Faculdade: Faculdade de Ciências da Educação e da Saúde - FACES
Curso: Psicologia
Disciplina: Estágio Básico I I
Prof. João Modesto
Aluna: Amanda Fontenelli Costa - 21116705

SUPERENDIVIDAMENTO: avaliação de impacto do Programa de Prevenção e Tratamento de Consumidores Superendividados do Centro de Conciliação do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios

Brasília
2017

1. INTRODUÇÃO

A Revolução Industrial é um dos grandes marcos que alteraram o curso da história, pois inaugurou um novo padrão de produção, interferindo significativamente nas relações sociais, por meio do estabelecimento de um novo sistema econômico: o capitalismo. Com a introdução de novos maquinários e o estabelecimento de uma escala produtiva jamais vista anteriormente, a qual desembocou no aumento extraordinário da oferta de produtos e serviços voltados ao consumo em massa, surge na Europa, a partir da segunda metade do século XVIII, um processo ininterrupto de produção coletiva generalizada, visando a geração de lucro e acúmulo de capital.

Segundo Behring (2009), a dinâmica do capitalismo orienta seu crescimento sem considerar as consequências sociais e políticas, encontrando seu principal apoio no trabalho vivo, a partir da relação de classes e de dominação, uma vez que a concorrência incentiva a busca por inovações geradoras de mais lucro. Desta feita, a reestruturação do mercado de trabalho, por meio da introdução do sistema capitalista, deu-se, portanto, tanto histórica quanto atualmente, a partir do processo de reorganização e de interação das forças produtivas e das relações sociais, cristalizando as mudanças na organização socioeconômica e política da sociedade.

Portanto, a conjuntura constituída pela introdução do sistema capitalista é caracterizada pelo surgimento da produção mecanizada, instituição da grande indústria, ao lado da generalização do trabalho assalariado e a reprodução de novas classes sociais. De modo a observarem-se, ainda nos dias atuais, os desdobramentos da introdução do sistema capitalista e de seu acirramento, que transfiguraram o mundo do trabalho, estabelecendo novas categorias ocupacionais e novos ritmos de produção,

potencializando a exploração da mão-de-obra e o excedente do exército industrial de reserva.

Uma vez que o Capital pauta-se na extrema exploração da mão-de-obra do trabalhador, não o remunerando justamente, este tem no seu parco salário a ‘capacidade’ para consumir. Na lógica capitalista, com a intensa oferta de produtos e serviços, faz-se necessário para sua manutenção, o constante consumo do que é produzido socialmente. Cabe destacar que o estabelecimento do salário deu-se por meio de uma luta política entre classe trabalhadora e capitalistas, os quais ávidos pela exploração intensa e radical do proletário, o remunerava cada vez menos. Assim, estabeleceu-se o salário como o valor mínimo necessário para a subsistência da classe operária.

Portanto, a capacidade de consumo do trabalhador sempre esteve limitada diante da intensa oferta de produtos e serviços estabelecida pelo ritmo capitalista. Nesse sentido, o crédito assumiu importante papel, pois permitiu que o consumidor obtivesse acesso (ao crédito) a fáceis e questionáveis condições, tanto para adquirir bens e serviços, expandindo sua capacidade de consumo.

Ao lado da oferta de crédito, tem-se a mídia como ferramenta estratégica de fomento ao consumo. O capital apropria-se das variadas formas de marketing, utilizando propagandas de apelo emocional como uma ferramenta poderosa capaz de incutir na população mudanças em seu comportamento e em seu estilo de vida, modificando assim seus hábitos de consumo, criando falsas necessidades e propiciando a busca pela satisfação destas, sem a devida reflexão crítica, ou seja, incitando o consumo a qualquer custo.

Conforme Netto (2009), na sociedade moderna, é cada vez mais frequente o

imediatismo e a irresponsabilidade no consumo de bens e serviços, somados à concessão de crédito sem verificação da capacidade de reembolso dos consumidores, culminando no quadro de falência econômica do consumidor. Dessa forma, o consumidor torna-se refém de um sistema que o explora e o incentiva massivamente ao consumo. Uma vez que a ausência de um sistema de proteção ao consumidor e à sua família pode gerar situações limites, como a insolvência civil, procedimento que visa liquidar o patrimônio do devedor a fim de se honrar os créditos pendentes, sem considerar a relidade daquele enquadrado como 'devedor'.

Dentro dessa realidade, surgem aqueles que recaem sobre a condição de superendividamento. O conceito de superendividamento é recente e fluído. Assim como também não há um perfil definido para aqueles que se encontram 'categorizados' na condição de superendividado (Paisant, 2002). Encontram-se todos os sexos, tipos de profissões, classes sociais, entre outros. Dessa maneira, conforme Carpena & Cavallazzi (2006), diz-se superdendividado aquele indivíduo que possi um passivo (dívidas) maior que o ativo (renda e patrimônio pessoal) e precisa de auxílio para reconstruir sua vida econômico-financeira. Essa aferição dá-se mediante comparação entre o ativo e o passivo do indivíduo e sua família, atentando para as particularidades do caso, como as necessidades básicas destes (Costa, 2002).

> Assim, o superendividamento "diz respeito aos casos em que o devedor está impossibilitado, de forma duradoura ou estrutural, de proceder ao pagamento de uma ou mais dívidas. Uma parte da doutrina considera ainda como sobreendividamento as situações em que o devedor, apesar de continuar a cumprir os seus compromissos financeiros, o faz com sérias dificuldades. (Marques &

Frade, 2007).

É necessário pontuar que o contexto de endividamento dos consumidores dá-se mediante a dinâmica capitalista instalada a partir do modelo econômico vigente nas sociedades atuais, de modo que enquanto fenômeno deve ser analisado não como problema pontual e individual, mas como fenômeno social cujas consequências são de responsabilidade da socidade em geral e sobre a qual repercute (Pozzobon, 2014).

Diante do contexto apresentado, nota-se a relevância teórica e prática do ‘superendividamento’, pois seu estudo aponta questões importantes e amplamente debatidas, como a problemática da mídia\publicidade do crédito e sua incorporação pelo mercado financeiro.

Nesse sentido, este trabalho pretende contribuir com o debate, uma vez que a condição de superendividamento apresenta variáveis expressivas a serem contempladas pela Psicologia, somada à escassez de estudos e pesquisas na área sobre o tema, principalmente em estudos nacionais.

2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Diversos estudos engajaram-se na tentativa de analisar a sociedade, suas características e dinâmica, tendo sido qualificada de inúmeras formas, contudo, atualmente, tem-se verificado a predominância de um traço central das relações sociais contemporâneas: sua vinculação ao consumo (Martins & Veiga, 2009). O conceito de sociedade de consumo está intimamente ligado à economia capitalista, cujo funcionamento atual pauta-se no livre mercado em seu estado avançado, ou seja, no desenvolvimento industrial capitalista selvagem, ao lado da globalização e da intensificação da produção e do consumo de produtos e serviços.

A sociedade de consumo caracteriza-se pelo desejo socialmente compartilhado da aquisição supérflua e desenfreada, a partir do incentivo e da criação de pseudonecessidades, produzias pelo elevado estímulo ao consumo. Igualmente, estrutura-se pela insaciabilidade dos consumidores, os quais envolvidos num ritmo incessante de aquisição: compram a fim de sanar determinada necessidade, e imediata e automaticamente após solucioná-la se deparam como uma nova necessidade (Retondar, 2008).

Apesar de descrever a dinâmica inerente ao Capital, vista nas variadas fases de seu desenvolvimento, em sua forma contemporânea, a sociedade atual extrapola a lógica do consumo como simples posse e usufruto do produto\serviço comprado. Para além, ressignifica as relações sociais e os símbolos atrelados ao ato de comprar e aos objetos adquiridos. Segundo Santos (2011), a lógica do consumo ultrapassa os próprios objetos, constituindo-se como uma prática idealista e não como uma prática resumida ao material. Logo, o consumo enquanto ação social\humana remete à ideia de filiação, identificação e pertencimento social e consumir os produtos\serviços ofertados vão além do poder de compra *per si*.

> Numa palavra, o campo da atividade consumista deixa de ser espaço da atividade econômica *stricto sensu* para se constituir enquanto campo de produção de significados e forma simbólicas. Consumir passa, neste caso, a ser percebido como processo de mediação de relações sociais, transfigurando atráves desta atividade conflitos políticos, de gênero, distinções étnico-raciais, reprodução de valores entre um conjunto de outros elementos que são sustentados ou negados simbolicamente no interior deste campo. (Retondar, 2009)

No contexto social contemporâneo, consumir traduz o local que o sujeito consegue ocupar na sociedade, o *status* que consegue assumir, a identidade que constrói diante do coletivo. Por esta razão, a sociedade atual tem sido categorizada como sociedade de consumo. Consequentemente, de acordo com Martins & Veiga (2009), a qualidade de membro efetivo da sociedade de conumo está condicionada às respostas positivas ao estímulos consumistas, de modo que qualquer contraimento na capacidade de consumo ou mudanças de hábitos econômicos podem ter o poder de deixar os sujeitos à margem, ou seja, isolados.

O capitalismo, portanto, apresenta-se (desfarçadamente) sustentado na idéia de que a cultura do consumo advém, *simples e apenas*, de uma sociedade de mercado, na qual há uma diversidade de produtos e fornecedores, todos em pé de igualdade para competir economicamente, ao lado de variados consumidores, os quais encontram a mesma possibilidade de consumo. Contudo, conforme Slater (2002), na verdade, a cultura do consumo encontra-se intensamente atrelada à idéia do exercício do poder, ligada a signos e significados, os quais produzem profundas alterações na organização social.

Na sociedade de consumo, consumir é um exercício de escolha dotado de significados, para além do simples reflexo de uma produção em massa que precisa ser escoada. De modo que o consumo assume significância central na vida humana, atuando como um fator de formação de identidade e de significado para o sujeito (Campbell, 2004). Complementarmente, Retondar (2008), discute que na sociedade de consumo, o sujeito enquanto agente social passa a ser a principal referência para a constituição de identidades, pois uma vez que os processo de produção de identidades ocorre dentro do

consumo, estas não se impõem sobre os sujeitos, como aspectos externos, tendo em vista que ocorrem por atos de escolhas, marcando a construção de identidades também como processo ‘de dentro para fora’.

O consumo ganha significados que extrapolam a lógica da simples aquisição de bens e serviços e passa a alcançar conotações sociopolíticas e simbólicas específicas. Entende-se que os objetos são capazes de definir símbolos e signos, os quais conferem *status*, pois encontram reconhecimento pela sociedade. As mercadorias passaram a ser concebidas não apenas como objetos que viabilizam a satisfação de necessidades e desejos, mas como meios de acesso a *locus* específicos dentro do meio social, possibilitando a sua correlação com identidades específicas, pertencimento e reconhecimento social. Em função disso, o consumo passa a atuar como palco para as relações sociais.

Conforme Baudrillard (1995), o sistema do consumo, portanto, não se baseia somente no foro da necessidade e da satisfação, mas num código de signos. Na dinâmica atual, os objetos passaram a carregar consigo símbolos e significados\significantes. De modo que as mercadorias sejam capazes de apresentar indicadores de inclusão e distinção social.

Nesse sentido, os sujeitos, para acompanhar a lógica da sociedade de consumo, são continuamente incitados a fazer novas aquisições para se sentirem reconhecidos socialmente. No entanto, o consumo ofertado dentro da lógica capitalista não é democrático. A sociedade de consumo aprofundou as desigualdades sociais, pois apesar de todas as opções disponíveis, nem todos podem acessá-las igualmente.

Deste modo, a capacidade de consumo configura-se como um dos critérios de

inclusão/exclusão social. Segundo Bauman (2007), vivemos em uma sociedade de consumidores, que interpela seus membros basicamente como consumidores, que os julga e avalia principalmente por sua capacidade e conduta relativa ao consumo.

Assim, Henningen (2010) destaca que ao lado daqueles que gozam de um alto poder de consumo e que adentram na lógica incessante do consumo seguido do descarte de produtos, encontram-se aqueles que não desfrutam da mesma capacidade, os chamados: consumidores falhos ou fracassados. Uma vez que a sobreposição da lógica capitalista sobre as relações sociais 'individualiza' a responsabilidade do sujeito em garantir e expandir sua cacidade de consumo. Assumindo os riscos, as opções e as responsabilidades por seus atos numa sociedade de desiguais.

Iamamoto (2007) avalia os reflexos da sociedade de consumo sobre a cidadania, alertando que esta passa a ser confundida com a capacidade que o indivíduo tem de consumir, retirando-lhe seu conteúdo referente ao direito e ao exercício democrático. Ou seja, torna-se mais cidadão aquele que mais consome, de modo que a única maneira de conquistar, mesmo que momentaneamente, e às custas do endividamento, uma sensação de ascensão e aceitação social se dá pela adequação aos padrões impostos pelo Capital.

Na intenção de nutrir\manter a dinâmica capitalista, constata-se na sociedade de consumo, o aumento significativo da situação de superendividamento dos consumidores, que encontram em diversos mecanismos (por exemplo, a excessiva disponibilidade do crédito) a fonte de seu consumo e, consequente, comprometimento econômico-pessoal. Como bem destaca Pozzobon (2014), se por um lado tem-se o endividamento, como consequência\efeito 'natural' decorrente da obtenção do crédito, que atua como mecanismo mantenedor da economia e da inclusão do consumidor na realidade prática da

sociedade de consumo, de outra banda, tem-se a multiplicação desordenada do crédito, mecanismo disparador do superendividamento, que atinge a sociedade de forma patológica. Quer dizer, o superendividamento é a face de um problema social grave, que condena um número crescente de pessoas à exclusão social e a uma existência indigna, marcada pelo pagamento *ad eternum* de uma dívida impagável, assim como apresenta-se como fenômeno nocivo à economia, pois retira um possível consumidor do mercado.

A democratização do crédito para o consumo deu-se, primeiramente nos Estados Unidos, ao longo do século XX, como forma de dinamização da economia e estava relacionada à aquisição de eletrodomésticos básicos que proporcionassem conforto para as famílias. No Brasil, a sociedade de consumo foi implantada a partir da década de 50, no governo de Juscelino Kubitschek, que abriu o mercado nacional para o capital americano, introduzindo as multinacionais.

Desse modo, o crédito passou a ser o meio cada vez mais recorrente para se adquirir bens. A sua utilização resultou na expansão e densificação das necessidades e práticas de consumo. Aproveitando-se dessa dinâmica, o mercado intensificou de modo excessivo a oferta de crédito, a condições questionáveis e pouco favoráveis ao consumidor. Nakamura & De Moraes (2012) afirmam que atualmente a possibilidade de obtenção de crédito está cada vez mais acessível a todas as classes sociais, devido a rápida popularização do cartão de crédito. Uma vez que tem exercido forte influência sobre o estilo de vida e o poder de compra dos indivíduos, pois permite aos usuários facilidade, conveniência e segurança nas transações.

No entanto, o uso indiscriminado e o mau gerenciamento do crédito são capazes de conduzir à acumulação de dívidas e comprometer a saúde financeira dos

consumidores. Assim, surge o superendividamento como efeito colateral da nova dinâmica político-econômica, caracterizado pelo comprometimento total da vida financeira dos sujeitos. Superendividamento trata-se da condição de insolvabilidade do consumidor diante da manifesta incapacidade de pagamento de dívidas de consumo. Conforme Marques (2006), o superendividamento pode ser definido como a impossibilidade global de o devedor, - pessoa física -, consumidor, leigo e de boa-fé, pagar todas as suas dívidas atuais e futuras de consumo.

Na literatura sobre o tema, ao longo das discussões sobre a definição da condição de superendividado, há uma divisão didática e valorativa sobre as condições em que se dá o endividamento. Conforme Bertoncello & Lima (2007), o superendividamento pode ser concebido como passivo quando o consumidor não colabora ativa e intencionalmente para o quadro de inadimplência, ou seja, a situação de dívida ocorre devido a fatores exteriores (para além do controle do sujeito), ocorrendo em função de algum "acidente de vida": desemprego, redução de renda, doenças ou oscilações das moedas, altas taxas de juros, entre outros. De outro lado, tem-se o superendividamento ativo, no qual o consumidor abusa do crédito e consome acima das possibilidades do seu orçamento.

Desta feita, evidencia-se que o superendividamento trata-se de um fenômeno social com importantes reflexos jurídicos, especialmente no que tange à tutela dos sujeitos\consumidores colocados em situação de hipervulnerabilidade. Logo, diante das situações de risco vivenciadas por milhares de consumidores, estimulou-se a discussão sobre os variados contextos que se sujeitam os consumidores e os respectivos mecanismos de proteção.

O início do debate acerca dos direitos do consumidor teve sua 'origem' e marco

histórico no discurso proferido pelo então presidente dos Estados Unidos da América, John Kennedy, em 1962, o qual estabeleceu eixos básicos para atuação rumo a proteção do consumidor, (no que tange aos direitos à segurança e informação, poder de escolha e reconhecimento de seus interesses), causando grande impacto nos EUA e no resto do mundo.

Seguindo esta linha, na década de 1980, para evitar situações de prejuízo ao consumidor, diversos países desenvolvidos e com industrialização avançada criaram conjuntos de inovações legislativas, baseadas nas jurisprudência local e\ou acordos judiciais específicos, iniciando o processo de respaldo legal às situações vivenciadas no processo de consumo. Do mesmo modo, a Constituição Federal - CF de 1988 inseriu a proteção do consumidor como direito fundamental, enunciado no art. 5o, XXXII, a partir da noção de responsabilização do Estado pela proteção e tutela dos interesses do consumidor.

O Código de Defesa do Consumidor é uma legislação de caráter social, em consonância com CF, a fim de contribuir para a harmonização da relação de consumo, por meio de normas de direito privado, normas administrativas, penais, processuais e disposições finais sobre direito intertemporal. Portanto, eleva o direito do consumidor e as relações de consumo ao âmbito jurídico.

A criação do Código de Defesa do Consumidor seguiu o movimento mundial de discussão e de tratamento para as situações corriqueiras e\ou de vulnerabilidade compartilhadas pelo consumidor, tendo em vista a preocupação generalizada com os desafios impostos às economias abertas ao crédito. Diante da fragilização do consumidor perante o capitalismo selvagem e em acordo com as legislações em defesa do

consumidor, diferentes legislações e projetos em órgãos políticos\jurídicos surgiram no Brasil. Destaca-se a Resolução 125\2010 no CNJ – Conselho Nacional de Justiça, a qual dispõe sobre a criação dos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSC), nos quais efetiva-se a conciliação (pré-processual e processual), por meio dos agentes da conciliação e da mediação.

A proposta da Resolução 125\2010 é permitir meios alternativos de resolução de conflitos, trabalhando-se com celeridade e responsabilidade. Inspirados pelo disposto na resolução do CNJ, diversos tribunais judiciários do país encabeçaram seus próprios projetos. Dentre eles, destaca-se o Programa de Tratamento de Consumidores Superendividados, denominado de PROENDIVIDADOS, instituído pelo Ato nº 75/2011-SEJU, de 11 de fevereiro de 2011, pelo Tribunal de Justiça do Estado de Pernambuco.

O Programa ansiava pelo desenvolvimento e execução de ações que promovessem tanto o tratamento, como o acompanhamento e a resolução amigável de conflitos vivenciados por consumidores em situação de superendividamento. Igualmente, o Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul também assumiu a vanguarda da discussão e da criação de propostas para o superendividamento.

Uma vez que o fenômeno do superendividamento já havia sido abordado em âmbito jurídico e na doutrina nacional, decidiu-se por colocá-lo também como objeto de pesquisa. De modo inédito, estabeleceu-se uma parceria entre o Programa de Pós-Graduação em Direito da Universidade Federal do Rio Grande do Sul e o Núcleo Civil da Defensoria Pública do estado para a realização do estudo do tema.

A pesquisa guardava a intenção de esclarecer os elementos necessários para subsidiar o Ministério da Justiça na elaboração de um projeto que contextualizasse o

tratamento dos variados contextos de superendividamento. Considerando a recorrente procura dos consumidores ao Poder Judiciário, através de ações revisionais no intuito de amenizar os efeitos do superenvidamento, assim como a falta de legislação específica (tutela legal) sobre o assunto, inspiraram a criação, instalação e institucionalização (Art. 1040 A – CNJ) deste projeto-piloto no Poder Judiciário do Rio Grande do Sul.

Ou seja, o Núcleo de Conciliação e Mediação (Nupemec) do Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul (TJRS) antecipou-se e o projeto-piloto desejava a reinserção social do consumidor superendividado, através da conciliação (pré-processual ou processual), obtida em audiências de renegociação com o total de seus credores. E desde então, passou a contar com o apoio de universidades na prestação de serviços dos Cejuscs.

Seguindo o exemplo de ambos tribunais, o TJDFT (Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios) estabeleceu o próprio centro de conciliação para superendividamento: o Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania - Superendividados (CEJUSC-Super), institucionalizado, em 2015, com o Programa de Prevenção e Tratamento de Consumidores Superendividados, o qual alcançou sua consolidação no início de 2016 com sua inauguração.

Também pautado na tríade prevenção, tratamento e resolução amigável de conflitos, promove palestras gratuítas para instituições públicas e privadas, atendimento ao cidadão por meio de oficinas de educação financeira, orientação financeira individualizada, iniciativas psicossociais (grupos temáticos, constelação familiar e orientação psicossocial individualizada) e solução consensual de conflitos com os credores.

Segundo o fluxograma de atividades do programa, após a inscrição, o participante

deverá comparecer ao TJDFT para a participação das seguintes etapas: a) Entrevista e apresentação de documentação necessária, b) Oficina sobre Educação Financeira do Consumidor, c) Iniciativas financeiras: Orientação Financeira Individual (sendo uma obrigatória e até mais duas optativas), d) Iniciativas psicossociais: Orientação Psicossocial Individual, Constelação Familiar e Grupo Temático de Enfrentamento – optativas, e) Sessões de conciliação para renegociação das dívidas.

Figura 01: Fluxograma do Programa de Prevenção e Tratamento de Consumidores Superendividados – Cejusc, TJDFT.

A entrevista cadastral tem o objetivo de obter todas as informações necessárias sobre o participante, suas dívidas e respectivos credores. As oficinas de orientação financeira buscam fomentar a compreensão dos participantes sobre a relação entre consumo, poupança e crédito, avaliando opções para administração de seus recursos financeiros de modo consciente, a partir da proposta de gestão sustentável.

Em seguida, têm-se as oficinas individuais, cuja proposta pautou-se na constatação de que alguns consumidores demandavam atendimento particular e específico antes de serem encaminhados às sessões de conciliação, uma vez que

apresentavam dificuldades na elaboração do planejamento financeiro e/ou quadros de saúde física e mental carentes por apoio especializado.

As orientações psicossociais visam o resgate da história inidvidual dos sujeitos, o relato do histórico de endividamento, correlaciondo-o com episódios da vida e os aspectos emocionais, ao lado de suas implicações e consequências, esclarecendo-se a forma como o superendividamento é simbolizado\significado na narrativa do sujeito.

> As iniciativas psicossociais têm por objetivo fortalecer as estratégias adaptativas de enfrentamento ao superendividamento por meio de vivências e reflexões a respeito de sua história e relações familiares, estilo de vida, saúde e adoecimento psíquicos, manejo de recursos pessoais e outros, (promovendo) o emporamento do cidadão para negociações sustentáveis do seu endividamento. (2016, Publicação Programa de Prevenção e Tratamento de Consumidores Superendividados)

Em síntese, as orientações psicossociais visam o enfrentamento (coping) e inquérito apreciativo, uma abordagem que tenta fazer o participante avaliar seu histórico de sucessos\fracassos, como estratégia para a mudança de comportamentos e viabilização de novas alternativas em direação à resolução de problemas.

Coping refere-se ao conjunto de estratégias utilizadas pelos sujeitos para adaptarem-se a circunstâncias adversas ou estressantes. Seu conceito tem sido discutido desde a década de 1960 e a partir de então, desenvolveram-se diferentes versões sobre como o processo de enfrentamento de situações complexas se dá e, quando complementarmente, atrelado às variáveis presentes nas características individuais dos sujeitos em ‘processo de enfrentamento’.

Logo, entre os diversos modelos propostos para análise de coping, surge o modelo de Folkman e Lazarus (1980), o qual define coping como um processo interativo

entre sujeito e ambiente, cuja função é a capacidade de lidar e admisnitrar a situação avdersa em sua complexidade, tendo como pressuposto a avaliação, a capacidade interpretativa e valorativa do sujeito quando a experiência vivida, culminando na mobilização de esforços cognitivos e comportamentais para controlar\adequar-se as demandas surgidas a partir interação com o ambiente.

Em síntese, o objetivo do coping é uma resposta orientada para a redução da situação de estresse. Seguindo este conceito, Rudolph (1995), complementa que o coping faz parte de um processo que sofre influência de múltiplas variáveis - denominadas moderadores -, as quais traduziriam as características pessoais do indivíduo (genêro, raça, idade, personalidade, profissão, entre outros), do contexto (influência familiar, suporte social, por exemplo.), fatores estressores (qual aspecto é atingido, conteúdo e as características da situação, capacidade de controle, raio de influência do contexto, etc.), assim como a interação entre todos esses fatores.

O inquérito apreciativo refere-se a um tipo de abordagem\avaliação de contextos, no entanto, para além de uma simples análise contextual, propõe mudanças nos cenários ‘avaliados’. Cooperrider e Whitney (2005) define inquérito apreciativo como a capacidade de explorar e desvendar o ambiente, tendo em vista o reconhecimento de seu potencial e possibilidades.

Originalmente, o inquérito apreciativo surge como método utilizado no âmbito organizacional, porém, desde a década de 1980 tem se expandido para os mais variados contextos. Uma vez que tem sido considerada uma abordagem facilitadora do diálogo, incentivadora da capacidade de fazer escolhas e motivadora de suporte social e atitude positiva frente à vida (Preskill & Catsambas, 2006).

Baseada em princípios construcionistas sociais, entende-se que a percepção das pessoas sobre o ambiente em que se encontram é construída social e compartilhadamente, de modo que ao mesmo tempo em que analisa-se o mundo, este é mútua e simultaneamente criado\modificado.

Isto posto, a compreensão da realidade é plural, assim como está localizada em contextos e em períodos históricos determinados. Portanto, deve-se considerar as dimensões culturais, históricas e contextuais da compreensão dos indivíduos sobre a realidade, tendo em vista que todo sujeito faz um recorte do mundo, destacando trechos e passagens que lhe chamam mais atenção e elegendo partes da realidade nas quais depositam maior concentração.

Em suma, quando avaliam-se os moderadores (enquanto variáveis influenciadoras do processo de coping) presentes em cada sujeito participante do programa, vislumbra-se que estes podem atuar como fatores de risco e\ou de resistência ao ajustamento do indivíduo em relação ao contexto enfrentado. Assim como o inquérito apreciativo permite uma aproximação qualificada da percepção daqueles que vivenciam o superendividamento.

Portanto, as orientações psicossocais consideram que o modo como os sujeitos percebem sua capacidade\habilidade para lidar com problemas e seu respectivo êxito ao enfrentá-los influenciam todo o processo de construção de soluções e engajamento a novos padrões comportamentais. Assim, o acesso a um espaço que possa auxiliar os participantes do programa na compreensão dos processos de enfretamento e desempenho implicados nos mais variados contextos de suas vidas (saúde e doença, trabalho, escolha de carreira, entre outros) é essencial.

Por fim, as conciliações financeiras diferenciam-se em negociações processuais ou pré-precessuais a partir das demandas específicas de cada caso. Diz-se processual, quando a conciliação ocorre nos moldes da sessão presencial consolidada pela Resolução 125/2010 do CNJ. Havendo acordo, em regra geral, este é homologado pelo juiz coordenador do CEJUSC. Por outro lado, têm-se as conciliações pré-processuais, que são realizadas por meio *online* ou presencial. A presença do Poder Judiciário, neutro e imparcial, nas negociações pré-processuais e *online* traz maior segurança jurídica ao acordo. O foco neste tipo de negociação é a aproximação das partes buscando uma composição amigável e evitando o aumento de demandas judiciais. (2016, Publicação Programa de Prevenção e Tratamento de Consumidores Superendividados)

Deste modo, finalizam-se todas as etapas do Programa Superenvididados do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios, as quais podem ser repetidas pelos participantes quantas vezes desejarem.

3. METODOLOGIA

Os programas e as políticas públicas são desenvolvidos tendo em vista a alteração e obtenção de determinados resultados. Sendo assim, o Programa Superendividados do Tribunal de Justiça do Distrito Federal desenvolvido pelo Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania - Superendividados (CEJUSC-Super) tem como objetivo concretizar o tripé: prevenção, tratamento e resolução amigável de conflitos para superendividados. Portanto, as mudanças efetivadas no comportamento financeiro dos participantes a partir da atuação do programa colocam-nas como questão e parâmetro crucial de avaliação do CEJUSC - Super.

Segundo Gertler (2015), encontram-se na literatura diversos métodos avaliativos de políticas, programas e projetos cujos objetivos resumem-se na análise da qualidade, eficiência e efetividade, assim como avaliam o raio de influência, pragmaticidade, entre outros quesitos. Dentre eles, figura-se a avaliação de impacto que analisa as mudanças

no bem-estar dos indivíduos, atribuindo-as a um projeto, programa ou política específica, e tem como característica distintiva o enfoque principal em resultados, identificando a relação causal estes e os resultados de interesse.

Complementarmente, para Carvalho (2003), a avaliação de impacto é aquela que focaliza os efeitos ou impactos produzidos sobre a sociedade e, portanto, para além dos beneficiários diretos da intervenção pública, avaliando-se sua efetividade social. De modo a contar como pressupostos norteadores o reconhecimento da intenção do programa estudado em provocar mudanças sociais, mensurando seus impactos, e a busca da relação causal entre o programa e a mudança concretizada.

> Desta feita, a avaliação é instrumental de análise para avaliar a eficiência, a eficácia – e, portanto, o processo da política ou programa – e a efetividade – ou seja, os impactos das ações promovidas pela política ou programa. Nessa perspectiva, a avaliação inscreve-se no campo das Ciências Sociais Aplicadas e se organiza e se desenvolve apoiada nos referenciais conceituais das diferentes Ciências Sociais. (Carvalho, 2003)

Desta forma, a avaliação do impacto do programa de conciliação para superendividados é essencial para sua manutenção, aperfeiçoamento ou reformulação. As avaliações de impacto fazem parte de uma agenda mais ampla: a da formulação de políticas com base em evidências, uma vez que ao enfocarem nos resultados obtidos pelos programas instituídos nas mais diferentes organizações, permitem definir, monitorar e analisar metas. E para além, permite maior detalhamento da estrutura e do funcionamento do programa avaliado, aperfeiçoando sua prestação de contas, esclarecimento sobre alocação orçamentária, e orientando com riqueza o processo de decisões relacionadas aos cenários políticos.

O mecanismo de avaliação de impacto pode contribuir para o novo processo de participação ativa dos cidadãos na política e na fiscalização das ações governamentais. Podendo atuar como excelente instrumento facilitador de divulgação de dados e acesso transparente à informação. Desse modo, o processo de avaliação de impacto fornece um conjunto de ferramentas capazes de verificar e melhorar a qualidade, eficiência e efetividade das intervenções realizadas nas variadas etapas de execução do programa de conciliação para superendividados, focando em seus resultados.

As avaliações de impacto são usadas para responder a perguntas específicas relacionadas à formulação, implementação e obtenção de resultados. E, portanto, são realizadas em pontos discretos no tempo, ou seja, elas não ocorrem por meio do monitoramento contínuo. Nesse sentido, provocam a análise do impacto do programa estudado, quer dizer, avaliam-se os efeitos que causa diretamente nos resultados descobertos.

Em suma, a escolha do método decorre do objetivo do programa estudado, a partir do esclarecmento de sua dinâmica e estrutura, estabelece-se uma sequência lógica tecida pelas intenções da avaliação, os critérios avaliativos e os modelos de análise capazes de responder os questionamentos levantados. Portanto, a escolha da avaliação de impacto não deu-se aleatoriamente, mas por sua qualidade técnica capaz de sustentar a avaliação proposta neste trabalho.

3.1. MÉTODO

Tratanto-se do centro de conciliação para superendividados, CEJUSC - super, busca-se avaliar o impacto da atuação do programa sobre o fenomêno superendividamento vivenciado por seus participantes, as expectativas da equipe do Programa de Prevenção e

Tratamento de Consumidores Superendividados do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios, ao lado da análise da perspectiva dos credores participantes das sessões de conciliação, englobando assim o impacto primário e secundário das atividades desenvolvidas.

No entanto, a avaliação de impacto realizada restringiu-se à análise do impacto primário, ou seja, aos efeitos do Programa sobre os participantes e seu respectivo contexto de endividamento. Assim, o rol de participantes eleitos para participar da avaliação de impacto abrangeu-se a todos que participaram ao menos de uma das etapas do fluxograma do Programa Superendividados.

O critério deu-se a partir do reconhecimento que as atividades obrigatórias e opcionais variaram ao longo do tempo de exercício das atividades do Programa, de modo que uma avaliação de impacto coerente e capaz de traduzir com veracidade os efeitos de cada etapa sobre os participantes somente seria possível ao englobar a variedade de perfis e experiências presentes no contexto do CEJUSC- TJDFT.

Por fim, a avaliação deu-se de modo retrospectivo, tendo em vista a análise do impacto do programa desde sua implementação (2015) e para sua realização, optou-se por ligações telefônicas, uma vez que apresentou-se como a melhor opção para a realização da coleta de dados. Logo, fez-se necessário a construção de instrumental próprio para orientar as ligações realizadas e auxiliar na concretização do processo de coleta de dados, via roteiro dotado de rapport, questionário e opções de respostas\escalas.

As perguntas utilizadas no instrumental dividiram-se em dois tipos de respostas: a) sim ou não e b) escala likert. Utilizou-se a escala de Likert pois ao contrário das perguntas sim/não, permite-nos medir as atitudes e conhecer o grau de conformidade do

entrevistado com as afirmações propostas. Neste sentido, as categorias de resposta servem para capturar a intensidade dos sentimentos dos respondentes. Já as respostas sim\não foram utilizadas para resguardar objetividade nas respostas dos participantes e encurtar o tempo da entrevista, assim como reduzir o espaço para respostas abertas e de difícil mensuração.

Roteiro de Entrevista para Pesquisa de Impacto

Este roteiro será utilizado para a pesquisa realizada pelo grupo de extensão do UniCEUB em parceria com o Centro de Conciliação Superendividados – CEJUSC/SUPER do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios.
Ao ligar, apresente-se da seguinte forma e dê seguimento ao questionário:

Boa tarde,
Gostaria de falar com o Sr(a) _____. (confirme o nome completo).
Meu nome é_____, sou entrevistador(a) do Projeto de Extensão do UNICEUB em parceria com o TJDFT.
Esta ligação tem por objetivo conhecer a sua opinião a respeito do Programa Superendividados e o impacto para os participantes.
Para isso gostaria de fazer algumas perguntas sobre a sua experiência com o Programa Superendividados. O(A) senhor(a) pode conversar neste momento?

☐ *Sim*
☐ *Não pode agora. Ligar novamente em _____.*
☐ *Não tem interesse em responder.*

As informações são confidenciais, não há respostas certas ou erradas e os dados servirão somente para melhorar as ações do TJDFT.
Agora vou fazer as perguntas objetivas. Posso começar?

Neste momento, qual o nível de satisfação, de 01 a 10, com o Programa Superendividados?

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10

A participação no Programa Superendividados melhorou a sua imagem do Judiciário?

☐ Sim ☐Em parte ☐ Não

Eixo Jurídico - Quanto as negociações das dívidas:

J1. O(A) senhor(a) está conseguindo pagar o acordo firmado na conciliação judicial do Tribunal? SIM NÃO

J2. O(A) senhor(a) realizou uma ou mais conciliações extrajudiciais? Direto com o credor? SIM NÃO

J3. Na conciliação extrajudicial obteve acordo? NA (não se aplica), TODOS, MAIS DE 1, PELO MENOS 1, NENHUM

Eixo Financeiro - Em relação à sua gestão financeira:

F1. O(A) senhor(a) faz planilha financeira todo mês? SEMPRE, FREQUENTEMENTE, AS VEZES, RARAMENTE, NUNCA

F2. O(A) senhor(a) pegou novos empréstimos? SIM NÃO

F3. Está mantendo o padrão de consumo compatível com a sua renda atual? SIM NÃO

Eixo Psicossocial - Quanto as questões psicossociais:

P1. O(A) senhor(a) sentiu alguma melhora em sua qualidade de vida (na saúde física e/ou mental) após a participação no Programa? SIM, EM PARTE, NÃO

P2. A organização financeira trouxe melhoria para a sua família? SIM, EM PARTE, NÃO

P3. O que o(a) senhor(a) considera, hoje, que foram a causa do seu endividamento (o senhor pode assinalar mais de um item):

1. gastou mais do que ganha SIM NÃO
2. desemprego SIM NÃO
3. divórcio/separação/dissolução de união estável SIM NÃO
4. doença pessoal ou familiar SIM NÃO
5. redução de renda SIM NÃO
6. morte SIM NÃO
7. outros: Qual? _____

QUESTÕES DE ANTI-CONSUMO

A1 - Qual das descrições abaixo se parece mais com você?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Poupador (dificuldade em gastar dinheiro)										Gastador (dificuldade em controlar gastos)

A2 - Algumas pessoas têm dificuldade em controlar seus gastos. Outras pessoas têm dificuldade em gastar dinheiro.

A2a. Indique o quanto a primeira descrição se parece com você? Ou seja, o quanto você tem dificuldade de controlar seus gastos?

1	2	3	4	5
Nenhuma dificuldade de controlar gastos				Muita dificuldade de controlar gastos

A2b. Indique o quanto você tem dificuldade em gastar dinheiro?

1	2	3	4	5
Nenhuma dificuldade de gastar dinheiro				Muita dificuldade de gastar dinheiro

Fg - Escolha o número de 1 a 5 que mais se aproxime da sua opinião, sendo 1 para Discordo Totalmente e 5 para concordo Totalmente.

Discordo Totalmente	Discordo	Não sei	Concordo	Concordo Totalmente
1	2	3	4	5

Fg1 - Há coisas que eu resisto em comprar hoje para economizar para o futuro.	1	2	3	4	5
Fg2 - Acredito ser cuidadoso sobre como eu gasto meu dinheiro.	1	2	3	4	5
Fg3 - Eu me disciplino para obter o máximo do meu dinheiro.	1	2	3	4	5
Vs1 - Eu adotaria um estilo de vida simples, mesmo se eu pudesse viver de maneira extravagante	1	2	3	4	5
Vs2 - Eu aderi a um estilo de vida simples e apenas compro necessidades	1	2	3	4	5
Vs3 - Eu nunca compro impulsivamente.	1	2	3	4	5

O (a) Sr. (a) tem algum comentário ou sugestão a respeito do Programa Superendividados?

_____

_____

_____

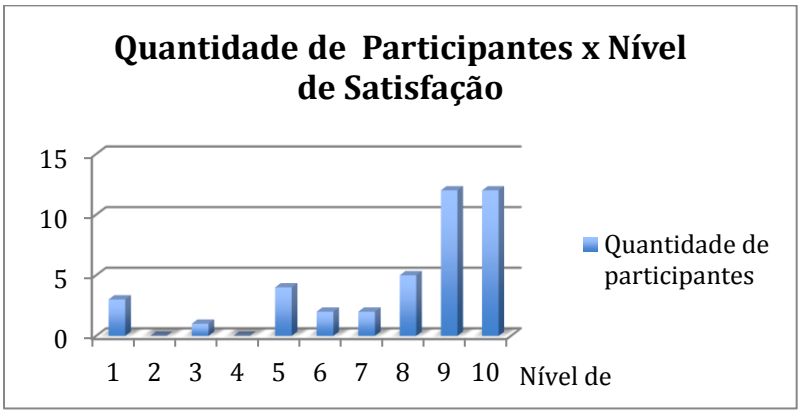
Agradecemos muito a sua contribuição. Boa tarde.

4. ANÁLISE DE DADOS

O número total da amostra eleita é 2671 participantes e devido a extensa quantidade de participantes e o curto período hábil para a realização da coleta total dos dados, até o momento (27\11\2017) foi possível a realização de 178 tentativas de contato, 42 entrevistas efetivadas, somadas a 9 participantes que pediram para retornar novamente (esquiva em responder) e 3 negaram-se a participar.

Conforme a tabela 01, na primeira pergunta (Qual o nível de satisfação com o Programa?) nota-se a predominância de alto nível de satisfação dos participante com Programa Superendividados - 24 participantes deram nota 10 e 9.

TABELA 1



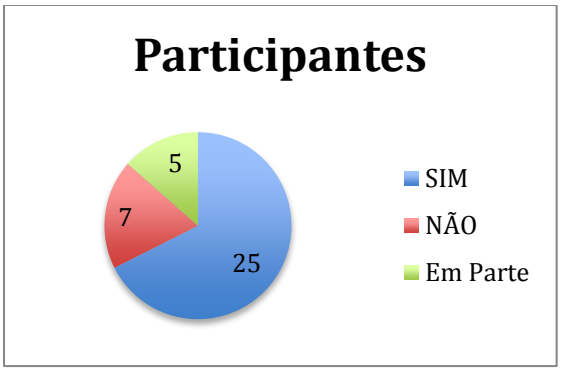
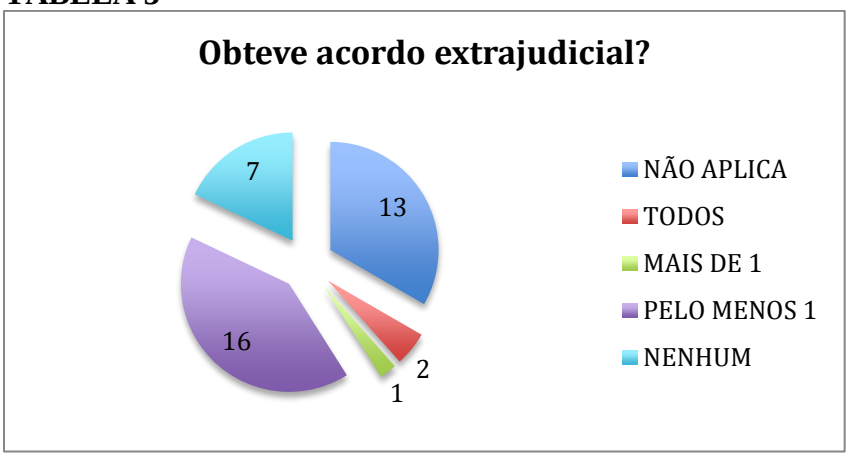


TABELA 2

De acordo com a tabela 2, em referência a segunda pergunta (A participação no programa melhorou a imagem acerca do Judiciário?), esclareveu sobre a percepção da contribuição do Programa para a melhora na percepação sobre o sistema judiciário, a qual obteve majoritariamente a resposta Sim, contando com 25 participantes.

Em seguida, na terceira pergunta, a qual refere-se à capacidade de manter o acordo firmado nas conciliações judiciais do TJDFT, 21 participantes responderam SIM e 19 afirmaram NÃO. Igualmente, na terceira pergunta (Realizou uma ou mais conciliações diretamente com o credor?) obteve-se o mesmo resultado, 21 participantes assinalaram SIM e 19 participantes responderam NÃO.

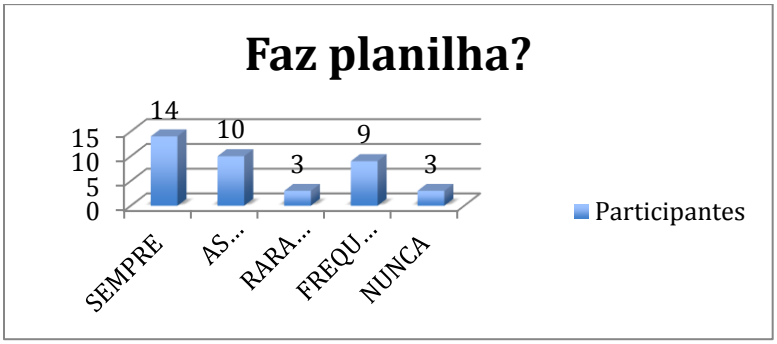
TABELA 3



A tabela 3 esclarece que a maioria dos participantes que realizaram acordo diretamente com os credores obtiveram acordo em pelo menos em uma das conciliações que realizaram.

Quanto à gestão financeira, quando perguntados sobre a realização de planilha financeira mensal, os participantes diviram-se de modo uniforme entre sempre, as cezes e nunca, como esboça a tabeça 4.

TABELA 4



Complementarmente, ao serem questionados se acessaram novos empréstimos, a mairoia respondeu NÃO (25 participantes), contra 15 participantes que assumiram a responsabilização de novas dívidas de crédito. Ao lado de 26 participantes que responderam que SIM, conseguem manter um padrão de consumo compatível com a renda atual, em oposição a 14 participantes que afirmam não conseguirem adaptar-se ao contexto financeiro atual.

TABELA 5

Obtiveram melhoria na Qualidade de vida?	Número de Participantes

SIM	27
EM PARTE	2
NÃO	10

Conforme a tabela 5, a maioria dos participantes credita melhoria em sua qualidade de vida em função da participação no Programa Superendividados. Contudo, ao responderem sobre os fatores causadores de seu endividamento, 30 participantes afirmaram ter gastado mais do que ganham, 12 creditaram ao desemprego, 9 concordaram com o divórcio\separação, 18 atribuiram a doença pessoal ou familiar, 23 referiram-se à redução da renda e 11 relataram morte de algum ente querido.

Para outros motivos foram apontadas como causas: empréstimos para terceiros, inflação acompanhado do não aumento salarial (repetido na fala de 03 participantes), reforma e obras em casa cujos gastos surpreenderam o planejado, má administração financeira, fatores psicológicos, circunstâncias alheias e gastos imprevistos com causas advocatícias, custear a faculdade, contar com renda extra que não se concretizou, financiamento do doutorado do filho no exterior, compra de imóvel, casamento da filha, altas taxas do limite do cartão de crédito e cheque especial, consumo e empréstimos.

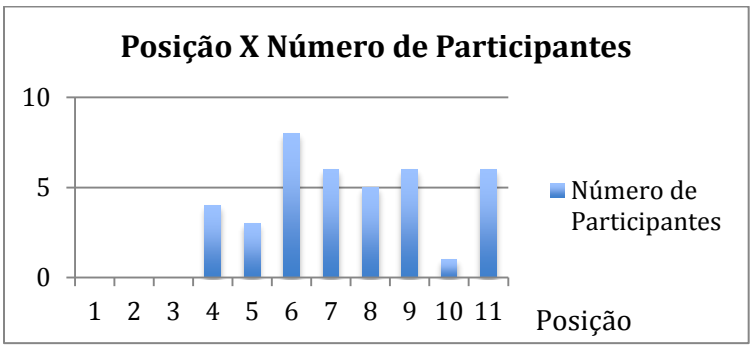
TABELA 6

MOTIVOS CAUSADORES DO ENDIVIDAMENTO	SIM	NÃO
GASTOU MAIS DO QUE GANHA	30	12
DESEMPREGO	12	30
DIVÓRCIO\SEPARAÇÃO	9	33
DOENÇA PESSOAL\FAMILIAR	18	24
REDUÇÃO DE RENDA	23	19

MORTE	11	31

Ao longo da entrevista, os participantes viram-se diante da localização da proximidade com dois perfis opostos (gastador x popupador), na maioria (08 participantes) localizaram-se na posição 06 (meio termo entre aquele que encontra dificuldade em gastar e em controlar seus gastos), e em empate 18 participantes (06 em cada opção) demarcaram-se na posição 07, 09 e 11, ou seja, próximos ao gastador.

TABELA 7



A tabela 8 expressa que a maioria dos participantes (19 participantes) reconhecem um nível significativo de dificuldade em controlar custos\gastos, assim como acreditam (15 partipantes) não contar com dificuldade em disponibilizar-se financeiramente a realizar gastos.

TABELA 8

Dificuldade em controlar gastos	Número de participantes	Dificuldade em gastar dinheiro	Número de participantes
1	4	1	15
2	7	2	4
3	13	3	12
4	6	4	6

5	19	5	2

Nas afirmações em que os participantes deveriam posicionar-se (Discordo totalmente, Discordo, Não sei, Concordo, Concordo totalmente) tem-se o seguinte resultado:

Afirmações	**1. Discordo Totalmente**	**2. Discordo**	**3. Não sei**	**4. Concordo**	**5. Concordo Totalmente**
Há coisas que eu resisto em comprar hoje para economizar para o futuro.	2	3	2	12	17
Acredito ser cuidadoso sobre como eu gasto meu dinheiro.	2	5	3	15	10
Eu me disciplino para obter o máximo do meu dinheiro.	4	4	2	15	15
Eu adotaria um estilo de vida simples, mesmo se eu pudesse viver de maneira extravagante.	3	6	2	17	15
Eu aderi um estilo de vida simples e apenas compro o que necessito.	2	4	6	15	18
Eu nunca compro impulsivamente.	1	15	5	10	7

Por fim, apenas 09 participantes entre os entrevistados participaram de ao menos um Grupo Temático (Enfrentamento – coping, Reconstrução – inquérito apreciativo, Auto-referentes e Constelação Familiar).

TABELA 10

GT Enf	GT Recon	GT Aut	Const
23/08/17	x	x	x
x	19/04/17	x	x
04/12/15	x	x	10/06/16
18/11/15	x	x	x
23/08/17	x	x	01/09/17
27/07/16	19/05/16	x	01/09/17
18/11/15	x	x	x
x	17/05/17	x	x
19/06/16	21/09/17	x	21/07/17

A análise de dados realizadas foi superficial perante a extensão que a avaliação de impacto proposta pressupõe. No entanto, é possível delinear similaridades e oposições entre as respostas dos participantes. A pesquisa terá continuidade até alcançar seu objetivo central.

5. CONCLUSÃO

A questão do superendividamento é um tema que ocupa cada vez mais relevância no cenário sócio-político e econômico brasileiro pois evidencia a complexidade do sistema econômico e suas consequências, assim como esclarece sobre a dificuldade de diversos indivíduos em adaptar-se ao cenário atual de excesso de oferta de crédito.

Nesse sentido, iniciativas como o Programa de Prevenção e Tratamento de Consumidores Superendividados do Centro de Conciliação do Tribunal de Justiça do Distrito Federal ganham reconhecimento pois atuam diretamente na realidade pessoal de seus participantes, uma vez que pela via do reconhecimento de direitos permite ferramentas auxiliadoras e propulsoras da autonomia daqueles que recorrem ao sistema judiciário.

A estrutura do Programa avaliado pressupõe uma atuação integral e multifacetada, guardando o intuito de alcançar os diferentes níveis do contexto de endividamento de

seus participantes. Uma vez que ao reconhecer que o superendividamento se dá devido variados fatores, retira-se do processo de busca por soluções e respostas às demandas expressas por esse grupo social a culpabilização e marginalização do sujeito.

Logo, a inauguração dos debates promovidos por órgãos e entidades engajados com a questão do endividamento do cidadão evidencia que o superendividamento trata-se de um fenômeno social com importantes reflexos jurídicos, especialmente no que tange à tutela dos sujeitos\consumidores colocados em situação de hipervulnerabilidade.

Portanto, diante das situações de risco vivenciadas por milhares de consumidores, é essencial o estímulo à discussão sobre os variados contextos em que encontram-se os consumidores em situação de superendividamento e os respectivos mecanismos de proteção à sua disposição.

6. BIBLIOGRAFIA

Hennigen, I. Superendividamento dos consumidores: uma abordagem a partir da Psicologia Social. (2010) Revista mal-estar e subjetividade – Fortaleza, vol. 10, número 4, p. 1173-1201, Dezembro.

Kunkel, F. I. R., Vieira, K. M. & Potrich, A. C. G. (2015) Causas e consequências da dívida no cartão de crédito: uma análise multifatores. R.Adm., São Paulo, v.50, n.2, p.169- 182, abr./maio/jun.

Sales, E. F. R., Inomato, N. Oferta excessiva de crédito. Uni-Facef Centro Universitário de Franca.

Correa, J. F.; Lima, B. Tratamento das questões de super-endividamento dos consumidores: experiências do PROCON\SM. Grupo de Estudos Política e Sociedade de Consumo.

Bauman, Z. (2008). Vida para consumo: a transformação das pessoas em mercadoria. Tradução de Carlos. Alberto Medeiros. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Editor.

Iamamoto, M. V. (2007). Serviço Social em tempo de capital fetiche: capital financeiro, trabalho e questão social. São Paulo: Cortez.

Souza, M. A. O uso do crédito pelo consumidor: percepções multifacetadas de um fenômeno intertemporal. (2013). Dissertação de Mestrado apresentada ao Programa de Pós- Graduação em Psicologia Social, do Trabalho e das Organizações, do Instituto de Psicologia da Universidade de Brasília.

Banco Mundial. Envejecimiento sin crisis: política para la proteccíon de los ancianos y la promoción del crescimento. Wasgington, D.C: Banco Mundial, 1994.

Serpa, A. L. (2012) Autoeficácia, autoconceito e ansiedade em uma avaliação em larga escala e sua relação com o desempenho escolar. Dissertação apresentada ao programa de pós- graduação em Educação da Universidade Federal de Juiz de Fora.

Barreira, D. & Nakamura, A. P, (2006). Resiliência e a auto-eficácia percebida: articulação entre conceitos. Aletheia, n.23, p.75-80, jan./jun.

Marx, K. As lutas de classes na França. São Paulo: Boitempo, 2012. (Col. Marx-Engels) Prefácio de Engels. p.9-31.

Marx, K e ENGELS, F. As lutas de Classes na Alemanha. São Paulo: Boitempo,2012. (Col. Marx- Engels). p. 53 – 75.

Behring. E. Brasil em contra-reforma: desestruturação do Estado e perda de direitos. São Paulo: Cortez, 2009. P. 19-28.

Santos, T. C.(2011). A sociedade de consumo, os *media* e a comunicação nas obras iniciais de Jean Baudrillard. A sociedade de consumo, os *media* e a comunicação nas obras iniciais de Jean Baudrillard. *Revista Galáxia*, São Paulo, n. 21, p. 125-136, jun.

Marafiga, B., Schneider, E. Superendividamento: características e particularidas. Relatório técnico-científico, XXIV Seminário de Iniciação Científica.

Neto, A.P. (2009) Superendividamento do consumidor: conceito, pressupostos e

classificação. Revista da SJRJ, Rio de Janeiro, n. 26, p. 167-184,

Boruchovitch & J.A. Bzuneck (Org.) As Crenças de Auto-Eficácia e o seu Papel na Motivação do Aluno In. A Motivação do Aluno: Contribuições da Psicologia Contemporânea. Petrópolis: Editora Vozes; 116-133.

Teixeira, M. A. P. (2012). Propriedades Psicométricas da escala de auto-eficácia geral percebida. *PSICO*, Porto Alegre, PUCRS, *v. 43*, n. 2, pp. 139-146, abr./jun.

Hennigen, I. (2012) Com a "Vida" no Vermelho: Psicologia e Superendividamento do Consumidor. Pesquisas e Práticas Psicossociais 7(2), São João del-Rei, julho/dezembro.

Martins, T. & Viegas, T. Sociedade de consumo e superendividamento: uma discussão sobre a proposta de alteração do código de defesa do consumidor. Pós-graduação em direito pela Unidade de Ensino Superior Dom Bosco.

Netto, José Paulo. Introdução ao Método de Marx. Teoria Social. 1a edição. São Paulo: expressão popular, 2012.

Baudrillard, Jean. A sociedade de consumo. Lisboa: Edições 70, 2007.

Carpena, Heloisa; Cavallazzi, Rosangela Lunardelli. Superendividamento: pro- postas para um estudo empírico e perspectiva de regulação. In: MARQUES, Cláudia Lima; Cavallazzi, Rosângela Lunardelli (Coord.) Direitos do consumidor endividado: Superendividamento e crédito. São Paulo: RT, 2006.

Costa, Geraldo de Faria Martins da. Superendividamento: a proteção do consumidor de crédito em direito comparado brasileiro e francês. São Paulo: RT, 2002.

Paisant, Gilles. A Reforma do Procedimento de Tratamento do Superendividamento pela Lei de 1o de Agosto de 2003 sobre a Cidade e a Renovação Urbana. In: MARQUES, Cláudia Lima; Cavallazzi, Rosângela Lunardelli (Coord.). Direitos do consumidor endividado: Superendividamento e crédito. São Paulo: RT, 2006.

Carvalho, Sonia Nahas de. Avaliação de programas sociais: balanço das experiências e

contribuição para o debate. São Paulo Perspec. vol.17 no.3-4 São Paulo July/Dec. 2003.

Neto, André Perin Schimidt. Superendividamento do consumidor: conceito, pressupostos e classificação. Revista da SJRJ, Rio de Janeiro, n;26, p.167-184, 2009.

Pozzobon, Amanda Gonçalves Benvenutti. A venda responsável do crédito: prevenção e tratamento do superendividado. Universidade Federal do Paraná. Faculdade de Direito. Curitiba, 2014.

Retondar, Anderson Moebus. A (rE)conStrução do indivíduo: a sociedade de consumo como "contexto social" de produção de subjetividades. Sociedade e Estado, Brasília, v. 23, n. 1, p. 137-160, jan./abr 2008.

Santos, Tarcyane Cajueiro. A sociedade de consumo, os media e a comunicação nas obras iniciais de Jean Baudrillard. Revista Galáxia, São Paulo, n. 21, p. 125-136, jun. 2011.

Slater, D. (2002). Cultura do consumo & modernidade. São Paulo: Nobel.