Centro Universitário de Brasília - UniCeub
Faculdade de Ciências de Educação e Saúde- FACES
Curso de Psicologia

Papel do Suporte Social no Superendividamento: Estudo de Caso CEJUSC-SUPER

Maria Goretti Cezar Azevedo

Brasília/DF
Julho de 2017

Centro Universitário de Brasília - UniCeub
Faculdade de Ciências de Educação e Saúde- FACES
Curso de Psicologia

Papel do Suporte Social no Superendividamento: Estudo de Caso CEJUSC-SUPER

Maria Goretti Cezar Azevedo

Monografia apresentada à Faculdade de Psicologia do Centro Universitário de Brasília – UniCEUB como requisito para conclusão do curso de Psicologia.
Professora Orientadora: Prof. Dra. Amalia Raquel Pérez-Nebra

Brasília/DF
Julho de 2017

Centro Universitário de Brasília - UniCeub
Faculdade de Ciências de Educação e Saúde- FACES
Curso de Psicologia

Folha de Avaliação

Autor: Maria Goretti Cezar Azevedo
Título: Papel do Suporte Social no Superendividamento: Estudo de Caso CEJUSC-SUPER.

Banca Examinadora:

_____

Prof. Dra. Amalia Raquel Pérez-Nebra

_____

_____

Psicóloga Esp. Andreia Oliveira de Siqueira

Brasília / DF
Julho de 2017

Dedico este trabalho a Deus, aos meus pais (*in memoriam*), ao marido, Paulo Roggério, pelo suporte emocional e informacional, aos filhos, Marcos Paulo e Bárbara Maria, pelo incentivo na forma de brincadeiras.

Agradecimentos

A construção deste trabalho coincide com um novo ciclo da minha vida, a maturidade, melhor fase, que só tenho a agradecer.

Gratidão a Deus e aos meus pais, Eloni e Carmelita (*in memoriam*).

Ao meu esposo, Paulo Roggério, pelo seu amor, pela paciência, pelas horas solito e o mais importante, alimentando-nos.

Ao filho, Marcos Paulo, pelo humor (você não tem uma monografia para fazer?!!).

A filha, Bárbara Maria, por preencher a ausência da mamis (com as baladas).

A minha orientadora, Amalia, pela paciência, pela imensurável ajuda com suas correções e por proporcionar o crescimento acadêmico.

Ao CEJUSC/SUPER, em especial a Andréia Siqueira, que possibilitou a investigação dos dados da pesquisa.

E aos demais colegas.

Minha gratidão a todos!!!

“Nunca tenha certeza de nada, porque a sabedoria começa com a dúvida.”

(Sigmund Freud)

Sumário

Introdução 1
Suporte Social 6
Suporte da Justiça no Fenômeno do Superendividamento 13
Objetivo Geral 18
Objetivos Específicos 18
Método 19
Delineamento 19
Local 19
Participantes 19
Instrumentos 19
Procedimento 21
Resultados e Discussão 23
Referências 31
APÊNDICES 37
APÊNDICE A 37
Definições das variáveis psicológicas categorizadas. 37
APÊNDICE B 42
Variáveis psicológicas e sentenças das unidades de registros. 42

Resumo

Este trabalho apresenta o papel do suporte social para indivíduos no processo de superendividamento, um estudo de caso CEJUSC-SUPER. Suporte Social é uma estratégia para enfrentamento às crises e mudanças que acontecem ao longo da vida do sujeito. Estudos empíricos mostram que superendividamento surge com a incapacidade de indivíduos e famílias cumprirem com seus compromissos de hipoteca, aluguel, pagamentos de contas mensais fixas e atrasos de pagamentos regulares. O estudo utilizou a técnica referente às análises de conteúdo dos relatos contidos nos 54 registros de casos relativos às orientações psicossociais, estas oferecidas aos participantes do Programa de Prevenção e Tratamento de Consumidores Superendividados do Centro Judiciário de Solução de Conflitos e de Cidadania Superendividados (CEJUSC/SUPER). As investigações foram realizadas no período de fevereiro a junho de 2016. A faixa etária dos participantes é entre 35 e 64 anos. Os resultados descrevem variáveis que contêm tanto o suporte social emocional, como o instrumental, porém não foi identificado suporte social informacional. O estudo propiciou a compreensão da dimensão e estrutura que o suporte social tem na vida das pessoas e seus impactos, compreender a avaliação das medidas funcionais quanto à percepção e ao recebimento de suporte.

Palavras-chaves: Suporte Social, Superendividado, Consumidor, Análise de Conteúdo.

Introdução

A carência de estudos a respeito do suporte social no campo da psicologia social aplicada motivou a explorar o papel deste construto para indivíduos superendividados. Estudos empíricos mostram que o superendividamento surge com a incapacidade de indivíduos e famílias cumprirem com seus compromissos de hipoteca, aluguel, pagamentos de contas mensais fixas, a exemplo: luz, água, contas públicas, e atrasos de pagamentos regulares (Fondeville, Ozdemir, & Ward, 2010).

Essas obrigações também caracterizam a qualidade de vida do indivíduo, porém segundo Hennigen e Borges (2014), na sociedade de consumo, o senso de pertença se dá pelo dever de consumir. Nesse corpo social, a ordem ao consumo via financiamentos para aquisição agora de bens e serviços potencializa o poder de compra. Nasce assim uma nova maneira de se viver, levando os hábitos de consumo aos limites da renda (Hennigen & Borges, 2014) e, consequentemente, ao endividamento do consumidor.

Segundo Fondeville, Ozdemir e Ward (2010), a Comissão Europeia realizou um estudo para desenvolver uma definição consensual de superendividamento do consumidor, por meio dos seguintes critérios: a renda familiar é constituída pelos membros da família; os indicadores que correspondam aos compromissos financeiros das famílias, não limitados a um só aspecto, mas em relação a empréstimos para fins de moradia, crédito ao consumidor, pagamento de contas, pagamento de hipotecas e aluguéis; o superendividamento implica na incapacidade de atender às despesas correntes e deve ser visto como uma avaliação em determinado curso do tempo; não é possível resolver o problema com mais empréstimos; e requer reduzir as despesas substancialmente ou achar maneiras de aumentar a renda familiar ou individual.

De acordo com estudos de Fondeville, Ozdemir e Ward (2010), não existe uma padronização para definir o superendividamento nos EUA. No Reino Unido, define-se como

superendividamento quando as contas básicas, como a de luz, começam a atrasar. Na Alemanha, tem sido definido como uma situação em que a renda familiar é insuficiente para o pagamento das obrigações num longo período de tempo. No Brasil, Leite (2015) define como um fenômeno social, em que o consumidor de boa-fé não consegue honrar suas dívidas.

O Centro Judiciário de Soluções de Conflitos e de Cidadania Superendividados - CEJUSC/SUPER define consumidor superendividado como: “A pessoa física, maior, capaz, de boa-fé, impossibilitada economicamente de pagar o conjunto de suas dívidas de consumo, exigíveis e vincendas, contraídas por má administração do orçamento familiar ou por acidentes da vida, como, por exemplo, morte, doença, desemprego, divórcio, sem o prejuízo do seu sustento e de sua família” (Portaria Conjunta 4, 2016, p.1).

Para o caso brasileiro, o processo do endividamento originou-se com a possibilidade de acesso aos produtos e serviços financeiros pela classe trabalhadora do Brasil e esse seguimento se engendra com a abertura financeira no país na década de 1990 (Ribeiro & Lara, 2016). Após a livre circulação de capital no mundo todo e o desenvolvimento da tecnologia de informação, o processo de crescimento de crédito no Brasil se deu mais para o capital financeiro do que para o consumo do trabalhador (Ribeiro & Lara, 2016).

Neste contexto de expansão de crédito de serviços e de produtos financeiros, o endividamento no Brasil alcança as camadas assalariadas. A ampliação desse sistema possibilita acesso a bens e serviços, além da aquisição de meios essenciais à manutenção da vida e à realização de sonhos dos indivíduos (Leite, 2015), mas também como sinais que possibilitam identidade, pertencimento e reconhecimento social (Hennigen, 2010). A obtenção de crédito, pelas pessoas jurídica e física, seguia um sistema rígido de liberação de recursos financeiros com comprovação de renda e/ou de propriedades. E, diante dessa liberalização financeira de capital, as classes média e baixa passam a usufruir desses serviços sem demonstração de renda, facilitando seu acesso ao crédito (Ribeiro & Lara, 2016). De

acordo com Leite (2015), esse crédito fácil é uma das causas do superendividamento, cuja concessão é de maneira responsabilizada por parte do credor e das políticas de crédito do Brasil.

O crescimento significativo do crédito facilitado e de sua concessão às famílias de baixa renda, estimulado pelo Estado, proporcionou uma forma de inclusão social dessa faixa da população brasileira (Leite, 2015). Porém, o endividamento alcança níveis elevados no Brasil e no mundo, atingindo os indivíduos e as famílias por múltiplas causas. Contudo, não se deve desqualificar o fenômeno do superendividamento por ser uma irresponsabilidade no pagamento das obrigações (Leite, 2015), seja em decorrência da má gestão, da incapacidade de fazer previsões financeiras corretas, seja por psicopatologias, por exemplo, a compulsão por compra e adicção (Hennigen, 2010).

Segundo Ribeiro e Lara (2016), o superendividamento se deve às modalidades de crédito rotativo, financiamentos habitacionais, *leasing*, empréstimos junto de cooperativas, empréstimos consignados e, principalmente, ao cartão de crédito. O endividamento do consumidor brasileiro concentra-se no cartão de crédito devido a sua expansão e à facilidade em adquiri-lo. Em 1987, para obter um cartão de crédito eram necessários cinco salários mínimos de renda e 20 anos. Mais tarde, o trabalhador brasileiro o adquiriu com apenas R$ 500,00 de renda mensal, correspondendo a 15 milhões de trabalhadores nessa faixa de renda, conforme aponta estudo de Ribeiro e Lara (2016). Além disso, parte do consumidor brasileiro não tem educação financeira e fundamentos num processo de decisão frente a contratos abusivos e age de forma impulsiva, atingindo, dessa maneira, a dignidade do sujeito (Leite, 2015).

O endividamento das famílias brasileiras, segundo Ribeiro e Lara (2016), também perpassa o crédito consignado, modalidade de empréstimo liberado pelo governo federal a funcionários públicos, aposentados e pensionistas, a qual representa um crescimento

significativo na concessão de crédito ao consumidor e sem riscos ao credor. Ribeiro e Lara (2016) apontam que 60% dos endividados têm contas a pagar que comprometem em mais de 100% de sua renda mensal e acumulam até duas dívidas não honradas.

O superendividamento é dividido de duas formas: o ativo, que se caracteriza pelo acúmulo de dívidas e por falta de administração das finanças pessoais (Leite, 2015), e quando o consumidor abusa do crédito e gasta mais do que o seu orçamento comporta (Hennigen, 2010); e o passivo, que se caracteriza quando a dívida ocorre por fatos alheios à vontade da pessoa, por exemplo: no desemprego, nas doenças, nos divórcios e nos acidentes (Leite, 2015), em oscilações das moedas, as altas das taxas de juros, um quadro de insolvência ou de ausência de liquidez (Hennigen, 2010).

Hennigen (2010) ainda divide o superendividamento em: inconsciente, no qual o indivíduo age impulsivamente ou não consegue computar o impacto das dívidas em relação ao seu orçamento; e o consciente, em que os consumidores considerados de má-fé agem com a intenção deliberada de não pagar as suas obrigações. Vale ressaltar que alguns indivíduos são considerados de má-fé por optarem por compras de itens necessários à sobrevivência (alimentos, medicamentos e outros), apesar de dever do Estado.

Diante dessas classificações e inúmeras causas do superendividamento, além da crise econômica, perda de renda, alta da inflação, crescimento dos juros e desespero do mercado financeiro (Leite, 2015), emergem a necessidade de mudança de comportamento e de prática de consumo desenfreado para um gasto consciente e responsável de crédito. Essas mudanças de comportamento e responsabilidade no uso do crédito precisam da interferência do Estado e da sociedade, com regulações urgentes e eficazes, devido à forma de concessão de crédito por parte do credor.

Dessa maneira, em janeiro deste ano, o BACEN (Res. nº 4.549, 2017) resolveu regular a forma como as instituições financeiras financiam os saldos devedores dos cartões de

crédito, a fim de tornar o uso dessa modalidade mais eficiente e consciente por parte do consumidor, bem como impulsionar a cultura da educação financeira. Dada a projeção que tomou desde os anos 1980, o uso do crédito rotativo do cartão de crédito é hoje um dos responsáveis pelo superendividamento dos consumidores de média e baixa rendas (Ribeiro & Lara, 2016).

As mudanças de comportamento e regulações eficazes se fazem necessárias devido às consequências do fenômeno superendividamento no estado de saúde do indivíduo. Cuesta e Budría (2015) associam os problemas das dívidas com a baixa autoestima, com o isolamento, por perspectivas pessimistas diante da vida, por sofrimento mental devido a depressão, ansiedade grave e hostilidade. Os indivíduos e as famílias com a situação financeira prejudicada, devido aos elevados encargos financeiros, optam por desprezar os cuidados e a prevenção da saúde física e mental, por exemplo, deixam de pagar seus planos de saúde a fim de arcarem com outras obrigações, afetando dessa forma o seu bem-estar (Cuesta & Budría, 2015).

Além de afetar a saúde e o bem-estar do indivíduo, as dificuldades financeiras inibem o comportamento racional e podem ser associadas a comportamentos não saudáveis, como o excesso de bebidas alcoólicas, o tabagismo e a ingestão calórica excessiva. Existe, também, relação entre estresse financeiro e suicídio, pois o superendividamento leva a mais tentativas de suicídio do que quase todas as outras condições psicológicas, com exceção da depressão (Cuesta & Budría, 2015).

Diante dessas consequências, não só o Estado tem o seu papel, mas também a sociedade. Explorar a acessibilidade e o papel do suporte social na prevenção e no enfrentamento do superendividamento pode ter impacto positivo na saúde e no bem-estar do indivíduo. A eficácia do suporte social tem importância nos relacionamentos de amizade, uma vez que supre os meios de enfrentamentos dos eventos estressores do ciclo de vida

(DeSousa & Santos, 2012). Nos relacionamentos de amizade, o suporte social age com efeito na depressão, autoeficácia, autoestima, *coping* e moral (DeSousa & Santos, 2012). Proporcionando bom humor, ter alguém para ouvir e sugerir ações para resolução de problemas. Dessa forma, a próxima seção descreve o Suporte Social, e na seguinte o Suporte Social do Estado.

Suporte Social

Os estudos sobre suporte social surgem na área de saúde com Cobb (1976), em relação aos efeitos positivos na saúde física e mental do sujeito (Stroebe & Stroebe, 1996). O Suporte Social aparece como preventivo de sérias consequências das crises e mudanças que acontecem no ciclo da vida do sujeito, desde o nascimento até o fim da vida (Cobb, 1976). O Suporte Social desenvolve-se com o apoio da família, pais, amigos, vizinhos e nas situações do dia a dia (Cobb, 1976; Stroebe & Stroebe, 1996).

Os efeitos do suporte social ao longo da vida do sujeito são representados por laços sociais (Berckman & Syme, 1979, citado por Stroebe & Stroebe, 1996). Esses configuram-se com o casamento, nos contatos com amigos e parentes próximos e em outros grupos formais, por exemplo: com membros da igreja, com os pares no trabalho, na comunidade, na ajuda profissional, e, ao fim da vida, novamente o suporte ao indivíduo é o familiar (Cobb, 1976).

O suporte social é uma estratégia de enfrentamento (*coping).* Lin, Dean e Ensel (1986) definem como forças ou fatores no ambiente social que facilitem a sobrevivência do ser humano, bem como lidar com situações adversas da vida (DeSousa & Santos, 2012; Lazarus & Folkman, 1984). O *coping* tem duas funções: gerenciamento ou regulação. Gerir ou alterar o problema com o ambiente que causa perigo; e regulando a resposta emocional para o problema (Lazarus & Folkman, 1984). Ou seja, visando na emoção e no problema, segundo as ações, comportamentos ou pensamentos, a fim de enfrentar eventos estressores

(DeSousa & Santos (2012). E a escolha pela estratégia de *coping* depende dos recursos que o indivíduo tem disponível.

Dos meios acessíveis, os recursos pessoais são relacionados a fatores físicos e psicológicos, o estado de saúde, crenças e experiências anteriores. E os recursos socioecológicos se constituem no meio em que o indivíduo vive, ou seja, na sua rede social, nos relacionamentos, familiar e de amigos, funcionais ou práticos (DeSousa & Santos (2012). O componente social reflete a ligação do indivíduo com o meio ambiente: a comunidade, a rede social e os relacionamentos íntimos e confiantes. E o elemento suporte reflete atividade emocional e instrumental essencial. Dessa forma, Lin, Dean e Ensel (1986) definem suporte social sendo como percebido e/ou como provisões expressivas fornecidas pela comunidade e pela rede social de relacionamentos.

Por meio desses laços sociais, o sujeito pode experimentar formas de atenção. Nesse sentido, Cobb (1976) caracterizou o suporte social em informações que levam o sujeito a acreditar que ele é cuidado e amado. E distingue suporte social em emocional, estima e solidário. Cobb (1976) define suporte emocional como um cuidado que leva os indivíduos a uma confiança mútua, numa relação diádica que necessita da ajuda e cuidados de outra pessoa. O suporte à estima é definido em informações que o sujeito acredita ser estimado e valorizado, mais eficientemente proclamado em público, possibilitando autoestima e reafirmação da sua posição no mundo. E o suporte solidário envolve a essência da história do sujeito e a disponibilidade de bens e serviços às pessoas. Por fim, em informações que levam o indivíduo a acreditar que ele pertence a uma rede de comunicação de obrigação mútua, comum e compartilhada, e os que pertencem à rede tenham consciência dessas informações (Cobb,1976). Na qual exista uma pessoa com a disponibilidade para prover assistência se necessário (Stroebe & Stroebe, 1996).

Quanto aos aspectos relacionados a esses conceitos e medidas, Stroebe e Stroebe (1996) revisam em seus estudos a literatura do Suporte Social. Assim, abordam o tema sob duas perspectivas: a estrutura da rede interpessoal do indivíduo com medidas estruturais que avaliam a existência e as conexões de laços sociais; e as funções que a rede apresenta para o indivíduo, que são as medidas funcionais que avaliam a percepção de suporte percebido e recebido.

Em referência à medida estrutural do Suporte Social, a Integração Social reflete o tamanho e a existência de laços sociais quanto à quantidade de relacionamentos que o indivíduo se envolve, os grupos sociais, o estado civil da pessoa e o número de membros da rede social (Stroebe & Stroebe, 1996). A Integração Social representa a extensão na qual o indivíduo percebe que pertence a grupos diferenciados. House, Robbins e Metzer (1982, citado por Stroebe & Stroebe, 1996) consideram os relacionamentos e as atividades sociais como outras classes da rede social. Em relacionamentos sociais íntimos, as visitas dos amigos e parentes, os envolvimentos fora do trabalho, como organizações formais (p.e.: a Igreja) e as atividades de lazer que envolvem contatos (Stroebe & Stroebe, 1996).

A rede social, outra medida estrutural do suporte social, caracteriza-se, conforme Stroebe e Stroebe (1996), quanto à densidade, que se refere à extensão da conexão dos membros; a similaridade e a reciprocidade relativa aos recursos percebidos e fornecidos; a durabilidade dos relacionamentos dos membros da rede; homogeneidade; a dispersão, que é a distância geográfica entre seus membros; e a intensidade das relações dos componentes da rede. Ou seja, a estrutura abrange o grau de envolvimento das pessoas que fazem parte da rede social do indivíduo.

Quanto às medidas funcionais, Stroebe e Stroebe (1996) classificam as diferentes tipologias identificadas por Cobb (1976): o Emocional, de Validação ou Avaliação; o Informacional e o Instrumental como funções do Suporte em consenso de que essas são

importantes para a saúde e o bem-estar do indivíduo, uma vez que trata da saúde física e mental das pessoas (Baptista, Rigotto, Cardoso, & Rueda, 2012). Para Cobb (1976), o suporte emocional envolve autoestima, afeto, confiança, amabilidade e carinho (DeSousa & Santos, 2012). E Baptista, Rigotto, Cardoso e Rueda (2012) relacionam o suporte emocional com empatia, preocupação, atenção e cuidados, esses também alusivos às questões que fazem com que a pessoa se sinta amada, apreciada, valorizada e que pertença a uma rede de comunicação, corroborando com os estudos de Cobb (1976). Enquanto para Lin, Dean e Ensel (1986), na dimensão emocional, o suporte inclui o uso de relacionamentos com a finalidade de compartilhar sentimentos, frustrações e alcançar entendimento nas questões e na resolução de problemas, bem como se refere à certeza de que as pessoas são confiáveis e que se preocupam umas com as outras (Gottardo & Ferreira, 2015).

Nesse sentido, Baptista, Rigotto, Cardoso e Rueda (2012) descrevem a relação do suporte social e do suporte familiar. Este provido de atenção e carinho, corroborando com o suporte emocional proposto por Cobb (1976), bem como diálogo, liberdade, afetividade e autonomia no convívio familiar, um construto multidimensional para a saúde mental dos membros da família (Baptista, Rigotto, Cardoso, & Rueda, 2012). O suporte familiar envolve a percepção quanto: à cordialidade, que são medidas pelas aprovações, elogios e ajuda, classificados como concretos e caracterizados por atos de assistencialismo, os conselhos que são úteis nas dificuldades e nos momentos de tomadas de decisões no contexto familiar; a estima, relacionada ao auxílio incondicional dos membros da família; a hostilidade, que compreende as críticas negativas, humilhação, expressões de irritabilidade, desacordos entre os membros da família, autonomia em que ocorre a exposição dos pontos de vista para resolução de problemas e os limites relacionados com as ordens, as proibições e a imposição de regras rígidas (Baptista, Rigotto, Cardoso, & Rueda, 2012).

Ainda em referência às funções do suporte social, Stroebe e Stroebe (1996) identificam o Suporte de Validação ou Avaliação (Cobb, 1976) com afirmação, *feedback* e comparação social; o Suporte Informacional com as sugestões e os conselhos, permitindo a pessoa guiar suas ações e tomadas de decisões, a fim de resolução de problemas (Baptista, Rigotto, Cardoso, & Rueda, 2012), e com as relações de trabalho (Gottardo & Ferreira, 2015) no qual a percepção dos indivíduos com suporte informacional é agregada às avaliações positivas dos autorreferentes, que são avaliações que o indivíduo faz de si mesmo e dos resultados de seu funcionamento no ambiente em que vive e interage; e o Suporte Instrumental com ajuda material e nas relações de trabalho, compreendendo os relacionamentos de modo a alcançar objetivos, tal como procurar emprego, pegar um empréstimo ou ter apoio de alguém para prestação de serviços, bem como o auxílio material ofertado pelos pares (Gottardo & Ferreira, 2015; Lin, Dean, & Ensel, 1986), em que as ações são de natureza útil, objetiva e prática (DeSousa & Santos, 2012).

Para Baptista, Rigotto, Cardoso e Rueda (2012), e Stroebe e Stroebe (1996), só a presença de suporte social não é suficiente, pois o suporte tem que ser percebido pelo sujeito como algo satisfatório, dado que é uma variável positiva que pode impactar no bem-estar psicológico.

Cohen e Wills (1985, citado por Stroebe & Stroebe, 1996) diferenciam dois tipos de medidas funcionais, o suporte social percebido e o recebido. O suporte social percebido é avaliado como a percepção do indivíduo de ser valorizado e amado, e a disponibilidade de outra pessoa em ajudar. Os instrumentos de medida *Interpersonal Support Evaluations List – ISEL* e o *Social Support Questionnaire – SSQ*, utilizados nas pesquisas de Cohen e col. (1985, citado por Stroebe & Stroebe, 1996), avaliavam a disponibilidade percebida de suporte de autoestima, tangível, avaliação e de pertencimento, com perguntas a respeito da existência

de pessoas disponíveis para conversar sobre problemas pessoais íntimos do indivíduo, se podiam contar com outros e o grau de satisfação com o suporte recebido, respectivamente.

O suporte social recebido descreve a percepção do indivíduo quanto ao suporte em eventos passados e não verifica a disponibilidade de ajuda no futuro se ele precisar. É uma transação interpessoal e são fornecidos suportes emocional, informacional e instrumental (Stroebe & Stroebe, 1996). O instrumento de medida do suporte social recebido *Inventory of Socially Supportive Behaviors – ISSB*, usado nas pesquisas de Barrera, Sandler e Ramsey (1981, citado por Stroebe & Stroebe, 1996), também questionava o sujeito a respeito da disponibilidade de alguém ajudá-lo a fazer algo, se alguém o confortava ou se tomou emprestado dinheiro com outra pessoa, questões referentes a ações no último mês que antecedeu as entrevistas de sua pesquisa.

As medidas funcionais do suporte social percebido e recebido mostram resultados obtidos similares com alta taxas de suporte nos relacionamentos entre cônjuges, taxas medianas nas relações entre membros da família e baixo nível de suporte entre amigos (Barrera, Sandler, & Ramsey, 1981, citado por Stroebe & Stroebe, 1996).

De acordo com Brehm, Kassin e Fein (1999), as pessoas com suporte ficam encorajadas a procurar novamente ajuda de outros de sua rede de relacionamento. Dessa forma, o suporte social se manifesta: quando os indivíduos procuram auxílio se eles são pessimistas sobre a sua capacidade de controlar eventos futuros, mas não se antecipam estar no controle; nas relações entre os membros dos grupos, nas quais as pessoas são propensas a pedir apoio àqueles que estão mais próximos do que a pedir a pessoas distantes, ou seja, estão menos dispostas a receber suporte de pessoas estranhas, a não ser de profissionais; e, nas relações sociais, as mulheres procuram mais ajuda que os homens; e um maior desejo de sucesso aumenta a vontade de buscar auxílio necessário para o alcance desse sucesso.

O suporte social que se manifesta nas relações apresenta efeitos mediadores na saúde e interfere no bem-estar dos indivíduos (Gottardo & Ferreira, 2015; Ribeiro, 1999). Para Stroebe e Stroebe (1996), a disponibilidade de suporte aos indivíduos depende do nível de estresse envolvido no dia a dia, pois sem integração e relacionamentos sociais, as pessoas são mais vulneráveis a problemas físicos e emocionais, já que a disponibilidade percebida de suporte social deriva de uma avaliação geral que a pessoa faz com relação a sua rede social.

Os benefícios dos relacionamentos sociais trazem aos indivíduos segurança, uma vez que vivendo em grupo há mais proteção. A Teoria de Apego ou de Comportamento de Aproximação [*Attachment Behavior*, tradução livre] reflete os comportamentos emitidos pelo indivíduo em resposta a estímulos ameaçadores, com a intenção de estar próximo a outra pessoa de sua rede e buscar segurança e bem-estar (Stroebe & Stroebe, 1996), um recurso básico do ser humano. Dessa forma, as vantagens de se manter relações nos grupos compõem aos efeitos mediadores do suporte social.

Festinger (1954, citado por Stroebe & Stroebe, 1996) conceitua ainda a Teoria da Comparação Social a uma compreensão próxima da Teoria *Attachment Behavior*. O indivíduo espera que suas ações, habilidades e crenças sejam avaliadas por sua rede de relacionamentos. A compreensão da comparação social em relação ao autodesenvolvimento (Stroebe & Stroebe, 1996) se configura nas avaliações que o indivíduo faz de suas ações e as compara com as atitudes dos membros de sua rede, porém desvaloriza as ações do outro, reduzindo, dessa forma, seus níveis de estresse frente a situações ameaçadoras. Essas situações muito semelhantes ao componente individualizante do fenômeno superendividamento.

Outra teoria que propõe uma provisão de suporte social nas relações pessoais é a Teoria *Exchange Theory* [Teoria de Trocas, tradução livre], e a analogia que Antonucci e Jackson (1990, citada por Stroebe & Stroebe, 1996) fez com *support bank*, para descrever as

trocas de suporte realizadas nos relacionamentos sociais que o indivíduo investe ao longo da vida nas relações familiares e entre amigos, por exemplo. Sendo reguladas pelas regras da reciprocidade (Stroebe & Stroebe, 1996), ou seja, as pessoas oferecem suporte, auxilio, se avaliarem que o outro retribuirá mais tarde essa ajuda. Esses investimentos nas relações sociais podem ser "sacados" caso o indivíduo necessite de apoio dessa rede no futuro e avaliam o custo-benefício dispendido nessas trocas, maximizando seus ganhos (satisfação) na relação com baixo custo investido (Stroebe & Stroebe, 1996).

Similar à Teoria do Capital Social, em que os recursos do suporte social, informacional ou emocional podem resultar em obrigações na qual o indivíduo criou com os membros da sua rede ou são devidos por normas sociais (Coleman, 1988, citado por Stroebe & Stroebe, 1996). Nesse sentido, espera-se que na relação familiar, por exemplo, os pais ofertem suporte aos filhos e estes quando os pais envelhecerem retribuam o suporte recebido. Assim, as trocas efetivas nas relações interpessoais, reguladas pela justiça e pela equidade (Stroebe & Stroebe, 1996), baseiam-se no suporte social percebido.

A formação dos indivíduos sob o ponto de vista psicológico e a percepção de si mesmo dependem do meio em que se vive, das relações familiares, do suporte percebido e das ações biológicas, sociais e psicológicas (Baptista, Rigotto, Cardoso, & Rueda, 2012). Mendonça (1989, citado por Baptista, Rigotto, Cardoso, & Rueda, 2012) enfatiza o autoconceito como uma variável derivada das relações entre as pessoas e se estabelece mediante o meio em que o sujeito vive, no âmbito familiar e na comunidade.

Suporte da Justiça no Fenômeno do Superendividamento

Os Tribunais de Justiça no Brasil, preocupados com o aumento de processos judiciais referentes aos conflitos relacionados a endividamento dos consumidores que buscam seus direitos, criaram projetos de conciliações de dívidas no âmbito dos Centros Judiciários, a fim

de dar suporte para resolução dos problemas no processo de superendividamento (Hennigen & Borges, 2014; Marques, 2016; & Portaria Conjunta 4, 2016).

Marques (2016) apresenta a conciliação, no caso do superendividamento do consumidor pessoa física, como uma negociação com o conjunto de seus devedores realizada em bloco, cuja base é a boa-fé dos envolvidos. Tema de preocupação, tanto pelo risco de falência de uma grande parcela de consumidores, como pelo problema de exclusão social de consumidores superendividados, em especial a vulnerabilidade das mulheres sozinhas, arrimos de família, os idosos sem suporte familiar e/ou de baixa renda.

O projeto de conciliação de dívidas dos consumidores pessoa física, a exemplo do modelo francês de renegociação, abrange todos os credores do indivíduo e que reserve um mínimo de subsistência ao consumidor, seguido de um protocolo em que a renegociação é formalizada com um acordo extrajudicial (Marques, 2016). O indivíduo sozinho não consegue renegociar suas dívidas e é fadado ao insucesso, por isso recorre ao apoio do Judiciário (Marques, 2016).

Diante da demanda judicial, o fenômeno superendividamento tem sido tema de pesquisas do direito do consumidor (Hennigen & Borges, 2014). Como exemplo, o projeto intitulado Tratamento das Situações de Superendividamento do Consumidor, da comarca do Rio Grande do Sul (Marques, 2006, citado por Hennigen & Borges, 2014), inclui bancos e administradoras de cartão de crédito, conduz audiências de conciliação, buscando um acordo entre os indivíduos superendividados e os seus credores, de modo que o acordo financeiro caiba no orçamento familiar do consumidor.

Com a experiência do projeto, a exemplo de os consumidores trazerem aspectos que não só as questões do superendividamento, mas problemas relacionados a eventos negativos de vida (Hennigen & Gehlen, 2012), a Psicologia foi convocada para dar suporte aos tópicos dos sofrimentos apresentados pelos indivíduos superendividados por se tratar de um

fenômeno de ordem social. Atualmente, a exemplo desse projeto, existem conciliações em todo o estado do Rio Grande do Sul, Tribunais de Justiça do Paraná, de São Paulo, de Pernambuco, do Distrito Federal, entre outros.

Hennigen e Borges (2014), em sua pesquisa realizada no Procon/RS, instituição que aderiu ao projeto-piloto Tratamento das Situações de Superendividamento do Consumidor, buscaram os entendimentos das consequências subjetivas e as circunstâncias do superendividamento, as influências negativas nos relacionamentos, as maneiras de lidar com a situação e com as mudanças no pós-acordo ocorrido nas conciliações.

De acordo com Hennigen e Borges (2014), os eventos negativos de vida têm impacto na saúde do indivíduo, interferindo em seu bem-estar sob duas questões: a) individualização do fenômeno, que é a comparação e a distinção entre consumidores em relação os problemas que levaram ao superendividamento; b) a dimensão moralizante, a pressão da consciência, a norma de que tinham o dever de pagar e quitar as dívidas e sentimentos desagradáveis que os indivíduos relatavam sentir. Além do que, quando não se pagam as dívidas, o nome passa a constar nos cadastros de inadimplentes, com isso, os indivíduos começam, eles próprios, a se depreciarem (Hennigen & Borges, 2014).

Durante a realização da pesquisa, Hennigen e Borges (2014) verificaram que as pessoas frente a situação do superendividamento e a eventos negativos de vida se inquietavam com o sofrimento psicológico. Aspectos semelhantes do mal-estar psíquico identificados nas pesquisas de Hennigen e Gehlen (2012) e Hennigen e Borges (2014) que excedem as questões econômicas, estão os eventos de ansiedade, vergonha, culpa, humilhação, depressão, insônia, mal-estar nas relações familiares, humor deprimido, falta de sentido com a vida e de perspectiva de solução do problema.

Hennigen e Gehlen (2012) também reconheceram a falta de informações, de compreensão e dimensionamento referente à concessão de crédito, a saber: as taxas de juros,

encargos, pagamento de mínimo da fatura do cartão de crédito etc., como lidar com a situação frente aos outros e a falta de suporte institucional e social para os consumidores superendividados.

O Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios (TJDFT), em Brasília, também identificou sofrimento psicológico nos indivíduos que procuravam a instituição para conciliações com seus credores. Dessa forma, em 2014, instituiu o Programa de Prevenção e Tratamento de Consumidores Superendividados (Portaria 49, 2014). E em 2016, criou o Centro Judiciário de Soluções de Conflitos e de Cidadania Superendividados - CEJUSC/SUPER (Portaria Conjunta 4, 2016), consolidando o programa com a finalidade de dar suporte à população de consumidores no âmbito do Distrito Federal e conduzir o referido programa.

O Programa do CEJUSC/SUPER mantém ações que favorecem a prevenção, o tratamento e a resolução amigável de conflitos em consequência do superendividamento. Para participar do programa do CEJUSC/SUPER (Portaria Conjunta 4, 2016), o consumidor deve solicitar a inscrição no programa, realizar entrevista cadastral, participar da oficina de educação financeira do consumidor e da orientação financeira, ambas as fases obrigatórias, optar ou não pela fase de orientação psicossocial individual ou de iniciativas psicossociais e, por fim, a sessão de conciliação com o credor, com a finalidade de renegociar suas dívidas.

A fim de executar as ações proposta pelo programa, o CEJUSC/SUPER visa a verificar as dívidas, quanto à relação de consumo e à situação financeira dos indivíduos, a prevenção do superendividamento da pessoa física, a promoção de medidas que estimulem o acesso ao crédito responsável e a educação financeira do consumidor. Além da reinserção social do consumidor superendividado. A renegociação das dívidas dos consumidores superendividados com os seus credores leva em conta as suas possibilidades financeiras, com base nos deveres de cooperação e de informação e nos princípios da boa-fé, da função social

do crédito ao consumidor e do respeito à dignidade da pessoa humana e do mínimo existencial (Portaria Conjunta 4, 2016, p. 1-3).

O apoio da Justiça realizado por meio das ações do CEJUSC/SUPER possibilitou a análise do perfil dos consumidores superendividados cadastrados no Programa de Prevenção e de Tratamento aos Consumidores Superendividados no TJDF - PPTS, de janeiro a setembro de 2015 (PPTS - Uma Prática Consolidada no TJDF, 2016), cujos resultados comparam-se com os obtidos pelo projeto-piloto do Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul (TJ/RS), realizada no período de 2007-2012, apresentada por Marques (2016).

O projeto-piloto do Tribunal da Justiça do Rio Grande do Sul (TJ/RS) contou com uma amostra de 6.165 consumidores (Marques, 2016), sendo mais de 60% mulheres e 31,8% homens. O PPTS - Uma Prática Consolidada no TJDF (2016) realizou a análise com uma amostragem de 455 consumidores superendividados, 59,1% mulheres e 40,9 % homens. Sendo que na pesquisa do projeto-piloto do TJ/RS, quase 42% dos consumidores com idades entre 40-59 anos, 18,6% de idosos com mais de 60 anos, sendo 1% destes maior de 80 anos (Marques, 2016), e no PPTS-TJDF com idade média de 45,8 anos de idade (PPTS – Uma Prática Consolidada no TJDF, 2016). A maioria, 62%, dos consumidores em processo de superendividamento do projeto-piloto do TJ/RS, era solteira, divorciada, separada ou viúva (Marques,2016). Os 47,1% dos participantes do PPTS-TJDF no período analisado eram casados, 27,5% solteiros e 17,1%, divorciados (PPTS – Uma Prática Consolidada no TJDF, 2016). Verifica-se que, em média, os consumidores devem a dois credores e estão com seu nome incluído nos serviços de proteção ao crédito. O PPTS (2016) conclui que, do total dos participantes, as mulheres têm maior propensão ao superendividamento, todavia, o perfil é variado, sem relação ao gênero, à idade, à escolaridade, entre outras, sendo possível alcançar qualquer pessoa.

Observa-se que os estudos referentes a suporte social envolvem a área da saúde. A aplicação em outros campos, na Justiça, com indivíduos que enfrentam o superendividamento pode configurar em estratégia de enfrentamento com consequências positivas no estado de saúde e na qualidade de vida dos indivíduos e das famílias.

Objetivo Geral

Descrever o papel do suporte social no fenômeno do superendividamento.

Objetivos Específicos

- Categorizar histórias de superendividamento.
- Atribuir intensidade aos fenômenos psicológicos no gatilho ao superendividamento.
- Analisar componentes para descrever o agrupamento dos diferentes tipos de Suporte Social e suas ausências.

Método

Delineamento

O presente trabalho se desenvolveu por meio de uma pesquisa básica, de abordagem qualitativa, com objetivo exploratório e descritivo, do qual o procedimento se constituiu em pesquisa documental de relatórios de entrevistas psicossociais, com estudos de casos. Para a análise dos dados, utilizou-se da técnica de análise de conteúdo, com desenvolvimento transversal de coleta das informações.

A análise de conteúdo (Bardin, 1977) foi realizada com o material produzido dos registros das orientações psicossociais oferecidas pelo CEJUSC/SUPER - Centro Judiciário de Solução de Conflitos e de Cidadania Superendividados.

Local

Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios (TJDFT).

Participantes

Foram utilizados 54 documentos referentes a orientações psicossociais oferecidas aos participantes, 13 do sexo masculino e 41 do sexo feminino, que aderiram ao Programa de Prevenção e Tratamento de Consumidores Superendividados do CEJUSC/SUPER.

Instrumentos

Os instrumentos utilizados para a análise de conteúdo foram os registros referentes às orientações psicossociais realizadas pelos profissionais da área de Psicologia e Assistência

Social que são servidores do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios (TJDFT) e voluntários do Programa do CEJUSC/SUPER.

Essas orientações atendem às diretrizes da Portaria Conjunta 4 (2016), na qual o consumidor, após a participação na oficina de educação financeira, opta por iniciativas psicossociais individuais. Essa assistência aborda o contexto da situação financeira da pessoa e suas consequências. O conteúdo e a história relatada pelo participante constituem os registros das orientações.

As variáveis psicológicas que emergiram na investigação dos conteúdos dos registros foram identificadas e organizadas nas categorias descritas na Tabela 1:

Tabela 1
Tipos de Variáveis Psicológicas Categorizadas.

Tipos de Variáveis		
Ajudar terceiros	Dinâmica familiar (disfuncional)	Poder
Atribuição externa	Discriminação	Prática de exercícios físicos
Atribuição interna	Doença física	Relação abusiva
Auto eficácia (superestimado)	Doença mental	Rigidez funcional
Autorregulação (baixa)	Doença na família	Separação conjugal ou divórcio
Autocontrole (baixo)	Fuga esquiva	Significado do dinheiro
Baixa autoestima	Ingenuidade	Sofrimento desproporcional
Baixo suporte social	Insônia	Solidão
Calote	Invisibilidade	Suporte social
Compulsão por compras	Malabarismos	Tentativa de suicídio
Contrato de sustentação (quebra)	Otimismo ingênuo	Tristeza
Depressão	Pensamento mágico	Vazio
Desesperança	Pensamento suicida	Vergonha
Desorganização		

A Tabela 2 demonstra as dimensões do construto suporte social e suas definições, estas que embasaram a identificação dos itens nos registros dos relatos das orientações psicossociais.

Tabela 2
Dimensões de Suporte Social que embasaram a identificação dos itens relacionados às unidades de registros.

Dimensões do Suporte	Definição	Itens (alguns exemplos)
Emocional (afetivo, estima e solidário)	Cuidados que levam os indivíduos a uma confiança mútua, que necessitam da ajuda de outra pessoa de sua rede social. Associados a autoestima, afeto, confiança, amabilidade e carinho, no compartilhamento de sentimentos, nas frustrações e alcançar entendimento nas questões e problemas, bem como se referem à certeza de que as pessoas são confiáveis, que se preocupam umas com as outras.	- Arrimo de família; - Cuida do irmão cadeirante; - Ajuda a família; - Aposentou-se para cuidar do filho; - Ajuda a família do marido, que só ostenta.
Instrumental (prático)	Ajuda material e nas relações de trabalho, com percepção de acessibilidade e disponibilidade na sua rede social, com vistas a alcançar objetivos, tal como procurar emprego, pegar um empréstimo, das quais as ações são de natureza útil, objetiva e prática.	- Emprestei meu cartão de crédito; - Não consegue ver ninguém com problema que ajuda.
Informacional	Surge nas sugestões e conselhos, disponíveis na sua rede social, a fim de guiar as ações e tomadas de decisões.	—

Procedimento

A análise dos conteúdos dos registros foi realizada no período de fevereiro a junho de 2016, com vistas a identificar os fenômenos psicológicos bem como a disponibilidade de suporte social.

Foi constituído um grupo de oito juízes para a análise de conteúdo, composto por quatro estudantes de graduação do curso de Psicologia, um estagiário, uma psicóloga, uma assistente social e uma professora doutora em psicologia. As reuniões do grupo ocorriam uma vez por semana no CEJUSC/SUPER. A psicóloga ou a assistente social apresentavam os conteúdos dos registros das orientações aos demais juízes. Esses registros eram lidos e complementados por relatos das profissionais, pautadas pelo sigilo. Após a identificação dos fenômenos, as variáveis psicológicas eram inventariadas e discutidas pelos integrantes do grupo, e finalmente categorizadas.

Os fenômenos psicológicos dos casos analisados, identificados e categorizados foram inseridos em planilha Excel e atribuídas intensidades de 1 a 5 para cada um dos componentes identificados, em que 1 ponto significa que o evento psicológico tem ocorrência fraca, e, 5

pontos, ocorrência fortemente identificada ao fator psicológico como gatilho para o superendividamento. Para os não identificados ao caso, foram considerados valores omissos.

As variáveis relativas aos fenômenos psicológicos, especificamente o suporte social existente para cada caso, foram compiladas por meio de análise estatística de dados, o SPSS (***Statitical Package for Social Science***), e, assim, executada a correlação entre os juízes do grupo.

Resultados e Discussão

Ao explorar o construto Suporte Social nos registros dos 54 casos de orientação psicossocial, observam-se 39 categorias psicológicas. Essas variáveis foram listadas após identificação das unidades de registros, nas fases em que os juízes se reuniram para descrever os fatores identificados nos relatos dessas orientações, procurando compreender nesses conteúdos o significado atribuído ao superendividamento do consumidor, e, com isso classificado e categorizado, bem como definido esses elementos psicológicos (Apêndice A).

Sobre os perfis dessa amostra de consumidores que foram acolhidos nas orientações psicossociais do programa do CEJUSC/SUPER, os resultados mostram que 24,07% correspondem aos participantes do sexo masculino, com faixa etária entre 35 e 64 anos, e 75,93% do sexo feminino, com idade entre 25 e 69 anos, na qual pode-se inferir uma feminização nessas orientações no período de realização da pesquisa. A maioria dos participantes que aderiram ao programa é composta por mulheres (PPTS – Uma Prática Consolidada no TJDF, 2016). Em relação à ocupação, 83% estão empregadas e 17% aposentados e que não trabalham (Tabela 3). Dessa forma, percebe-se que os consumidores superendividados, na grande maioria, são pessoas ativas no mercado de trabalho.

Tabela 3
Amostra segundo o perfil dos participantes que aderiram ao atendimento psicossocial.

Participantes (N=54)	**Faixa Etária**	**Quantidade**	**Percentual (%)**
Feminino	35 - 64	41	75,93
Masculino	25 - 69	13	24,07
Ocupação			
Empregados	-	45	83,33
Aposentados/não trabalham	-	9	16,67

Verifica-se que os participantes da amostra total (N=54) pertencem a algum tipo de laço social, que se forma seja no casamento, seja em contatos com parentes próximos e amigos (Berckman & Syme, 1979, citado por Stroebe & Stroebe, 1996). Observa-se que em relação à população que identificou seu estado civil, 35% são casados e 85% têm filhos. O fenômeno do superendividamento pode alcançar qualquer pessoa independentemente de gênero, idade e estado civil (PPTS – Uma Prática Consolidada no TJDF, 2016), visto que o perfil é diversificado.

Na investigação realizada com análise de conteúdo sobre as temáticas apresentadas nos registros das orientações, os grupos sociais atribuíram como gatilho ao superendividamento a ajuda à família, às doenças na família ou na própria pessoa, à compra compulsiva, ao cartão de crédito que recebeu do gerente de seu banco, à redução na renda familiar ou individual, e a demais atribuições, a exemplo das sentenças das unidades de análise contidas nesses registros, apresentados na Tabela 4 e no Apêndice B.

Tabela 4
Sentenças contidas nas unidades de registros das orientações psicossociais.

Unidades de Registros	
– filha se casou e voltou para casa com os filhos;	– sei o cartão de crédito, mesmo sabendo que não podia usar;
– juda à família;	– ompra e se sente mal depois;
– rrimo de família;	– ompra por impulso;
– uida do irmão cadeirante;	– ompra sem necessidade;
– Emprestei meu cartão de crédito;	– ompras desnecessárias;
– u cuido do meu pai, que é idoso;	– ompras impulsivas;
– u moro numa kit, e meus pais e irmão moram no meu apartamento;	– ssa situação me deixou com enxaqueca;
– arido desempregado e cuido das netas;	– stá com câncer;
– ão consigo ver ninguém com problema que ajudo;	– az diálise, hipertensa, diabetes,
– marido ajuda a família, que só ostenta;	– IV;
– posentou-se para cuidar do filho;	– ãe com prótese na coluna;
– pós separação, manteve o padrão;	–

– ompensa comprando compulsivamente; – ndividou-se por causa da doença do pai; – ndividei-me porque o banco me deu um cartão de crédito;	ais com Alzheimer e câncer; – em artrose; – em sobrepeso; – ive doença no fígado; – ívidas com agiota.

A Tabela 5 demonstra os resultados da extração de uma estrutura de 14 fatores ou componentes principais com objetivo de investigação dos dados relacionados ao suporte social.

Tabela 5

Variáveis Psicológicas - Componentes Principais

Variáveis Psicológicas	Componentes Principais													
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
Baixo autoestima	0,73													
Sofrimento desproporcional	0,72													
Auto regulação (baixa)	0,66													
Desesperança	0,66													
Ingenuídade	0,63						-0,40							
Solidão	0,59													
Desorganização	0,57		-0,37											
Rigidez Funcional	0,57			-0,42				0,42						
Tristeza	0,56	-0,52												
Otimismo ingênuo	0,47				-0,43		-0,42							
Auto controle (baixo)	0,45	0,38							0,38					
Depressão		-0,61				0,36								
Vazio	0,51	-0,59												
Tentativa de suícidio		-0,56			-0,38				0,46					
Pensamento Suicida		-0,55							0,47					
Doença Família			0,66											
Ajudar terceiros			0,65	0,44										
Compulsão por Compras			-0,63					-0,45						
Relação abusiva		0,40	0,53											
Contrato de Sustentação (quebra)			0,48		0,43									
Fuga esquiva			-0,45			0,36								
Auto Eficácia (superestimado)														
Discriminação				0,59			-0,37							
Poder		0,44		0,48										
Significado do dinheiro (sucesso)		0,43		0,44						0,35				
Atribuição externa				-0,43							-0,37	0,37		
Insônia				-0,39			-0,37				0,35			
Vergonha					0,54	-0,39							-0,45	
Pensamento Mágico	0,38	0,41			-0,46									
Doença física						0,63				-0,38				
Atribuição interna						0,41						-0,38		0,35
Invisibilidade							-0,64							
Malabarismo								0,67						
Baixo suporte social									-0,45					
Suporte Social				0,36						-0,42				
Separação, divorcio, desquite											-0,55			
Dinâmica familiar disfuncional											0,40			
Doença mental		-0,52										0,57		
Calote							0,40						0,53	

Discutem-se os resultados da Tabela 5 segundo as variáveis que constituem o suporte social, emocional e instrumental. Ao desempacotar esses componentes, eles agregam variáveis que contêm essas dimensões do construto e as medidas estruturais que refletem o tamanho e a disponibilidade da rede social, porém não se identificam a acessibilidade e a disponibilidade de suporte social informacional. As definições atribuídas a essas dimensões do suporte social são corroboradas por alguns estudiosos (Baptista, Rigotto, Cardoso & Rueda, 2012; Cobb, 1976). Pode-se inferir com os resultados apresentados que dar e receber ajuda do outro, compartilhar sentimentos e frustrações estruturam os suportes emocional e instrumental, embora os indivíduos apresentem uma percepção de apoio recebido e acessível falho no suporte quanto ao enfrentar o fenômeno superendividamento.

Os resultados revelam que o primeiro componente contém variáveis psicológicas de autorreferentes (Gottardo & Ferreira, 2015). Entre esses elementos, a solidão, a tristeza e o vazio agrupam as dimensões do suporte social emocional, em que resultam de uma baixa percepção de suporte afetivo. Para Baptista, Rigotto, Cardoso e Rueda (2012), e Stroebe e Stroebe (1996), o suporte social tem que ser percebido como satisfatório, pois só a disponibilidade de apoio não é suficiente. Para essas variáveis, verifica-se que o auxílio da rede social do indivíduo não foi percebido, conforme se observa nas respectivas sentenças (Tabela 6).

Tabela 6
Representação da ausência do suporte social emocional na variável solidão, tristeza e vazio.

Variável	Unidades de registros
Solidão	- A irmã do indivíduo se afastou por causa do superendividamento.
	- Sente-se sozinho, não tem contato com a família.
Tristeza	- Vivo sozinha.
	- Todos que o indivíduo gosta morrem.
Vazio	- Comprar presente para os netos para tê-los por perto.
	- Não tenho ninguém.

A variável solidão, que surge nos resultados, integra a dimensão do suporte social emocional, uma vez que se relaciona com afeto, confiança, empatia, atenção e cuidados, que fazem com que a pessoa se sinta amada e cuidada (Baptista, Rigotto, Cardoso, & Rueda, 2012; Cobb, 1976; DeSousa & Santos, 2012;). Nessee contexto do superendividamento, como foi verificado na análise, o consumidor, muitas vezes, se isola devido ao sofrimento causado, evita eventos sociais, sente vergonha de assumir a situação do fenômeno frente aos membros de sua rede social de relacionamentos. Esta variável vergonha aparece repetidamente nos relatos dos participantes do CEJUSC/SUPER, de acordo com os registros das orientações investigadas, de maneira que se pode dizer que a percepção do suporte social afetivo foi precária, falha, pois, numa relação diádica, leva os indivíduos a uma confiança mútua, numa ligação que necessita de ajuda e cuidados (Cobb,1976).

Quanto ao suporte social instrumental, alguns autores, como Gottardo e Ferreira (2015), e Lin, Dean e Ensel (1986), o definem como um apoio material e como um auxílio para prestação de serviços. Assim, pode-se entender com os resultados que as variáveis ajudar terceiros, doença na família, relação abusiva e contrato de sustentação aparecem como medidas funcionais, recebidas ou oferecidas, do suporte social (Stroebe & Stroebe, 1996), porém com certa fragilidade. Pode ser por essa razão que os indivíduos atribuem esses fatores como a causa do superendividamento.

Descreve-se com as investigações que ajudar terceiros e contrato de sustentação são variáveis em que os participantes relatam ser gatilhos do superendividamento. Com isso, pode-se compreender, por exemplo, que ajudar outros com suporte financeiro ou apoio aos filhos adultos se configura na oferta de suporte social instrumental e na formação de um banco de suporte (Stroebe & Stroebe, 1996). Embora apareça nos resultados o suporte familiar, que se caracteriza com provisão de atenção e carinho, dimensões do suporte emocional, conforme Baptista, Rigotto, Cardoso e Rueda (2012), e Cobb (1976), o

classificam. Dessa forma, o suporte instrumental e o suporte familiar envolvem atos de assistencialismo aos membros da rede social do indivíduo.

O suporte social se estrutura na rede social do indivíduo (Stroebe & Stroebe, 1996) em relacionamentos sociais íntimos, de amizade e nas relações de organizações formais. Como pode-se observar nos resultados obtidos, as relações abusivas, a quebra de contrato de sustentação e o calote agregam aos componentes principais o suporte instrumental. Porém, observa-se para essas variáveis a ruptura nas trocas de suporte social entre os indivíduos consumidores, objeto deste estudo, e os membros de sua rede de relacionamento. Entretanto, nem sempre essas relações são saudáveis, o superendividamento na contramão tem sérias consequências nas relações de seus integrantes.

Podem-se ratificar, com os resultados das análises de conteúdo proposto para esse estudo exploratório referente ao suporte social no superendividamento, os pressupostos dos autores em referência (Cobb, 1976; Stroebe & Stroebe, 1996) quanto aos efeitos do suporte social na saúde mental e física do consumidor superendividado, assim como para o seu bem-estar. Visto que esses participantes trazem em seus relatos, segundo os registros das orientações, problemas relativos ao sofrimento psicológico como insônia, depressão, solidão, tristeza e pensamentos suicidas, com prejuízos à saúde em geral. O suporte social quando acessível e percebido dá oportunidade ao indivíduo de enfrentar essas consequências, por vezes, até com humor.

Os consumidores superendividados contam com o suporte instrumental e informacional do CEJUSC/SUPER, uma organização institucional formal, em que as ações de educação e orientação financeira configuram dimensões do suporte social informacional, visto capacitar os consumidores para tomada de decisões, e do suporte instrumental, quando das renegociações de dívidas junto dos credores, a exemplo das conciliações propostas por Marques (2016). Esse suporte que o CEJUSC/SUPER oferece possibilita o indivíduo criar

estratégias de enfrentamento e novas aprendizagens para utilizar as forças e os fatores do seu ambiente social para lidar com as situações adversas do superendividamento.

Por fim, este estudo propiciou a compreensão da dimensão e da estrutura que o suporte social tem na vida das pessoas e seus impactos. Assim como compreender a avaliação das medidas funcionais quanto à percepção e ao recebimento de suporte conforme as suposições de Stroebe e Stroebe (1996). Dessa maneira, pode-se sugerir que a acessibilidade e a disponibilidade desse construto só serão possíveis se esses indivíduos estiverem dispostos a perceber e a desejar apoio de sua rede de relacionamento nas circunstâncias que a vida os impõe, como é o caso do superendividamento.

Ao descrever o papel do suporte social, objetivo proposto para esse estudo, entende-se que foi atingido, pois as dimensões do suporte emocional e instrumental foram descritas e aparecem como protetivas ao superendividamento, porém, percebe-se que sua ausência contribuiu como gatilho no processo do fenômeno.

Investigaram-se as dimensões do suporte social, neste contexto, em uma amostra reduzida, dessa forma, abre-se agenda para aprofundar estudos com uma amostragem maior e direcionar a exploração do construto suporte social informacional e instrumental nas orientações psicossociais.

O estudo exploratório do papel do suporte social no superendividamento ainda é negligenciado na literatura, assim, sugere-se a possibilidade de outras pesquisas tanto na perspectiva a priori e posteriori ao fenômeno, bem como na construção de instrumentos de medida quanto à percepção de disponibilidade e recebimento desse construto suporte social nas dimensões instrumental e informacional no superendividamento dos consumidores brasileiros.

Referências

Aronson, E., Wilson, T. D., & Akert, R. M. (2015). *Psicologia Social.* (Paiva, G. J., Trads.). 8ª Edição. São Paulo: Gen-LTC. (Obra originalmente publicada em 1932).

Bardin, L. (1977). *Análise de Conteúdo*. São Paulo: Edições 70.

Baptista, M. N., Rigotto, D. M., Cardoso, H. F., & Rueda, F. J. M. (2012). Soporte Social, Familiar y Autoconcepto: Relación entre Los Constructos. *Psicologia Desde El Caribe, 29* (1), 1-18.

Barros, M., & Santos, A. C. B. (2010). Por dentro da autoeficácia: um estudo sobre seus fundamentos teóricos, suas fontes e conceitos correlatos. *Revista Espaço Acadêmico, 10* (112), 1-9.

Bastianello, M. R., & Hutz, C. S. (2015). Do Otimismo Explicativo ao Disposicional: a Perspectiva da Psicologia Positiva. *Psico-USF, 20* (2), 237 – 247.

Baumeister, R. F., Schmeichel, B. J., & Vohs, K. D. (2007). Self Regulation and the Executive Function – The self as controlling agente. Em Kruglanski, A. W. & Higgins, E. T. *Social Psychology, Second Edition: Handbook of Basic Principles*. (pp. 516 – 536). London: GP.

Brehm, S. S., Kassin, S. M., & Fein, S. (1999). Social Psychology. Boston, MA: Houghton Mifflin Company.

Brígido, E. I. (2013). Michel Foucault: Uma Análise do Poder. Rev. *Direito Econ. Socioambiental, 4* (1), 56-75.

Cobb, S. (1976). Social Support as a Moderator of Life Stress. *Psychosomatic Medicine, 38* (5), 300-314.

Cuesta, M. B., & Budría, S. (2015). The Effects of Over-Indebtedness on Individual Health. *IZA Discussion Paper Series. Institute for the Study of Labor, 3* (8912), 1-41.

Cunha, V. M., & Tourinho, E. Z. (2010). Assertividade e Autocontrole: interpretação analítico-comportamental. *Psicologia: Teoria e Pesquisa, 26* (2), 295-304.

DeSousa, D. A., & Santos, E. C. (2012). Relacionamentos de Amizade e *Coping* entre Jovens Adultos. *Psicologia: Teoria e Pesquisa, 28* (3), 345-356.

Ernegas, A. S. S. (2012). *Família e aprendizagem: como a dinâmica familiar interfere nos problemas de aprendizagem* (Monografia). Retirado de repositorio.roca.utfpr.edu.br/jspui/bitstream/1/4678/1/MD_EDUMTE_I_2012_03.pdf.

Fondeville, N., Õzdemir, E. & Ward, T. (2010, november). Social Situation Observatory - Income distribution and living conditions. Em Apllica (BE). Europen Centre for the European Centre for Social Welfare Policy and Research (AT), ISER - University of Essex (UK) and Tárki (HU).

Gontijo, P. M. O. (2010, junho). Crédito e Superendividamento: uma análise em busca da concretização do princípio da dignidade da pessoa humana. Em *XIX COMPEDI*, Fortaleza, CE. *Anais do XIX Encontro Nacional do CONPEDI.* Fortaleza: COMPEDI, 8307-8332.

Gottardo, L. F. S. & Ferreira, M. C. (2015). Suporte Social, avaliações autorreferentes e bem-estar de profissionais de saúde. Arquivos Brasileiros de Psicologia, 67 (1), 146-160.

Hennigen, I. (2010). Superendividamento dos consumidores: uma abordagem a partir da Psicologia Social. *Revista Mal-Estar e Subjetividade, X* (4), 1173-1201.

Hennigen, I., & Borges, J. P. (2014). Estigma moral e sofrimento psi: problematizando a individualização do superendividamento do consumidor. *Estudos e Pesquisas em Psicologia, 14* (1), 214-238.

Hennigen, I., & Gehlen, G. (2012). Com a "Vida" no Vermelho: Psicologia e Superendividamento do Consumidor. *Pesquisas e Práticas Psicossociais, 7* (2), 290-298.

Hubert, S. (2016). *O Tonel das Danaides: Consumo a crédito, superendividamento e a espoliação dos vulneráveis no Brasil contemporâneo* (Dissertação de Mestrado). Universidade Federal do Rio Grande do Sul – UFRGS, Porto Alegre, RS. Retirado de SABi / UFRGS – Catálogo on-line.

Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). *Stress, Appraisal and Coppig*. New York: Springer Publishing Company,.

Lei n. 6.515, de 26 de dezembro de 1977 (1977). Regula os casos de dissolução da sociedade conjugal e do casamento, seus efeitos e respectivos processos, e dá outras providências. Brasília, DF. Retirado de http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L6515.htm

Leite, C. V. A. (2015). A crise econômica e o superendividamento do brasileiro: uma análise crítica da liberação de crédito social fácil no Brasil. *RDIET, 10* (2), 120-147.

Lemos, C. E. (2016). Relacionamento abusivo. Retirado de http://carlaegidio.com.br/wp-content/uploads/2016/11/Relacionamento-Abusivo.pdf

Lin, N., Dean, A., & Ensel, W. M. (1986). *Social Support, Life Events, and Depression*. London. Academic Press.

Maia, C. M., & Germano, I. M. P. (2012). Self, sofrimento psíquico e processo terapêutico: uma revisão da Abordagem Centrada na Pessoa à luz da Psicologia Narrativa. Retirado de http://www.trabalhosfeitos.com/ensaios/Psicologia/370792.html.

Marques, C. L. (2016). Conciliação em matéria de seperendividamento dos consumidores. Marques, C. L., Cavallazzi, R. L. e Lima, C. C. D*ireito do Consumidor Endividado II: vulnerabilidade e inclusão* (pp. 265-290). São Paulo: Revista dos Tribunais.

Menegon, L. F., & Casado, T. (2012). Contratos Psicológicos: uma revisão da Literatura. *Rev. Adm., 47* (4), 571-580.

Meneghel, S. N., Moura, R., Hesler, L. Z., & Gutierrez, D. M. D. (2015). Tentativa de suicídio em mulheres idosas. *Ciência & Saúde Coletiva, 20* (6), 1721-1730.

Moreira, M. B., & Medeiros, C. A. (2007). *Princípios Básicos de Análise do Comportamento*. Porto Alegre: Artmed.

Moreira, A. S. (2002). Dinheiro no Brasil: um estudo comparativo do significado do dinheiro entre as regiões geográficas brasileira. *Estudos de Psicologia, 7* (2), 379-387.

Oliveira, K. L., Santos, A. A. A., Cruvinel, M., & Néri, A. L. (2006). Relação Entre Ansiedade, Depressão e Desesperança entre Grupos de Idosos. *Psicologia em Estudo, 11* (2), 351-359.

Pátaro, C. S. O. (2007). Pensamento, crenças e complexidade humana. *Ciência & Cognição, 12* (1), 467-149.

Portaria Conjunta 4, de 1º de fevereiro de 2016 (2016). Cria o Centro Judiciário de Soluções de Conflitos e de Cidadania Superendividados - CEJUSC/SUPER. Brasília, DF. Retirada de http://www.tjdft.jus.br/institucional/2a-vice-Presidencia/nupemec/superendividados.

Portaria 49, de 16 de dezembro de 2014 – Institui o Programa de Prevenção e Tratamento de Consumidores Superendividados – SUPERENDIVIDADOS. Retirada de http://www.tjdft.jus.br/publicacoes/publicacoes-oficiais/portarias-gsvp/2014/portaria-gsvp-48-17-12-2014.

Porto, J. A. D. (1999). Conceito e Diagnóstico. *Revista Brasileira de Psiquiatria, 5* (21), 6-11.

PPTS Uma Prática Consolidada (2016). Programa de Prevenção e de Tratamento aos Consumidores Superendividados no TJDFT. Retirado de

http://www.tjdft.jus.br/institucional/2a-vice-presidencia/nupemec/superendividados/PPTSTJDFTumaprticaconsolidada_pginasespelhadas.pdf/view.

Raposinho, P. J. C. (2015). *O Sentimento de Vazio – Estudo Exploratório*. (Dissertação de mestrado). Retirado de repositorio.iscte-iul.pt/handle/10071/10418__.

Resolução nº 4549, de 26 de janeiro de 2017 (2017). Dispõe sobre o financiamento do saldo devedor da fatura de cartão de crédito e de demais instrumentos de pagamento pós-pagos. Brasília, DF. Retirada de http://www.bcb.gov.br/pre/normativos/busca/downloadNormativo.asp?arquivo=/Lists/Normativos/Attachments/50330/Res_4549_v1_O.pdf.

Ribeiro, R. F., & Lara, R. (2016). O Endividamento da classe trabalhadora no Brasil e o capitalismo manipulatório. *Serv. Soc. Soc., 2* (126), 340-359.

Ribeiro, J. L. P. (1999). Escala de satisfação com suporte social. *Análise Psicológica,* 3 (XVII), 547-558;

Rodrigues, A., Assmar, E. M. L., & Jablonski, B. (2009). *Psicologia Social*. Rio de Janeiro: Editora Vozes.

Scliar, M. (2007). História do Conceito da Saúde. *Physis, 17* (1), 29 – 41.

Sigelmann, E. (1981). *Anomia e Desorganização: estudo psicológico em contexto brasileiro* (Tese de Doutorado). Retirado de http://bibliotecadigital.fgv.br/dspace/handle/10438/9734.

Stroebe, W., & Stroebe, M. (1996). The Social Psychology of Social Support. Em *Social Psychology: handbook of basic principles*. (pp. 597-621). New York: Guilford Press.

Teixeira, L. M. F. (2010). *Solidão, depressão e qualidade de vida em idosos: um estudo avaliativo exploratório e implementação-piloto de um programa de intervenção*

(Dissertação de Mestrado). Retirado de repositorio.ul.pt/bitstream/10451/2608/1/ulfp037460_tm_tese.pdf.

Tinucci, T., & Gualano, B. (2011). Sedentarismo, exercício físico e doenças crônicas. Rev. *Bras. Educ. Física, 25* (12), 37-43.

Tómas, J. C. S. P. (2008, junho). A invisibilidade social, uma perspectiva fenomenológica. Em 285 VI Congresso Português de Sociologia, Lisboa, Portugal. *Mundos Sociais: saberes e práticas.* Lisboa: Universidade Nova de Lisboa. Retirado de http://www.aps.pt/vicongresso/pdfs/285.pdf

Werlang, R., & Mendes, Jussara, M. R. M. (2013) Sofrimento social. *Serv. Soc. Soc., 10* (116), 743-768.

APÊNDICES

APÊNDICE A
Definições das variáveis psicológicas categorizadas.

Variáveis Psicológicas	Definição
Ajudar terceiros	**Ajudar**: O dar e receber ajuda do outro, tem influências motivacional, situacional, pessoal e interpessoal, que afetam quem está disposto a ajudar a quem necessita de suporte (Brehm, Kassin e Fein, 1999); fator que leva as pessoas ajudarem aqueles que são próximos, da família, *Kinship selection ou* seleção de parentela (Aronson, Wilson & Akert, 2015).
Atribuição externa Atribuição interna	**Atribuição da culpa**: as pessoas se veem como vítimas sem culpa, agindo de maneira prejudicial por uma provocação, conflitos, com um comportamento defensivo na ação do outro ou a si próprio. Desengajamento Moral (Bandura, Azzi, & Polyodora, 2011;).
Auto eficácia (superestimado)	**Auto eficácia**: A percepção que o indivíduo tem com relação as suas capacidades em realizar uma ação, desta forma podendo interferir nas escolhas (Barros & Santos, 2010).
Auto regulação (baixa)	**Auto regulação**: Função importante no controle do comportamento das pessoas, nos sentimentos e nos pensamentos. A auto regulação tem efeitos sobre a tomada de decisões. Problemas sociais relaciona-se a deficiência de auto regulação, associado a conflitos a curto prazo (Baumeister, Schmeichel, & Vohs, 2007).
Autocontrole (baixo)	**Autocontrole**: capacidade de controlar suas emoções e desejos, caracterizada por conflitos frente a situações aversivas, com respostas a curto-prazo, impulsivas e imediatas, e a longo-prazo, autocontroladas. Trazendo benefícios diretos ao indivíduo ou ao grupo, impostas por sanções éticas definidos culturalmente, normas ou regras (Cunha & Tourinho, 2010; Baumeister, Schmeichel, & Vohs, 2007), por exemplo, no contexto do superendividamento, pague ou enfrentará um processo, com juros altos.
Baixo autoestima	**Autoestima**: o sujeito tem um valor de si mesmo a um nível elevado, e constitui um critério de autoconceito positivo (Gottardo e Ferreira, 2015). Porém sujeito a flutuações, dado as circunstâncias.
Calote	**Calote**: dívida que não foi quitada ou paga, obtida através da pessoa que não tinha a intenção de pagá-la. O calote é considerado crime, uma vertente do crime de estelionato e fraude. O calote se configura na fraude, que está previsto como crime no Capítulo VI do Código Penal, artigo 176 (Corrêa, 2012). No contexto do superendividamento, foi atribuído pelos participantes o calote que recebeu de membro de sua rede, quando pagou algo ou emprestou dinheiro.
Compulsão por compras	**Compulsão por compras**: É o comportamento de realizar compras repetidamente caracterizadas por níveis baixos de autocontrole. Ocorre frequentemente e tem consequências negativas nos relacionamentos pessoais, com os parceiros, reflete no autoconceito, estresse, e crescente endividamento. Caracteriza-se: urgência e dependência por compras, perda de autocontrole, perdas nos relacionamentos sociais e pessoais, dívidas. A pessoa realiza compras desnecessárias com intuito de enfrentar eventos aversivos e estado emocional negativo. Relação com consumo conspícuo. Regularmente resulta em problemas financeiros, como superendividamento ou falência. Altamente relacionado com sofrimento, redução do otimismo e autoestima, e consequentemente redução do bem-estar. (Hubert,

	Raab, Kenning, & Reisch, 2015).
Contrato de sustentação (quebra)	**Contrato psicológico**: o indivíduo tem crenças de que havia uma promessa e uma contrapartida cedida em troca, em que as relações entre as partes tenham obrigações mutuas e pautadas pela confiança. A sustentação do contrato, está no indivíduo e na reciprocidade, ou seja, o "contrato psicológico está nos olhos de que o vê. " (Rousseau, 1989, citado por Menegon, & Casado, (2012); o contrato psicológico faz sentido, se há a percepção de promessa, e a incapacidade de que o contrato se cumpra, sinaliza prejuízos nas relações entre as partes, que não são facilmente restauradas (Menegon, & Casado, 2012).
Depressão	**Depressão**: define um estado afetivo normal, como a tristeza, um sintoma, uma síndrome e doenças. Como sintoma, pode aparecer em diversos quadros clínicos: transtornos de estresse pós-traumático, demência, esquizofrenia, alcoolismo, doenças clinicas; a síndrome pela esquizofrenia, alcoolismo e doenças clínica, e como resposta a eventos estressores ou sociais; e nas doenças com transtorno depressivo maior, melancolia, distimia, depressão integrante do transtorno bipolar I e II, e ciclotimia; e como síndrome, alterações no humor (tristeza, irritabilidade e apatia), bem como alterações cognitivas, psicomotoras e vegetativas (Porto, 1999).
Desesperança	**Desesperança:** caracteriza-se por distorções de pensamento, uma percepção pessimista e negativa frente à vida e ao futuro, e relacionada à depressão (Beck, Rush, Shaw & Emery, 1997, citado por Oliveira, Santos, Cruvinel & Néri, 2006), sentimentos de fracasso (Oliveira, Santos, Cruvinel & Néri, 2006).
Desorganização	**Desorganização**: a desorganização pessoal é definida como falta de meta interna ou falta de coerência interna. E só há desorganização quando a ordem é interrompida. Organizar é a base de tomada de decisões (Sigelmann, 1981). Quanto a desorganização psíquica, esta é uma forma de defesa ao sofrimento psíquico, quando o indivíduo se percebe frente a situações e tem a forma clara do desacordo entre a sua noção de eu a sua experiência, levando o indivíduo alto nível de angustia, podendo perder a noção de realidade (Maia & Germano, 2012). Neste contexto, pode-se dizer que a desorganização financeira são fortes indícios que levam as pessoas a se endividarem, são problemas da má administração dos recursos financeiros, entrando em desacordo consigo o levando a entrarem em crise.
Dinâmica familiar–disfuncional	**Dinâmica familiar**: é o funcionamento de cada núcleo familiar, de forma a entender as relações familiares, suas normas de convivência em que as características estão fortemente relacionadas, não somente ao processo gerador da enfermidade, mas também à sua recuperação. A família desenvolve uma função plena sob ponto de vista biológico, psicológico e social, desta forma contribui tanto para o desenvolvimento saudável como para o patológico de seus membros (Ernegas, 2012). A dinâmica familiar disfuncional, se refere a inúmeros fatores atuantes no contexto familiar e ambiental. E o endividamento familiar é um dos fatores que pode desencadear sintomas em todos os membros de uma família, visto estar intimamente relacionada com o processo saúde/doença.
Discriminação	**Discriminação**: comportamento diante de conceitos estereotipados ou preconceituosos em referência a uma pessoa ou objeto, desfavorecendo ou prejudicando, por pertencerem a determinados grupos. São palavras hostis, condutas agressivas, etc., contra outra pessoa (Rodrigues, Assmar, & Jablonski, 2009).
Doença física	**Doença e saúde**, contemplam o contexto social, econômico, político e cultural de uma época, dependendo das questões relacionadas ao valor que lhe é atribuído, pessoal, conceitos religiosos, filosóficos e científicos. O conceito de doença vem

Doença mental	há muito tempo na história evoluindo, desde ao embate com a malária e varíola, até chegar nos tempos atuais de modo a contribuir para a definição da saúde pela OMS "um estado do mais completo bem-estar físico, mental e social" e não apenas ausência de doença (Scliar, 2007). Assim, o indivíduo acometido com
Doença na família	alguma doença, passa a receber diagnósticos, tratamento, e cuidados pessoais, tanto da sua rede social como da institucional formal (Porto, 1999). Neste contexto, a doença sofreu atribuição causal ao superendividamento, face o indivíduo se endividar para cuidar do outro da sua rede social de relacionamento.
Fuga esquiva	**Comportamento de fuga e de esquiva**: são comportamentos operantes e ocorrem sob reforço negativo. Fuga: ocorre quando um estimulo aversivo está presente, por exemplo: todo dia às 10h toca o telefone e o consumidor superendividado sabe que é de um cobrador, então ele não atende, e sai da sala. Esquiva: comportamento que ocorre quando se quer evitar um estimulo aversivo, ou seja, o estimulo aversivo não está presente, exemplo: o consumidor deduz que às 10h o cobrador irá ligar, então ele desliga o telefone a fim de evitar ouvir o telefone tocar (Moreira & Medeiros, 2007).
Ingenuidade	**Ingenuidade**: neste contexto do superendividamento, o indivíduo é seduzido e levado a assumir riscos contratuais frente as facilidades do crédito na esperança de melhorar as condições de vida e realizações de sonhos (Gontijo, 2010).
Insônia	**Insônia**: tem como característica principal a dificuldade de iniciar ou manter o sono, e ocorrer pelo menos três vezes por semana no mínimo um mês, comprometendo o desempenho do indivíduo nas rotinas do dia-a-dia, em que o sentimento é de um sono não reparador. Está associado a um sofrimento importante (Barlim, Lobato, & Manfro, 2005), como neste contexto do superendividamento.
Invisibilidade	**Invisibilidade**: se origina do desprezo social e ao não reconhecimento, a sociedade do espetáculo na qual vivemos, os sentimentos estão relacionados ao ser invisível para os outros, na vergonha, a paranoia, a impressão de insucesso pessoal, no isolamento e a clandestinidade, estas ligadas a invisibilidade social. A invisibilidade está na percepção coletiva, que cria e revela os preconceitos (Tomás, 2008). Sujeito superendividado pode se sentir invisível frente aos outros.
Malabarismos	**Malabarismo**: se configura em estratégia de pagamento de dívidas, por meio de atrasos ou negligenciar o pagamento de dívidas e/ou parcelas, propositadamente, levando em consideração o conhecimento das condições de pagamento: taxa de juros, prazos e valores. Desta forma, obrigações interpretadas de menor importância são atrasadas temporariamente, a fim de garantir o pagamento de bens e serviços considerados prioritários, porém essa estratégia de sobrevivência não resolve a situação por definitivo, apenas posterga (Hubert, 2016).
Otimismo ingênuo	**Otimismo**: ações proativas para o bem-estar físico e mental. Frente a situação desafiadoras, a pessoa tem atitudes de confiança e de persistência, mesmo enfrentado dificuldades. É ver as coisas pelo lado positivo, refletindo expectativas boas. Também se refere a maneira como se pensa a respeito as causas de eventos ruins (Bastianello & Hutz, 2015). Desta forma, os indivíduos relatam ter otimismo a respeito da situação atual do superendividamento, e de que algo bom irá acontecer.
Pensamento mágico	**Pensamento**: envolve não apenas aspectos cognitivos, mas aspectos afetivos e crenças, ou seja, socioculturais e biológicos. Dois tipos, o racional ligado à lógica e razão, e o mítico, no âmbito mitológico, do imaginário, das analogias e dos símbolos. Acredita-se que o raciocínio decorre da articulação destas duas dimensões, sendo a reconstrução do real. Emerge das relações sociais (interpsicológico), e posteriormente no individual (intrapsicológico), e se estrutura pela representação que o sujeito faz do seu mundo externo, e funciona

	por meio de modelo mental, construindo modelos da realidade na interação consigo mesmo e com os outros (Pátaro, 2007). Desta forma, o pensamento mágico é construído pelo sujeito numa relação da sua realidade com o mitológico, acreditando que sua situação do superendividamento será resolvida por algo de extraordinário que irá acontecer.
Poder	**Poder**: a definição não se limita a uma pessoa ou grupo de pessoas que tenham influência sobre outras. O poder existe onde se encontra relações das redes de relacionamento, porém o homem não percebe essa relação de poder claramente. Entende-se como o agir e consequentemente, produzir efeitos. Uma imposição sobre o outro, mesmo que lide com dificuldades. A visão política da palavra entende-se como alguma coisa que impõe obediência e sem alternativa de desobedecer. É um poder legitimo, em que a ordem é para ser executada. Para o filosofo Foucault, poder é algo que um cede a outro, e acontece numa relação em todas as partes, o que existe são relações de poder, e está em toda a sociedade, todos locais e em todos os indivíduos. A poder coagi, disciplina e controla as pessoas, onde se dá de acordo com o tempo, lugar, nascem novas relações de poder. O poder se exerce, e se transmite e perpetua por meio das relações dos indivíduos (Brígido, 2013). Os indivíduos participantes do programa SUPER, trazem como consequência do poder o endividamento, em que pese o significado do dinheiro na relação de poder sobre o outro.
Prática de exercícios físicos	**Pratica de exercícios físicos**: importante para a saúde e bem-estar do indivíduo, dado a redução de doenças, melhora a capacidade muscular, cardiovascular, respiratória e equilíbrio corporal, bem como para a saúde mental. Hipócrates, pai da medicina, usava em seus discursos “o que é utilizado, desenvolve-se, o que não o é, desgasta-se, e na deficiência de alimento e exercício, o corpo adoecerá”, ou então Platão “manutenção de corpo e mente”, ou então as palavras “mente sã em corpo são” (Tinucci & Gualano, 2011). Embora nos registros não foi identificado práticas de exercícios físicos dos participantes do programa SUPER.
Relação abusiva	**Relação abusiva**: pode acontecer em qualquer tipo de relacionamento, de amizade, conjugal, de trabalho, amorosa, familiar, onde existe uma relação de poder do abusador sobre a vítima (Lemos, 2016). Verificou-se nos registros, relatos de participantes, onde se consideravam vítimas de familiares quando acordavam algo, e a outra parte não cumpria com o acordado, geralmente abusos financeiros.
Rigidez funcional	**Rigidez funcional**: A rigidez se constrói a partir do nascimento, e a cada nova aprendizagem, à medida que se cresce forma-se a maneira de pensar, face os estereótipos, preconceitos e crenças que se adquire ao longo da vida, criando-se padrões de comportamento. A rigidez funcional contribui para que a adaptação às mudanças, criatividade e positividade, fique aquém aos comportamentos positivos, e as relações entre o indivíduo e sua rede social fique comprometida (Pataró, 2007; Porto, 1999). Pessoas com rigidez funcional, acreditam que só há uma maneira de resolução de problemas, tem dificuldades para enfrentar os acidentes de vida e inflexíveis, desta forma, protegendo-se de algo.
Separação conjugal ou divórcio	**Separação/Divórcio**: dissolução do casamento só ocorre pela morte de um dos cônjuges ou pelo divórcio, que neste caso, após separação judicial (Lei n. 6.515, 1977). Verificou-se relato nos registros dos participantes que após separação ou divórcio, uma das partes se endividou por manter o padrão social de quando casado, mesmo com redução da renda, desta forma, atribuindo a separação a causa da dívida.
Significado do dinheiro	**Significado do dinheiro**: o dinheiro participa de todos os momentos da vida econômica cotidiana, e constitui significativamente da vida social, o estudo das atitudes frente ao dinheiro e suas variáveis são relevantes para a psicologia, uma

	vez que relaciona fatores como o poder (prestigio, reconhecimento social), conflito (dinheiro provoca desconfiança, oportunismo), prazer (felicidade, bem-estar psicológico), progresso (nas sociedades e humanidade, resolve problemas sociais), desapego (oposição entre dinheiro e espiritualidade), sofrimento (significado negativo ao dinheiro), desigualdade (segregação social), estabilidade (segurança) (Moreira, 2002).
Sofrimento desproporcional	**Sofrimento**: aparece de diferentes formas, e vai além, se configura no isolamento social, sentimento de perda, sentimentos ligados à depressão, culpa, ansiedade, estresse e humilhação. Desta forma, o sofrimento está presente quando da privação material, e perda de liberdade em todas as formas e expressões (Werlang & Mendes, 2013). Dado ao sentimento de perda de algo, o indivíduo superendividado experimenta o sofrimento desproporcional e mal-estar.
Solidão	**Solidão**: definido como um construto complexo de sentido amplo e subjetivo, em que se atribui três aspectos comuns, subjetivo, psicologicamente desagradável, e em conseqüência de relações sociais deficientes. Atrelado a sentimentos de desespero, aborrecimento a autodepreciação. As dimensões da solidão: solidão social, insatisfação por falta de uma rede social de relacionamentos; e solidão emocional, em conseqüência de relação intima, considerada a mais dolorosa (Teixeira, 2010).
Suicídio – Pensamento e Tentativa	**Suicídio**: pode-se dizer que é um fato social complexo, de causas que sofrem mudanças de acordo com o contexto, cultura, história e rede social. Enquanto que as tentativas de suicídio podem ser marcadas por autoagressão que não atingiu seu intento letal final, porém, podem se repetir, e considerado preditor do suicídio. Da tentativa para o suicídio, os indivíduos fazem plano inicial até conseguirem consumar o fato (Meneghel, Moura, Hesler, & Gutierrez). Ocorrem suicídio e tentativas de suicídio no superendividamento.
Suporte social Suporte social (baixo)	**Suporte social**: tem importante efeito na saúde do indivíduo, no que diz respeito à prevenção de sérias consequências de crises e mudanças que ocorrem no ciclo da vida do sujeito, desde o nascimento até o final da vida; o suporte desenvolve-se com o apoio da família, depois com os pares no trabalho, na comunidade, em caso de necessidade, com ajuda profissional, e ao final da vida novamente o suporte ao indivíduo é o familiar (Cobb, 1976). Dimensões do suporte social: familiar, emocional, instrumental e informacional.
Tristeza	**Tristeza**: sentimento presente em todos as pessoas, não há problemas em senti-la, se forma como resposta às situações de perda, luto, desapontamentos, derrota, etc., e se pode mencionar a um estado afetivo normal. Se deve atentar para os sinais de tristeza, uma vez que é um alerta de que o indivíduo está com carência de ajuda e apoio. Sentimento de descontentamento, diante das adversidades da vida, pode acometer o indivíduo por horas ou dias, porém num tempo muito prolongado, merece atenção maior, visto um alerta para depressão (Porto, 1999). Natural no contexto deste estudo, o indivíduo sentir triste, porém um alerta e não se deixar esse sentimento tomar proporção.
Vazio	**Vazio**: pode-se pensar em sentimento de insatisfação, fútil, vão, resultante de uma perda ou da falta de algo, um construto que se define como um espaço vazio, ausência de conteúdo, ligado a uma emoção ou sentimento em primeira instância (Raposinho, 2015), desta forma, um sentimento de buraco negro, que no contexto do superendividamento, perda de algo que se perdeu sem se dar conta.
Vergonha	**Vergonha**: é de natureza humana, e tem uma relação com a moralidade, embora seja um sentimento, que contribui para o desenvolvimento da criança e do adolescente. É decair perante o olha do outro, ou seja, sentir vergonha, enrubescer-se, em que são próximos ao sentimento de remorso, timidez, pudor, honra, humilhação, embaraço, entre outros. E não necessita ter o olhar negativo

do outro, basta a exposição e estarem sendo observados (Taille, 2002).

APÊNDICE B

Variáveis psicológicas e sentenças das unidades de registros.

Variáveis Psicológicas	Sentenças das Unidades de Registros
Ajudar terceiros	Arrimo de família; Ajuda a família; Filha necessita da ajuda da mãe; Eu cuido do meu pai que é idoso; Cuidador de idoso; Eu moro numa kit, e meus pais e irmão moram no meu apartamento; Cuida do irmão cadeirante; Ajuda Mae e irmão; O marido ajuda a família, que só ostenta; Se aposentou para cuidar do filho; Marido desempregado e cuido das netas; Não consigo ver ninguém com problema que ajudo; Emprestei meu cartão de crédito;
Atribuição externa	Acha que tem que resolver sozinho sua situação de dívida; Endividou-se por causa da doença; Me endividei porque o banco me deu cartão de crédito;
Atribuição interna	Endividou-se por causa da doença do pai; Atribuição externa: o marido é descontrolado. Sente-se culpada do endividamento, por causa dos filhos; Os filhos pagam com a separação e o endividamento; Acredita que o endividamento começou com as obras na casa da mãe; Endividou-se por causa da doença do filho; Ao se separar as dividas ficou com a esposa; Não sabe onde está o problema, talvez no marido; A desordem era do ex-marido; Endividou-se com o casamento do filho; Atribui ao crédito fácil; Gravides do terceiro filho; Construção da casa; Os filhos estão me enclausurando; A filha casou e voltou para casa com os filhos; A minha filha que induz a gastar; Os filhos gastavam no meu cartão;
Autoeficácia (superestimado)	Resolve tudo; Arrimo de família; Sentimento altruísta; Faz tudo, manicure, pedagoga, motorista, pizzaiola, Eu que tenho que alavancar tudo; Cuida de tudo, faz tudo, costura, sou desenrolada, eu que resolvo, é super; Sou necessário para os outros; Vende produtos de beleza de todas as marcas; Eu decido o que fazer la em casa; Negócio faliu; Sou forte, ninguém me derruba;
Auto regulação (baixa)	Usei o cartão de credito, mesmo sabendo que não podia usar; Chora toda hora; Não sabe dizer não para o filho; Gasta no cartão; Ela não sabe esperar;

	Quero tudo agora; Minha filha que me induz a gastar;
Autocontrole (baixo)	Compras impulsivas; Compras desnecessárias; Endividamento frequente; Não tenho controle dos gastos; Compras para obter atenção dos netos; Comprou carro para o filho, sem poder arcar com as prestações; Descarrega na comida; Gasta para ter conforto; Chutou o balde; Falta de atenção com os gastos; Chantagem emocional para ir visitar os pais que moram em outro estado; Vivo apertado; Sou coração mole;
Baixo autoestima	Entregou os cartões para mulher cuidar; Morre se a neta se afastar; Cuida de idosos, sente-se só; Sente-se cansada, omissa; Não tenho sorte no amor, tenho dividas; Sente-se culpada; Sofreu violência física do marido; Tudo é difícil; Sensação de mover um elefante; Acomodada; Sem planos para a vida; Passeando no cinza da vida;
Calote	Sofri calote dos outros.
Compulsão por compras	Compra sem pensar; Compra sem necessidade; Compra por impulso; Gasta com roupas e sapatos caros, Usei o cartão de credito, mesmo sabendo que não podia usar. Endividamento frequente; Compensa comprando compulsivamente; Compra e se sente mal depois; Fez várias compras para impressionar novo marido; Com a separação, passou comprar compulsivamente; Após casamento do filho, passou a comprar impulsivamente; Ostenta com compras; Bate a tristeza e vai as compras; Gasta para ter conforto; Vou morrer, então gasto; Vivo apertado; Gosto de comer bem;
Contrato de sustentação (quebra)	Briga com o marido; Briga com a esposa; Combinou com a mãe e irmão de ter um “caixa”, mas no final só a pessoa colocava dinheiro; Abandonada pelo marido; A filha não ajuda em casa; Acredita que ela tem que fazer tudo pela família, mas sabe que não pode ser assim; Segundo casamento: marido alcoólatra, vicio em jogo, mentiras graves; Sente-se frustrada com a separação, pois acha que não cumpriu se dever com o marido e com Deus; O cunhado deve muito dinheiro; Fez dívida em nome do tio;

	Comprou carro para o filho que o tio que pagava as prestações, e não pode mais pagar;
	Endividamento no segundo casamento, fez empréstimo e não cumpriu o pagamento das parcelas que eram devidas ao outro cônjuge;
	Ao se separar ficou as dívidas;
	Filho gastou todo o limite do cartão e deixou a dívida com a mãe;
	Esposa que sou miserável;
Depressão	Fica martelando sobre o assunto;
	Eu fui diagnosticado com depressão;
	Não mantem relacionamento no trabalho, em nenhum grupo social;
	Os filhos estão me enclausurando;
	Afastado do serviço por causa da minha depressão-bournout;
	Vou morrer mesmo, antão me endivido;
Desesperança	O que aproveitei da vida;
	Tenho a sensação de estar num beco sem saída;
	Morre se se afastar da neta, que é tudo na vida;
	Sou uma derrotada;
	Patinho feio da família;
	Se eu não estiver aqui, não haveria problema;
	Me sinto inferior;
	Sem projetos para a vida;
	Não se sente capaz;
	Sensação de incompetência;
	A vida não deu certo;
	Estou patinando na vida;
	A pobreza me pegou;
	Passeando no cinza da vida;
	Tô no fundo do poço;
	Sou uma burra, faço escolhas erradas;
Desorganização	Malabarismos para pagar as contas;
	Não me organizo;
	Não sabe dizer não.
	Começou a confusão;
	Deixa rolar;
	Após separação, manteve o padrão;
	Se reconhece desorganizada, pois não controla os gastos;
	Dívidas com agiota;
	Mesmo a família endividada, o marido ostenta em festa de aniversário do filho;
	Para sair da dívida, tenta fazer algo em casa, mas compra sem poder a matéria prima;
	Passou concurso, comprou carro, e colocou o filho na escola particular;
Dinâmica familiar–disfuncional	Marido alcoólatra, vicio em jogo, mentiras graves com ela.
	Ex-marido não se relaciona com o filho e mora no mesmo terreno, e não ajuda;
Discriminação	Me senti discriminada socialmente;
	Voltei para o lugar do negro;
	Discriminada pela família;
Doença física	Câncer;
	Me sinto sem energia;
	Tive doença no fígado;
	Tem sobrepeso;
	Tem artrose;
	Enxaqueca;
	Faz dialise, hipertensa, diabetes,
	Bruxismo;
	HIV;
	Imobilidade;

	Infarto;
	Derrame;
Doença mental	Tenho ansiedade, depressão, angustiada;
	Estou em tratamento com o psiquiatra e faço terapia.
	Tenho TDHA;
	Segundo marido alcoólatra, vicio em jogo;
	Acompanhamento psiquiátrico;
	Problemas de memória;
	Foi indicado internação pelo psiquiatra;
	Ouve vozes;
	Síndrome do pânico;
	Vivo uma gangorra emocional;
Doença na família	Cuido do meu pai;
	Meu pai é jogador compulsivo;
	Meu marido é alcoólatra.
	Pai doente;
	A neta é doente, tem convulsões;
	Filho doente;
	Irmão doente cadeirante;
	Marido alcoólatra, diabético;
	Marido obeso;
	Filho autista;
	Pais com alzaimer e câncer;
	Mãe prótese na coluna;
Fuga esquiva	Gasta para fugir da solidão.
	Apegou-se ao sexo fácil, depois do segundo casamento, para fugir dos problemas;
	Não tem controle dos gastos;
	Se exercita para esquecer dos problemas;
	Gasta para preencher o vazio;
	Preenche o buraco;
	Não quero falar das coisas;
	Compulsão por comida;
	Não gosto de olhar os papéis;
Ingenuidade	Entrei na conversa de meu marido;
	Entregou cartão de credito para o companheiro;
Insônia	Eu sofro de insônia;
	Tenho sono irritado;
Invisibilidade	Sente-se invisível;
Malabarismos	Faz malabarismo para resolver as coisas;
	Dou um jeito para pagar as contas;
	Faz empréstimo para pagar dívidas;
	Malabarismos até hipotecar a casa;
Otimismo ingênuo	Os empréstimos eram a tábua de salvação;
	Discurso social poético;
	Custo para a sociedade;
	Jesus colocou a mão em mim;
Pensamento mágico	Acredita que se curou da doença pela fé;
	Algo vai acontecer para resolver seu problema;
	Aposta tudo que vai mudar rápido;
	O programa vai resolver.
	Fantasiou suas escolhas e casamentos;
Pensamento suicida	Marido, pai e o filho assassinado;
	Nora não deixa ver os netos;
	Casada com ex-alcoolatra, diabético e não trabalha;
	Se eu não estiver aqui, não haveria problema;
	Jogou a carro do desfiladeiro;
Poder	Acha-se poderosa;
	Impulsividade como forma de poder.
	Sente-se poderoso quando presenteia alguém;

	Sente-se satisfeita comprando presentes para os outros; Perdeu o poder, pagava tudo, mas marido descobriu; O marido é tudo, desde que ela esteja no controle; Tem que comprar as pessoas;
Prática de exercícios físicos	Exercita-se para esquecer dos problemas;
Relação abusiva	Combinei com a minha mae e irmão de fazer uma caixa para as despesas e só eu colocava dinheiro. A mae e irmão mora na casa dela e ela numa kit. Marido alcoolatra, mentiras graves do marido; A filha consegue tudo, faz chantagem.
Rigidez funcional	Cuidador de idoso, não procura a família; Ninguém me derruba; Em negação com a situação; Não consegue negociação com os credores, não cede;
Separação conjugal ou divórcio	Meu marido me abandonou, mas não me separei no papel; Está no terceiro casamento; Ex-marido mora no mesmo terreno;
Significado do dinheiro	Dá poder ter dinheiro; Sucesso, sai para festas, com amigos, dá presentes;
Sofrimento desproporcional	Sinto-me só, não tenho amigos, tenho insônia. Estou em tratamento com o psiquiatra.
Solidão	Acha que se endividou por causa da solidão; Medo de morrer só; Irmã se afastou; Por sentir-se só caiu na lábia do novo marido, que a abandona ao saber do superendividamento; Sou tímida; Vivo só;
Suporte social	Tomo emprestado dinheiro com amigos;
Suporte social (baixo)	Família tem conhecimento da dívida; A família ajuda, pais e esposa; Pegou empréstimos; Não fala sobre sua situação com outros; Suporte familiar da mãe e irmão. Atribui a solidão a causa da dívida; Quando eu era amada eu era feliz; Sinto-me sozinho, não tenho contato com a família; Sente vontade de ter amigos, ter uma vida social; Mora com a mãe, e filhos também; Sente falta da irmã para conversar que com o endividamento se afastou; Já contou para a família sobre o endividamento; Suporte financeiro da esposa; Ex-marido a sustentou por 15 anos, mas parou quando ficou gravida de outro; O sogro ajuda; Briga com todos da sua rede social; Quando se superendividou o marido a abandonou, pois queria aquela vida nova de aquisição e não gostava mais dela; Casou-se novamente, perdeu o emprego e foi morar com a mãe; Patinho feio, discriminada pela família; Esposa ajuda trabalhando como cabelereira; Pede dinheiro emprestado a mãe; Todos que eu gosto morrem; Tenho dois amigos que são família; Vários derrames, filhos cuidam; Esposa e filhos não dão apoio;
Tentativa de suicídio	Tentou-se matar, quando se deu conta que não conseguia comprar comida para dentro de casa;

Tristeza	Depois da separação sente tristeza e frustração; Vivo sozinha;
Vazio	Todos que eu gosto morrem; Não tenho ninguém.
Vergonha	Não fala com ninguém. Sinto vergonha diante dos credores e da família; Não conta para família que está endividada; Orgulhoso; Vergonha de morar com a mãe; Vergonha de falar para o sogro sobre o endividamento; Família do marido só sustenta, ela que tem que cuidar das dívidas, e o marido não quer aparecer para resolução dos problemas. Não contou para o marido sobre o superendividamento; Vergonha de vender o que faz para aumentar sua renda;