa conciliação entre credor e devedor, é emitido um ofício descrevendo o acordo realizado com tal credor. A posição do psicólogo enquanto facilitador faz com que os próprios usuários construam seu processo de autoconhecimento e da sua realidade. Essa facilitação está também no conhecimento do psicólogo sobre os serviços disponíveis na comunidade e na rede de atendimento do município, para que outras políticas possam ser acionadas. Esse compromisso social também é focado para as ações dos advogados e economistas. Além da importância de se ampliar as informações sobre as políticas públicas existentes na melhoria da qualidade de vida dos usuários (AMARAL, GONÇALVES, SERPA, 2012). Isso significa que quando os casos de endividamento não tem uma resolução ou conciliação com o projeto, são acionados a defensoria pública, o juizado de pequenas causas, o próprio PROCON, pois nem todos os casos podem ser tratados no Projeto do superendividamento, a exemplo quando o usuário deseja a diminuição dos juros, o que de fato não é realizado, e sim a mediação entre ele e o credor para se negociar essa dívida de uma maneira mais acessível a ambos. A mediação é uma alternativa ao processo judicial, não é uma prática exclusiva do direito nem da psicologia, mas sim de um profissional imparcial, que tem a responsabilidade de auxiliar a comunicação entre as partes, e elas são responsáveis pela solução do problema. Possibilitando desta forma, uma maior autonomia a ambas partes na decisão e no diálogo. Para que a mediação seja eficaz, é extremamente fundamental que as duas partes queiram e colaborem com a solução do conflito. O perfil profissional do mediador é composto por algumas características, “a imparcialidade, neutralidade, escuta diferenciada, comunicação funcional no processo de mediação, confidencialidade, ética, interesse nas pessoas e habilidade para negociação de novas possibilidades de resolução de conflito, promovendo, assim, confiança e credibilidade no exercício de seu papel.” (RAMIREZ E MELLO, 2005 apud, CÚNICO et al, 2012, p.145).

No quarto e último momento se realiza um pós – encontro com esse usuário para saber como ele está mantendo seu compromisso, como está sendo para ele, como está a organização da sua vida financeira, além da possibilidade do acompanhamento financeiro e



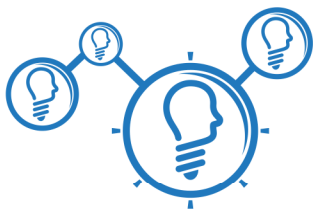
psicológico. Contudo, a maioria dos casos atendidos não tem retornado para essa finalização do processo do projeto. Outras vezes as próprias empresas (credores) contatam esses usuários (devedores) e fazem a negociação entre eles próprios, sem a intervenção do projeto. Que para Henninge; Gehlen (2012) a posição aberta e receptiva dos credores contribui muito para o sucesso da conciliação, uma vez que deixa o consumidor menos tenso e retira-lhe o peso do rotulo de devedor, possibilitando que ele seja agente na negociação. E com o fato de ter a presença de um mediador, proporciona mais segurança para o consumidor.

Um aspecto paradoxal é o desconforto quanto à convocação dos credores; a despeito de, muitas vezes, acharem injustos juros e encargos, os consumidores sentem-se mal em “fazer eles ir lá negociar”. Como se dever significasse que o credor tem total direito sobre condições, impedindo questionamento; “quem deve, perde a razão de reclamar”, disse um consumidor (HENNINGEN, GEHLEN, 2012, p. 294).

Desta forma, o trabalho desenvolvido junto ao público que se encontra em superendividamento busca auxiliar os consumidores a reorganizarem a sua vida, de modo a terem um espaço de escuta quanto as dificuldades enfrentadas e a vivencia subjetiva do processo de superendividamento , ao mesmo tempo que produz uma educação financeira, atividade realizada através de oficina. A educação financeira constitui uma importante estratégia de superação e prevenção ao endividamento. Neste sentido, em 2010 houve a criação da Estratégia Nacional de Educação Financeira (BRASIL, 2010) uma política de Estado que busca estimular o consumo responsável entre a população e promover a reflexão dos consumidores sobre os riscos quanto ao endividamento. De acordo com esta estratégia a Educação Financeira é compreendida como um processo que permite que as pessoas tenham melhor entendimento dos conceitos e dos produtos financeiros para tomar decisões sobre as oportunidades e os riscos envolvidos.

CONCLUSÃO

Portanto, oferecer uma forma de cuidado a pessoa que se encontra em situação de superendividamento acaba sendo um dispositivo essencial para auxiliar o devedor sair dessa condição, de exclusão social, podendo voltar de forma mais equilibrada e consciente, tomar



decisões sobre o consumo. A melhora na saúde financeira implica diretamente no aumento de qualidade de vida e de saúde mental para esse usuário. Logo, as ações do projeto também estão implicadas não somente no conceito de saúde, mas também como forma de promover a autonomia e a cidadania desse sujeito.

REFERÊNCIAS

AMARAL, Marília dos Santos; GONÇALVES, Cristiane Holzschuh; SERPA, Monise Gomes. Psicologia Comunitária e a Saúde Pública: Relato de Experiência da Prática Psi em uma Unidade de Saúde da Família. **Psicologia Ciência e Profissão**, vol. 32, n. 2. p. 484-495, 2012. Disponível em: < <http://www.scielo.br/pdf/pcp/v32n2/v32n2a15.pdf>>. Acesso em: 03 fev. 2015.

BRASIL. **Estratégia Nacional de Educação Financeira**. Decreto 7.397, de 22 de dezembro de 2010. Disponível em: < http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2007-2010/2010/Decreto/D7397.htm>. Acesso em: 03 fev. 2015.

CÚNICO, Sabrina Baiana et al. Psicologia e Mediação Familiar em um núcleo de Assistência Judiciária. **Boletim de Psicologia**, Vol. 62, nº 137, 2012, p. 141-154. Disponível em: < http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?pid=S0006-59432012000200004&script=sci_arttext>. Acesso em: 03 fev. 2015.

FAZENDA, Ivani C. A. Gênese e Formação do Conceito de Interdisciplinariedade. In: FAZENDA, Ivani C. A. **Integração e Interdisciplinariedade no Ensino Brasileiro**. São Paulo: Edições Loyola, 1992.

HENNIGEN, Inês. Superendividamento dos consumidores: uma abordagem a partir da psicologia social. **Revista Mal-estar e Subjetividade**. vol.X, n 4, 2010, p. 1173 – 1201. Disponível em: < http://www.unifor.br/images/pdfs/subjetividade/artigo4_2010.4.pdf>. Acesso em: 03 fev. 2015.

HENNINGEN, Inês; GEHLEN, Gabriela. Com a “Vida” no vermelho: Psicologia e superendividamento do consumidor. **Pesquisas e Práticas Psicossociais**. São João Del-Rei, Jul.\dez. 2012. Disponível em: < http://www.ufsj.edu.br/portal2-repositorio/File/revistalapi/Volume7_n2/Hennigen,_Ines_%26_Gehlen,_Gabriela.pdf>. Acesso em: 03 fev. 2015.

MELLO, Flávio Citro Vieira de. A proteção do sobre-endividado no Brasil. **Revista Luso Brasileira de Direito do Consumo: á luz do direito comparado**. v.1,n.2.jun. 2011. Disponível em: < http://www.bonijuris.com.br/bonijuris/arquivos/finalizada_p011.pdf>. Acesso em: 03 fev. 2015.