

## **SUPERANDO LIMITES: HUMANIZAÇÃO E CUIDADO AO CONSUMIDOR SUPERENDIVIDADO<sup>1</sup>**

### *OVERCOMING LIMITS: HUMANIZATION AND CARE FOR THE OVERINDEBTED CONSUMER*

**Vanessa Trindade Nogueira<sup>2</sup>, Alexandre Reis<sup>3</sup>,  
Fernanda Pires Jaeger<sup>4</sup> e Carin Otilia Kaefer<sup>5</sup>**

#### **RESUMO**

O acesso ao crédito possibilitou a inclusão das pessoas ao mercado de consumo, mas, muitas se mostram despreparadas para lidar com esta condição, gerando o fenômeno do superendividamento. Assim, o objetivo deste trabalho foi realizar um relato de experiência referente a uma intervenção interdisciplinar junto aos consumidores em situação de superendividamento. Trata-se de uma ação que foi realizada pelos cursos de Psicologia, Ciências Econômicas, Direito e Serviço Social que prestaram assistência a comunidade, através de cinco etapas: acolhimento, entrevista, oficina/ orientação e educação financeira, sessões de conciliação e *feedback*. As ações do projeto possibilitaram apoio e orientação que viabilizaram a reorganização financeira dos participantes e suas famílias. O trabalho interdisciplinar oportunizou acompanhamento qualificado, humanizado e resolutivo para situações de superendividamento.

**Palavras-chave:** conciliação, consumo, educação financeira, interdisciplinaridade, superendividamento.

#### **ABSTRACT**

*The access to credit made it possible for people to be included in the consumer market, but many were unprepared to deal with this condition, generating the phenomenon of over-indebtedness. Thus, the objective of this work was to carry out an experience report regarding an interdisciplinary intervention among consumers in a situation of super indebtedness. It is an action that was carried out through the Psychology, Economic Sciences, Law and Social Work courses that assisted the community through five stages: reception, interview, workshop / orientation and financial education, conciliation sessions and feedback. The actions of the project provided support and guidance that enabled the financial reorganization of the participants and their families. The interdisciplinary work provided a qualified, humanized and resolute supervision for situations of over-indebtedness.*

**Keywords:** conciliation, consumption, financial education, interdisciplinarity, over-indebtedness.

---

<sup>1</sup> Trabalho oriundo do projeto de extensão “Clínica de Finanças: endividamento, educação financeira e promoção de Saúde”.

<sup>2</sup> Acadêmica do Curso de Psicologia. Bolsista de Iniciação Científica PROBEX - Centro Universitário Franciscano. E-mail: vanessanogueira4050@gmail.com

<sup>3</sup> Orientador. Docente do curso de Ciências Econômicas - Centro Universitário Franciscano. E-mail: alexreisrs@ig.com.br

<sup>4</sup> Coorientadora. Docente do curso de Psicologia - Centro Universitário Franciscano. E-mail: fpjaeger@unifra.br

<sup>5</sup> Colaboradora. Docente do curso de Serviço Social - Centro Universitário Franciscano. E-mail: carin@unifra.com.br

## INTRODUÇÃO

O crédito bem como o aumento do acesso da população ao mesmo tem sido um elemento importante para o desenvolvimento econômico e o crescimento dos níveis de consumo. O superendividamento passa a ser uma problemática, quando se faz a travessia do período feudal, que era baseado no modelo de troca, para o capitalismo, onde tudo passa a girar em torno de rendimentos e desejo por aquisição de bens (HENNIGEN; BORGES, 2014). A partir disso, dá-se origem a uma lógica de consumo pautada no desejo do ter. Este pode resultar, muitas vezes, em compulsividade levando o ser humano a introjeção de uma necessidade de consumo presa ao poder de aquisição de bens (BAUDRILLARD, 1995).

A facilidade e a praticidade na obtenção de crédito que deveria servir para beneficiar o consumidor e dar condições para que ele pudesse melhorar seu patamar de vida e a aquisição de bens, transformou-se numa problemática social (LIMA; BERTONCELLO, 2010). Segundo Frade e Magalhães (2006), o crédito nos dias atuais, é extremamente influente e necessário para os padrões de consumo, tendo em vista que segue o curso das demandas do capitalismo.

Nesse sentido, obter um dinheiro que o consumidor não tem é o que torna o crédito tão provocativo e conduz o sujeito, muitas vezes, a um caminho tortuoso e de difícil regresso. A característica principal do consumidor pós-moderno está vinculada a famosa “bola de neve”, onde o mesmo se utiliza de um crédito para adquirir outro, compra mais do que sua renda alcança e acaba acumulando dívidas. O consumo excessivo é uma questão que deve ser vista e trabalhada com um olhar mais atento e comprometimento, pois a contração de dívida excessiva por pessoas que tenham uma consciência moral ativa gera sentimentos de sofrimento como angústia, tristeza, culpa depressão e, em casos extremos, até tentativas de suicídio (HENNIGEN; GEHLEN, 2012; LIMA, 2014).

Neste sentido é importante diferenciar endividamento de superendividamento. O endividamento caracteriza-se por uma situação em que o sujeito possui alguma dívida frente a uma entidade que forneça algum tipo de produto ou serviço. Trata-se de um fenômeno inerente a atual sociedade de consumo e está presente na vida das pessoas, tal como destaca Marques (2010). Quando se compra uma casa ou um carro com financiamento, quando alguém se matricula em uma escola ou universidade privada, quando realiza compras parceladas, entre outras situações. De maneira geral, pode-se afirmar que grande parte da população possui dívidas, na medida em que exerce o poder de efetuar uma compra em sua autonomia de consumidor. Por outro lado, na situação de superendividamento refere-se a uma quadro em que a pessoa não consegue quitar as suas dívidas.

Existem três perfis de superendividados segundo Lima e Bortoncello (2010) que são: 1) Superendividado ativo “consciente”: de má-fé, que se refere a pessoa que contraiu deliberadamente a dívida com intenção de não pagar. 2) Superendividado ativo “inconsciente”: agiu impulsivamente ou deixou de formular o cálculo correto quando contraiu a dívida. Devedor imprevidente e sem malícia, mas

que não conseguiu administrar as finanças da família. 3) Superendividado passivo: sofreu redução brutal dos recursos devido a “acidentes da vida” (desemprego, divórcio, doenças), motivos exteriores e imprevisto.

O superendividamento é um problema que vai muito além do não pagamento das dívidas, pois advém em muitos casos de pessoas que por diversos motivos não conseguem quitar suas contas. O mesmo afeta diferentes dimensões da vida de uma pessoa ou família atingindo a saúde e o bem-estar dos mesmos. Na situação de superendividamento é muito comum que ocorram situações como desemprego, doenças, morte de pessoas responsáveis pelo sustento da família, divórcio entre outras questões que estão na sua origem ou a agravam. Assim, é fundamental que sejam desenvolvidas ações voltadas para a compreensão dos fatores relacionados aos motivos que levaram a este acontecimento dessas famílias, bem como orientação, planejamento e cuidados do orçamento doméstico (HENNIGEN, 2010; HENNIGEN; BORGES, 2014).

Nessa perspectiva, buscou-se criar estratégias e ações em prol do auxílio às pessoas que se encontram em situação de endividamento extremo. Deste modo, o trabalho refere-se a um relato de experiência do projeto de extensão que tem como título “Clínica de Finanças: endividamento, educação financeira e cidadania”, que traz como principal objetivo a realização de uma intervenção interdisciplinar de prevenção e tratamento aos superendividados de uma cidade do interior do Rio Grande do Sul. Ação essa que foi realizada em diferentes etapas.

Ainda referente à temática, é importante ressaltar que os estudos pioneiros sobre o superendividamento no Brasil foram realizados por Marques e Cavallazzi (2006), Lima e Bertencello (2010), Marques (2010), Lima (2014), Mello (2011) que desenvolveram referenciais sobre o Tratamento e Prevenção ao Superendividamento. No campo da Psicologia Social Hennigen e Gehlen (2012), Hennigen e Borges (2014) e Hennigen (2010) retratam o superendividamento como um fenômeno social em decorrência das transformações ocorridas na sociedade de consumo.

Baseadas em seus estudos, Marques e Cavallazzi (2006) definem o superendividamento como a incapacidade completa do devedor-pessoa física de boa fé, de saldar suas contas atuais e futuras. É importante ressaltar também que esta temática é relativamente nova no Brasil e existem poucos conteúdos e produções que a abordem, especialmente sob o ponto de vista interdisciplinar.

## **MATERIAL E MÉTODOS**

O presente trabalho trata-se de um relato de experiência das ações desenvolvidas junto ao projeto de extensão “Clínica de Finanças: endividamento, educação financeira e promoção de cidadania” que buscava oferecer atendimento a pessoas em situação de superendividamento. Projeto vinculado a uma instituição de ensino superior em parceria com o PROCON (Programa de Defesa do Consumidor) de uma cidade do interior do Rio Grande do Sul.

As ações deste projeto foram desenvolvidas em diferentes etapas. Primeiramente, os participantes chegavam ao projeto e passavam pelo acolhimento, em que dividiam suas angústias e suas histórias referentes à dívida propriamente dita. Esse momento propiciava um espaço de pertença e escuta que é extremamente importante para um processo de mudança tendo um potencial terapêutico como afirma Zimerman e Osório (1997) em seus estudos psicanalíticos sobre o funcionamento dos grupos para o ser humano. Essa ação, muitas vezes, assumia uma função terapêutica para os participantes, contribuindo então para a promoção e prevenção da saúde dos mesmos. Após, os usuários eram encaminhados às entrevistas individuais, onde podiam expor mais abertamente e serem encaminhados (quando fosse necessário ou solicitado pelos mesmos) atendimento de orientação financeira, psicológica, social e jurídica. Ainda neste momento eram disponibilizados à equipe de trabalho os dados necessários referentes à dívida, motivo primeiro pelo qual vieram buscar auxílio.

Após passarem pelo acolhimento e entrevista, os participantes eram convidados a preencher uma ficha constando suas impressões sobre o trabalhado que era desenvolvido no local e um relato breve referente ao seu estado emocional. Por fim, os participantes eram chamados as sessões de conciliação para um possível acordo e/ou reestruturação das parcelas sobre o montante da dívida que obtinham. Também ocorria um retorno ou um contato posterior às sessões de conciliação para o acompanhamento desses participantes.

A partir desta experiência realizou-se ainda um levantamento quantitativo e qualitativo dos dados encontrados nas fichas socioeconômicas e nos relatos descritivos dos atendimentos realizados pelo projeto ao longo de 2014 e 2015. Dentre as informações obtidas estão sexo, idade, a relação do consumidor com o consumo no momento de efetivar uma compra e questões que evidenciavam as dificuldades dos participantes em se organizar com suas finanças. A pesquisa documental (GIL, 2008; MAY, 2004), consiste numa importante estratégia metodológica de conhecimento de uma realidade social. Desta maneira, foram analisados 148 formulários preenchidos durante as entrevistas realizadas durante os anos pesquisados, sendo 114 formulários de 2014 e 34 de 2015.

Para análise dos resultados utilizou-se a Análise de Conteúdo, que conforme Bardin (2010) caracteriza-se como um conjunto de técnicas de análise de comunicações através dos quais se elabora categorias. Desta maneira, foram construídas as seguintes categorias: a primeira intitulada “Descrição das etapas do projeto”, em que é apresentada a experiência desenvolvida no acolhimento dos assistidos junto ao mesmo; a segunda refere-se às “Características dos participantes” em que detalhou-se o perfil do público atendido pelo projeto; a terceira categoria chamada “Acompanhamento interdisciplinar: qualificando e humanizando o atendimento” diz respeito a forma como a interdisciplinaridade foi desenvolvida no processo de escuta, acompanhamento e encaminhamento dos casos atendidos.

No que diz respeito aos procedimentos éticos, ressalta-se que o projeto passou pelo Comitê de Ética de Pesquisa com Seres Humanos sendo aprovado com CAAE 57846916.8.00005306.

## RESULTADOS E DISCUSSÃO

### DESCRIÇÃO DAS ETAPAS DO PROJETO

O presente projeto se desenvolveu em cinco etapas: acolhimento, oficina de educação financeira, entrevista/atendimento individual, sessões de conciliação e acompanhamento/retorno ou *feedback*. Destaca-se as etapas:

**Acolhimento:** São encontros coletivos, com duração média de uma hora, onde ocorre uma primeira escuta dos participantes, denominado dentro dos preceitos da política de saúde escuta qualificada. Também é realizado no acolhimento, o esclarecimento sobre o funcionamento e as etapas do projeto. Considera-se relevante esta etapa, por considerar a pessoa, que se encontra em situação de superendividamento, vulnerável e fragilizada, necessitando de um apoio e uma escuta diferenciada. Trata-se de um conceito que vem sendo amplamente utilizado no contexto da saúde coletiva e que vem ao encontro dos objetivos do projeto. O acolhimento é concebido como uma atitude de inclusão, de receber e estar perto de alguém, uma ação de aproximação (BRASIL, 2010a).

**Oficinas de educação financeira:** consiste num espaço de discussão sobre questões relacionadas ao consumo consciente e estratégias de prevenção a uma nova situação de superendividamento. Nesta etapa, pessoas que demonstraram interesse, eram encaminhadas para o atendimento psicológico, bem como, para a orientação financeira, social e jurídica. A educação financeira é uma ferramenta que auxilia na reorganização financeira e na mudança de comportamento em relação ao consumo (BRAGALIA, 2010; BRASIL, 2010b; FERREIRA, 2006).

**Entrevistas/atendimento individual:** Levantamento socioeconômico e psicossocial com o intuito de conhecer melhor as características dos participantes do projeto, o comportamento do consumidor, contexto socioeconômico, levantamento da renda e patrimônio, bem como informações sobre as dívidas a serem pagas. Nesta etapa, eram preenchidos formulários disponíveis online durante as entrevistas individuais, conduzidas por estudantes das diferentes áreas de formação. Oportuniza-se aos sujeitos, que falem sobre o processo de superendividamento em um espaço preservado, garantindo o sigilo, pois a pessoa traz situações de conflito que estão associados ao desencadeamento do problema em questão. A entrevista conforme May (2004) é uma técnica de investigação de uma dada realidade social, através da qual oportunizam compreensões sobre as experiências, opiniões, aspirações e atitudes das pessoas. Assim, busca-se compreender o processo individual de cada um para poder auxiliar e orientar da melhor maneira.

**Sessões de conciliação:** são realizados encontros entre credores e devedores, através de sessões que buscam um acordo entre as partes com o intuito de o devedor saldar a sua dívida (LIMA, 2014). A conciliação constitui-se como um “processo autocompositivo breve, no qual as partes ou os interessados são auxiliados por um terceiro, neutro ao conflito, ou por um painel de pessoas sem inte-

resse na causa, por meio de técnicas adequadas, a chegar a uma solução ou a um acordo” (BRASIL, 2015, p. 36).

**Acompanhamento/retorno ou *feedback*:** Oportuniza-se o acompanhamento pós-conciliação com o intuito de viabilizar um suporte aos superendividados após a audiência. Nesta etapa, é também preenchido um formulário, através do qual se avalia a efetividade do projeto. Através desta experiência, é possível reconhecer a legitimidade das ações desenvolvidas ao longo do projeto.

## AS CARACTERÍSTICAS DOS PARTICIPANTES

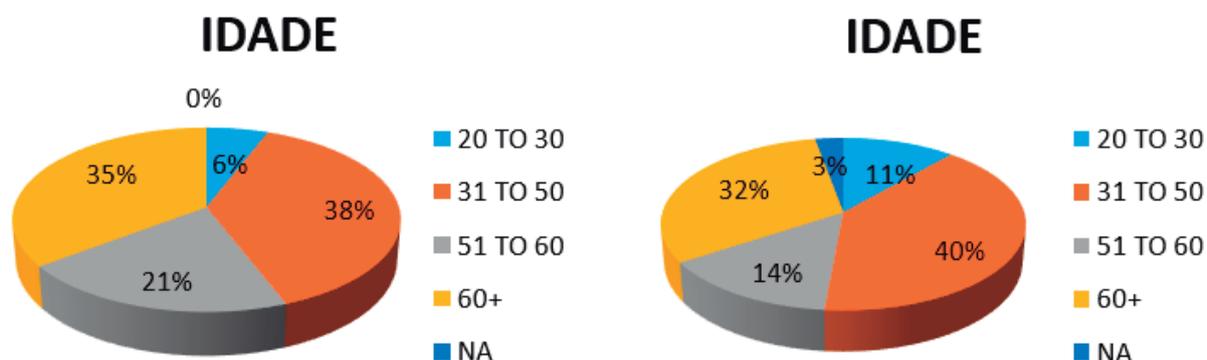
Foram atendidas no projeto ao longo de 2014 e 2015, 148 pessoas, sendo que em 2015, 17 homens e 17 mulheres e em 2014, 76 mulheres e 38 homens. Verificou-se por meio de relatos dos próprios participantes a situação de sofrimento e problemas de saúde bastante significativos, como: depressão, ansiedade, transtorno bipolar, entre outras manifestações associadas a situação de superendividamento, como também, o desemprego e conflitos intrafamiliares, conforme os prontuários de evolução. Esses, foram registrados pelos integrantes do projeto que realizaram os atendimentos psicológicos, sociais e econômicos.

Verificou-se também uma desorganização no planejamento financeiro dentre os atendidos e a falta de rede de apoio dos mesmos. Isto pelo fato de que o projeto de extensão “Clínica de finanças: endividamento, educação financeira e promoção de saúde” dispõem de um trabalho multidisciplinar que realiza serviços de atendimento ao consumidor nas áreas de Ciências Econômicas, Direito, Serviço Social e Psicologia.

No ano de 2014, 59,26% das pessoas atendidas foram homens e 40,74% foram mulheres. Por outro lado, no ano de 2015, 50% dos participantes foram homens e 50% mulheres.

Conforme pode-se observar na figura 1, em ambos os anos, identificou-se que houve maior incidência de idades entre 31 e 50 anos (40%) e acima de 60 anos (32%) em 2014 e entre 31 e 50 anos (38%) e acima de 60 anos (35%) em 2015.

**Figura 1** - Idade dos participantes do projeto.

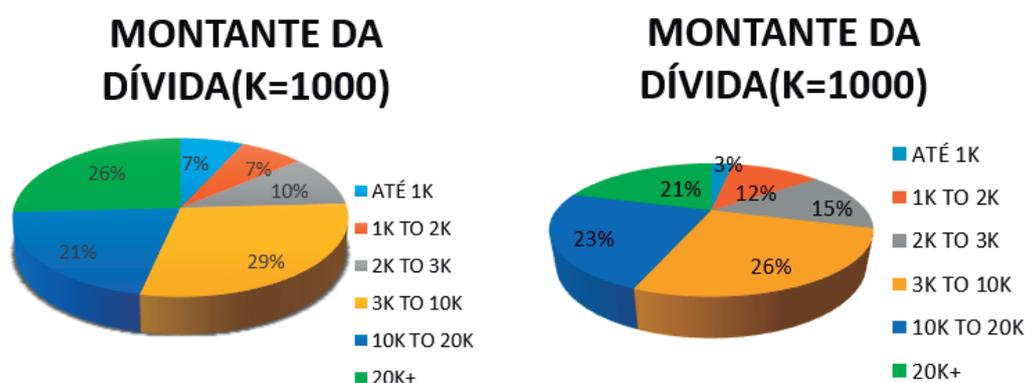


**Fonte:** Dados do Projeto de Extensão Clínica de Finanças: endividamento, educação financeira e promoção de Saúde referente aos anos de 2014 e 2015.

Dentre as principais causas do superendividamento pode-se constatar que no ano de 2014 a redução da renda (30%) foi mencionada como principal aspecto associado ao desencadeamento da situação seguida pelo desemprego (21%). No que tange ao desemprego destaca-se que os sentimentos de insegurança, vergonha e desvalia mostram-se presentes tal como demonstra Forrester (1997), aspectos que se evidenciou nos relatos dos participantes. Já em 2015 a redução da renda, gasto excessivo e doenças foram os principais motivos associados a situação de superendividamento.

Quanto ao montante de dívidas, conforme a figura 2, observou-se que a maioria dos assistidos possuem entre R\$3.000 a R\$30.000, o que representa 90,35% das pessoas que foram atendidas em 2014 e 70,59% possuem dívidas acima de R\$3.000, sendo que 20,79% devem mais de R\$20.000,00. Em relação ao percentual estatístico referente à idade, chama atenção o elevado índice do público idoso que procura o serviço por conta do superendividamento. Isso pode ser pela alta taxa de oportunidades e facilidades em efetuar empréstimos por parte dessa faixa etária de idade. Em um estudo feito pela SERASA (Centralização de Serviços dos Bancos) em 2016, o Brasil chegou a 7,5 milhões de inadimplentes acima dos 61 anos de idade. Esse número representa 12,7% dos endividados no país (SERASA EXPERIAN<sub>tm</sub>, 2016).

**Figura 2** - Montante da dívida dos consumidores que se encontram superendividados.



**Fonte:** Dados do Projeto de Extensão Clínica de Finanças: endividamento, educação financeira e promoção de saúde referente aos anos de 2014 e 2015.

Muitos chegavam ao projeto com poucas esperanças em conseguir resolver as situações de endividamento, com sintomas de depressão, ansiedade, sentindo-se envergonhados e, muitas vezes, com sintomas físicos, como insônia, dores corporais, problemas gastrointestinais entre outros problemas, tal como demonstraram Hennigen (2010) e Hennigen e Borges (2014) em seus estudos.

Segundo a pesquisa de inclusão financeira do Banco Central (BANCO CENTRAL DO BRASIL, 2015) as pessoas com renda de até três salários mínimos são mais afetadas pelo endividamento comprometendo um maior percentual da sua renda com dívidas. De acordo com o estudo, identificou-se que, quando há um comprometimento do orçamento do cidadão ou familiar que resulta em atrasos relacionado às despesas fixas básicas ocorre o superendividamento. Esse torna-se um problema grave, impactando

diretamente na vida dos assistidos e contexto familiar, pois muitos passaram a ter dificuldades para pagar as despesas básicas, como alimentação, transporte, moradia entre outras.

## ACOMPANHAMENTO INTERDISCIPLINAR: QUALIFICANDO E HUMANIZANDO O ATENDIMENTO

Todas as etapas do projeto foram realizadas de maneira interdisciplinar, com a presença de representantes de todas as áreas de conhecimento que integram o mesmo. Cada especialidade contribuía com a sua compreensão do fenômeno e orientava os participantes do projeto sobre a melhor alternativa para solucionar o caso em questão, considerando a sua especificidade de formação. Neste sentido, pode-se afirmar que, além de configurar-se como um apoio, uma escuta e uma forma de cuidado, esta intervenção propiciou um aprendizado bastante significativo no que diz respeito a vivência de um trabalho em equipe.

A fragmentação do saber, que se configura como uma característica da sociedade contemporânea, muitas vezes, exige que se busque na interdisciplinaridade uma forma de dar conta de fenômenos complexos tal como se observa diante de uma situação de superendividamento. Este aspecto é destacado por pesquisadores como Paiva et al. (2011) que explicitam a relevância de se desenvolver competências junto aos profissionais da área do direito que aprendam a trabalhar de maneira interdisciplinar.

Sendo assim, o fenômeno do superendividamento requer uma atuação interdisciplinar, pois em todas as etapas do projeto trabalha-se com diferentes dimensões da vida da pessoa, a dimensão jurídica, psicológica, social e a econômica. E quando necessário, busca-se o apoio ou acompanhamento de outro profissional através de assessoria ou encaminhamento para serviços disponíveis na rede de apoio social.

A partir desta experiência foi possível identificar que o atendimento às pessoas em situação de superendividamento, de modo interdisciplinar, possibilitou um cuidado mais humanizado, com um espaço de escuta sem julgamento prévio, onde também ao escutar e identificar que outras pessoas estão vivenciando o mesmo problema a pessoa podia se sentir acolhida e menos isolada ou excluída da sociedade de consumo como destaca Hennigen e Borges (2014), e Hennigen e Gehlen (2012) ao explicitarem os efeitos psicossociais como os estigmas e o sofrimento presente nesta situação.

Além da situação econômica, identificaram-se muitas outras dificuldades associadas ao superendividamento como problemas relacionados às relações familiares, à saúde, ao desemprego, dificuldades de relacionamento com amigos e vizinhos aspectos também descritos por Hennigen e Gehlen (2012) e Hennigen (2010).

O fato de não precisarem repetir várias vezes a mesma história para diferentes profissionais colaborava para uma atenção mais humanizada, ética e efetiva. Neste sentido, o contato e as discussões de casos entre as diferentes áreas, mesmo que muitas vezes, feitas através de um espaço informal, possibilitou intervenções mais qualificadas.

Deste modo eram realizadas, com os participantes, consultorias/oficinas de educação e reeducação financeira onde era possível constatar a desorganização e necessidade de apoio aos usuários. A orientação financeira e o apoio psicológico oportunizaram uma reorganização da vida destes participantes, bem como uma melhora na qualidade de vida dos mesmos. O Serviço Social oferecia uma contribuição significativa no que tange a orientação sobre os direitos sociais básicos e encaminhamentos para a rede socioassistencial. Os estudantes de Direito possibilitavam orientação jurídica, especialmente no que tange ao Direito do Consumidor. A psicologia oferecia um espaço de escuta e cuidado em relação à saúde mental e a Economia ofertava orientação e planejamento das finanças pessoais.

## CONCLUSÃO

A experiência desenvolvida, ao longo de 2014 e 2015, pelo projeto voltado para o público superendividado mostrou-se como uma estratégia de cuidado interdisciplinar em que, desde a chegada, através do acolhimento, buscava-se oportunizar uma escuta qualificada aos participantes, para orientar, tratar e encaminhar as situações trazidas por eles de maneira a atender as demandas apresentadas.

Quanto ao levantamento sobre as características socioeconômicas e psicossociais dos superendividados identificaram-se que, no primeiro ano do projeto analisado, houve maior incidência de mulheres endividadas, aspectos que se modificou em 2015, com maior equilíbrio entre homens e mulheres. A maioria dos participantes tem entre 30 e 50 anos nos dois grupos, estando em um momento de vida em que se espera que a pessoa esteja economicamente ativa.

Os motivos do superendividamento foram redução da renda, o desemprego, gastos excessivos diante de problemas, como, por exemplo, problemas de saúde. Diante das intervenções individuais ou grupais realizadas observou-se que estes espaços constituíram uma forma de promoção de saúde junto aos superendividados. Os espaços de planejamento e educação financeira através das orientações, informações disponibilizadas e reflexões possibilitaram a reorganização e transformação das condições de vida destas pessoas diante das dificuldades vivenciadas.

O planejamento e educação financeira aos superendividados possibilitaram uma reestruturação jurídica e financeira destas pessoas e um comportamento diferenciado diante do consumo. O acolhimento aos superendividados, no intuito de disponibilizar um espaço de escuta aos mesmos, por si só constituiu-se como uma forma de cuidado, produzindo mudanças para a vida do sujeito não apenas no que se refere ao endividamento, mas em outras dimensões.

Nesse sentido, é possível constatar, tanto a relevância da temática e estudo acerca do material em questão, assim como a importância do trabalho que está sendo desenvolvido neste projeto de extensão multidisciplinar assistencial fomentado pela instituição de ensino superior. Os feedbacks foram positivos pelo público que se deseja atingir com as ações de cuidado, prevenção e promoção

de saúde do consumidor. Proporcionando aos mesmos, maior qualidade de vida através do espaço de escuta e da reorganização financeira dos participantes. E, sobretudo, viabilizou maior reconhecimento de suas condições de vida, bem como, exercício de cidadania.

## REFERÊNCIAS

BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Relatório de Inclusão Financeira. N. 3**. Brasília: Banco Central, 2015.

BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. 4. ed. Lisboa: Edições 70, 2010.

BAUDRILLARD, J. **A Sociedade de Consumo**. 3. ed. Lisboa: Edições 70, 1995.

BRAGAGLIA, A. P. Comportamentos de consumo na contemporaneidade. **Revista Comunicação, Mídia e Consumo**, São Paulo, v. 7, n. 19, p. 107-124, 2010.

BRASIL. **Acolhimento nas práticas de produção de saúde**. 2. ed. 5. reimp. Brasília: Ministério da Saúde, 2010a.

BRASIL. **Decreto 7.397, de 22 de dezembro de 2010**. Institui a Estratégia Nacional de Educação Financeira - ENEF, dispõe sobre a sua gestão e dá outras providências. Brasília, 2010b. Disponível em: <<https://goo.gl/P8fZw4>>. Acesso em: 22 ago. 2016.

BRASIL. **Guia de Conciliação e Mediação Judicial**: orientação para instalação de CEJUSC. Brasília/DF: Conselho Nacional de Justiça, 2015.

FERREIRA, R. **Como planejar, organizar e controlar seu dinheiro**. São Paulo: IOB Thompson, 2006.

FORRESTER, V. **O horror econômico**. Tradução A. Lorencini. São Paulo: Edunesp, 1997.

GIL, C. A. **Métodos e técnicas de Pesquisa Social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

HENNIGEN, I.; BORGES, J. P. Estigma moral e sofrimento *psi*. **Estudos e Pesquisas em Psicologia**, v. 14, n. 1, p. 214-238, 2014.

HENNIGEN, I; GEHLEN, G. Com a “vida” no vermelho: psicologia e superendividamento do consumidor. **Pesquisas e Práticas Psicossociais**, São João Del-Rei, v. 7, n. 2, p. 170-326, jul. /dez. 2012.

HENNIGEN, I. Superendividamento dos consumidores: uma abordagem a partir da Psicologia Social. **Mal-Estar Subjetividade**, Fortaleza, v. 10, n. 4, p. 1173-1201, dez. 2010.

LIMA, C. C. **O tratamento do superendividamento e o direito de recomeçar dos consumidores**. São Paulo: Editora dos Tribunais, 2014.

LIMA, C. C.; BERTONCELLO, K. Projeto de Tratamento das Situações de Superendividamento do Consumidor. In: BRASIL. **Prevenção e tratamento do superendividamento**. Brasília: DPDC/SDE, 2010.

MAY, T. **Pesquisa social: questões, métodos e processos**. Trad. Carlos Alberto Silveira Netto Soares. 3. ed. Porto Alegre: Artmed, 2004.

MARQUES, C. L. Fundamentos científicos da prevenção e tratamento do superendividamento. In: BRASIL. **Prevenção e tratamento do superendividamento**. Departamento de proteção e defesa do consumidor. v. 1, Brasília: DPDC/SDE, 2010.

MARQUES, C. L; CAVALLAZZI, R. L. (Coord.). **Direitos do consumidor endividado: superendividamento e crédito**. v. 29. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2006.

MELLO, F. C. V. de. A proteção do sobre-endividado no Brasil. **Revista Luso Brasileira de Direito do Consumo**, v. 1, n. 2, p. 11-38, jun. 2011.

OSÓRIO, L. C.; ZIMERMAN, D. **Como trabalhamos com grupos**. Porto Alegre: Artmed, 1997.

PAIVA, K. et al. Competências profissionais e interdisciplinaridade no Direito: percepção de discentes de uma faculdade de direito mineira. **Educação e Pesquisa**, São Paulo, v. 37, n. 2, p. 355-373, 2011.

SERASA. EXPERIAN<sub>tm</sub>. **Brasil tem 7,5 milhões de inadimplentes com mais de 61 anos**. 2016. Disponível em: <<https://goo.gl/JC4gam>>. Acesso em: 09 ago. 2017.

ZIMERMAN, E. D.; OSÓRIO, L. C. (Org.). **Como trabalhamos com grupos**. Porto Alegre: Artmed, 1997.

