Poder Judiciário da União
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO DISTRITO FEDERAL E DOS TERRITÓRIOS

SVP - Segunda Vice-Presidência
NUPEMEC – Núcleo Permanente de Mediação e Conciliação
CEJUSC/SUPER – Centro Judiciário de Solução de Conflitos e de Cidadania Superendividados

E o cidadão, o que pensa a respeito do Programa Superendividados?

RELATÓRIO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO E IMPACTO – 2018

Abril/2019

'(...) Quando devemos ficamos cabisbaixo com vergonha e esse programa nos indica um caminho, nos acolhe e nos trás nova esperança. Uma lei que nos tenta resgatar nossa dignidade. Com respeito e caminhos a seguir. Há muito tempo luto para organizar minha vida financeira e cada vez mais ia afundando mais.'

Comentário de um participante após a Orientação financeira

Sumário

1. Apresentação.....
2. Breve apresentação do Programa e suas avaliações.....
3. Pesquisa de Satisfação do Usuário – Conciliação…….....……...
3. Pesquisa de Satisfação do Usuário – Oficina de Educação Financeira.....
3. Pesquisa de Satisfação e Impacto – Orientações Individuais.....
    Orientação Financeira.....
    Orientação Psicossocial.....
4. Pesquisa de Satisfação do Usuário – Grupos temáticos.....
    Grupos Temáticos Psicossociais .....
    Grupo Temático Negociando suas dívidas .....
5. Pesquisa de Satisfação e Impacto – Constelação…….....
6. Considerações Finais .....

Apresentação

Os resultados apresentados no ano de 2018 pelo CEJUSC/Superendividados mostram um Programa Superendividados mais maduro, com regularidade nos atendimentos da demanda do cidadão do DF. Tais informações constam no relatório anual do NUPEMEC, disponibilizado no sítio do TJDFT e vem compor uma política pública de soluções de conflitos alavancada por ações de cidadania, aqui especializada do binômio credor-devedor.

Frente ao ineditismo de algumas ações, emerge o questionamento quanto a percepção e satisfação do consumidor que busca o TJDFT para a resolução de suas lides financeiras e que escolhe participar das diversas etapas do Programa Superendividados. Para além da avaliação dos serviços ora ofertados, busca-se também identificar as contribuições para o empoderamento do consumidor em situação de superendividamento e o impacto na transformação das relações entre o credor e o devedor. Em resposta a essa inquietação, o Centro vem entregar ao cidadão o Relatório da Pesquisa de Satisfação ao Usuário e de Impacto - 2018, intitulada '*E o cidadão o que pensa a respeito do Programa Superendividados*?'.

O presente documento apresenta a consolidação das Pesquisas de Satisfação do Usuário, tanto de Impacto quanto as de Reação, realizadas em 2018, pertinentes às Conciliações, Oficina de Educação Financeira, Orientações Individuais, Grupos Temáticos e Constelação Familiar que compõem a Frente de Tratamento do Centro Judiciário de Soluções de Conflito e Cidadania Superendividados – CEJUSC/SUPER.

Breve apresentação do Programa e suas avaliações

O CEJUSC/SUPER tem a finalidade de promover a prevenção, o tratamento e a resolução amigável de conflitos envolvendo consumidores em situação de superendividamento, conforme previsão na Portaria Conjunta TJDFT N. 04/2016. Para tanto o Programa Superendividados está organizado na frente Tratamento, frente Prevenção e frente Suporte.

A frente Tratamento é composta por cinco etapas sequenciais, conforme figura abaixo, a partir das quais o participante se reorganiza para o enfrentamento da situação de superendividamento. Ao longo das etapas indicadas são realizadas as avaliações de reação e impacto.

Na primeira etapa, o consumidor que se reconhece em situação de superendividamento faz uma solicitação para participação no Programa. Na segunda etapa é realizada a entrevista cadastral para mapeamento do contexto financeiro do participante e para a assinatura do Termo de Adesão. A terceira etapa é caracterizada pela realização da Oficina de Educação Financeira, cuja participação é obrigatória e tem por objetivo geral que o participante seja capaz de reconhecer a necessidade de buscar soluções para gerir o seu orçamento de forma sustentável, como forma de evitar/superar o superendividamento.

Após a Oficina, são disponibilizadas aos participantes as iniciativas psicossociais, cuja realização, ao contrário das etapas anteriormente mencionadas, não é obrigatória. Tais iniciativas são oferecidas em três modalidades: Orientação Psicossocial Individual, Grupos Temáticos e Constelação Familiar. A orientação psicossocial individual tem como objetivo o fortalecimento de estratégias psicossociais, mediante identificação das questões emocionais que atuaram ou atuam como 'gatilhos' para o endividamento individual e familiar. Os Grupos Temáticos com caráter pedagógico e interventivo, são ofertados bimestralmente e abordam um tema específico a cada encontro, sendo eles: *coping*, reconstrução (inquérito apreciativo) ou autorreferentes. Dessa forma, o tema é tratado com maior profundidade do que aquela explorada no momento Oficina. A constelação é uma ação do 'Programa Constelar e Conciliar' do TJDFT, iniciado em 2016, que, em parceria com o CEJUSC-SUPER, atende exclusivamente aos participantes do Programa, com periodicidade mensal e livre adesão.

A Orientação Financeira configura a quarta etapa do Programa e é realizada aproximadamente 30 dias após a Oficina. Possui como objetivo geral a instrumentalização do participante para a reorganização do orçamento familiar e elaboração de plano estratégico que vise a gestão financeira sustentável frente ao superendividamento.

Por fim, as sessões de conciliação caracterizam a quinta etapa do Programa Superendividados. Elas objetivam o reestabelecimento do diálogo e das relações entre credores e devedores, a fim de promover o tratamento mais adequado para os conflitos apresentados. Caberá ao participante, esclarecido dos meios adequados de resolução de conflitos, a decisão de negociação direta com o credor no âmbito extrajudicial ou no âmbito do próprio CEJUSC.

As avaliações de reação e impacto do Programa são aplicadas após realizadas algumas etapas do Programa com temporalidade diferentes a depender do objetivo a que se propõe.

> *(...) Entende-se por reações o nível de satisfação dos participantes com a programação, o apoio ao desenvolvimento do curso, a aplicabilidade, a utilidade e os resultados do treinamento. (...) A variável impacto do treinamento no trabalho é aqui definida como a auto avaliação feita pelo próprio participante acerca dos efeitos mediatos produzidos pelo treinamento em seus níveis de desempenho, motivação, autoconfiança e abertura a mudanças nos processos de trabalho. (Abbad, 2000).*

A primeira avaliação, denominada Pesquisa de Satisfação com Usuário – PSU, é aplicada de forma presencial, ao final da terceira etapa – a Oficina de Educação Financeira- e engloba aspectos gerais do Programa, com itens pertinentes a Entrevista e Oficina. Para as iniciativas psicossociais foram adotadas estratégias de avaliação diferenciadas a depender dos objetivos e das características de cada ação.

A segunda avaliação, denominada Pesquisa de Satisfação e Impacto – PSI é aplicada 30 dias após a realização das orientações financeiras individuais. Sua aplicação, ao contrário da PSU, ocorre de forma virtual, mediante e-mail. A PSI contempla itens relacionados à satisfação, conduta do orientador e percepção de mudanças de comportamento pelo participante.

Outra análise é aplicada aos grupos temáticos, mediante avaliações de reação presencial e individual, ao final de cada evento. O instrumento de coleta de dados é ancorado no modelo MAIS de Jairo Borges Andrade[1], acrescido de itens de satisfação. Quanto à Constelação Familiar, ela também é avaliada, no período de uma semana após a realização do encontro. Inicialmente, a equipe psicossocial do CEJUSC-SUPER realiza contato para verificar, com o participante, quais as questões relativas ao impacto emocional da vivência, sua necessidade de suporte psicológico e satisfação geral com o evento.

Por fim, a última avaliação das etapas do Programa Superendividados é aplicada após a realização de Conciliação, sendo também intitulada PSU. Ela contempla itens pertinentes às sessões

---

[1] Borges-Andrade, J. E. (2006). Avaliação integrada e somativa em TD&E. In J. E. Borges-Andrade, G. S. Abbad, & L. Mourão (Orgs.), Treinamento, desenvolvimento e educação em organizações de trabalho: Fundamentos para a gestão de pessoas (pp. 344-358). Porto Alegre: Artmed.

de Conciliação, quais sejam: a satisfação e percepção geral dos usuários e o desempenho dos conciliadores. Esta PSU foi desenvolvida pelo NUPEMEC e é adotada por todos os Centros de Conciliação do TJDFT.

Do ponto de vista teórico, vale ressaltar que os resultados de uma avaliação de reação são um importante instrumento de validação da ação de capacitação. Abbad (2000) descortina a correlação entre as reações (nível de satisfação) e o impacto de uma ação de treinamento (auto avaliação dos efeitos), fomentando este último como indicador de efetividade da ação pedagógica.

A literatura de Treinamento e Desenvolvimento considera que o impacto é o principal indicador da efetividade de ações de treinamento no nível individual e um importante indicador de mudança do comportamento. Desta forma, o nível de satisfação aferido nas avaliações de reação e nas avaliações de impacto se configura como um bom pressagiador para a mudança de comportamento almejada nos casos de superendividamento.

Diante disso, optou-se por incluir variáveis relativas à satisfação em todas as pesquisas, além de adotar a avaliação de impacto para as orientações individuais. Tal mensuração subsidia o aperfeiçoamento contínuo de cada etapa do Programa e representa um avanço no monitoramento das ações do CEJUSC Superendividados.

Portanto, o presente relatório pretende evidenciar o olhar técnico quanto às informações coletadas pelo Centro em 2018, dando visibilidade para a percepção do consumidor vinculado ao Programa por meio da consolidação dos quantitativos e da apresentação dos depoimentos, comentários, sugestões.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO – CONCILIAÇÃO

A Pesquisa de Satisfação do Usuário Conciliação - PSU, tem o propósito de avaliar a qualidade do serviço prestado e conhecer a opinião do trabalho realizado nos CEJUSC's, após a sessão de conciliação. Os instrumentos foram desenvolvidos pela equipe do NUPEMEC e são adotados em todos os Centros de Conciliação do TJDFT. Também compete a esse Núcleo, a consolidação dos resultados e a sua apresentação para os Centros de Conciliação, conciliadores e para as empresas conveniadas.

A PSU da conciliação é aplicada logo após a realização das sessões, sendo disponibilizados diferentes modelos de avaliação: parte, advogado ou atuação do preposto, e ainda, é disponibilizado um modelo genérico para comentários e sugestões. Cada instrumento aborda questões gerais e específicas e contempla itens relativos: a imagem do Poder Judiciário, a satisfação geral, a atuação dos conciliadores, aspectos gerais da conciliação, a percepção de validade das sessões e um espaço para comentários e sugestões. Além disso, constam questões específicas, tanto no formulário das partes, quanto no do advogado.

Os resultados da PSU foram obtidos a partir da consolidação dos 883 formulários respondidos após as 398 sessões de conciliação realizadas em 2018. Desses formulários, 583 refere-se à percepção das partes, 53 à percepção dos advogados e 247 a percepção das partes quanto a atuação dos prepostos. Neste relatório serão detalhadas as percepções das partes e dos advogados e consideradas tão somente as respostas válidas.

Satisfação Geral e Imagem do Judiciário

A satisfação geral com a conciliação apresentou índices muito positivos, maior do que em 2017, sendo que 94,3% dos respondentes (580 dos 615) se perceberam satisfeitos e muito satisfeitos.

94,3%

Satisfação com a Conciliação

94,8%

Melhoria na imagem do Poder Judiciário

A melhoria da imagem do Poder Judiciário aferida após a conciliação trouxe resultados mais robustos do que o ano anterior, sendo 83,5% das respostas válidas, "sim" (480 das 575); 11,3% respostas na modalidade "Em parte" e; somente 5,2% respostas "Não". Os comentários a seguir ratificam essa percepção.

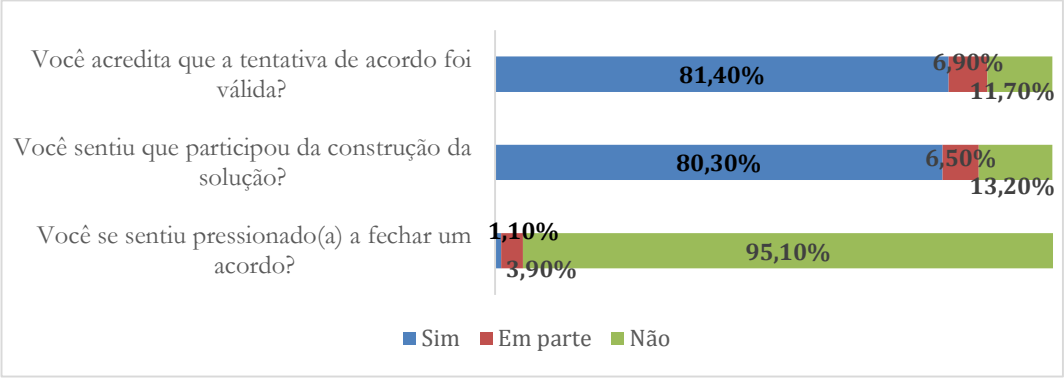
"Gostei muito de conhecer esse espaço que é um elo de comunicação e diálogo fácil. Melhor ainda saber que posso recorrer à justiça em caso de dificuldade."

"Percebi que o Judiciário tem demonstrado uma maior eficiência".

A relevância dessa questão se deve ao fato de estar alinhado ao planejamento estratégico do TJDFT e evidenciar o papel das sessões de conciliação enquanto método adequado de resolução de conflitos.

Percepção dos Usuários quanto a conciliação

A percepção do usuário contempla itens relacionados à *validade da tentativa de conciliação* (n=623), *sua participação na construção do acordo* (n=568) e *se a parte se sentiu pressionada* para tal (n=566). E ainda, aspectos gerais relacionados ao local, atendimento e tempo de espera. Os resultados abaixo ressaltam a percepção positiva por parte dos usuários dos serviços neste CEJUSC com percentuais acima de 86% de adequação nas respostas.



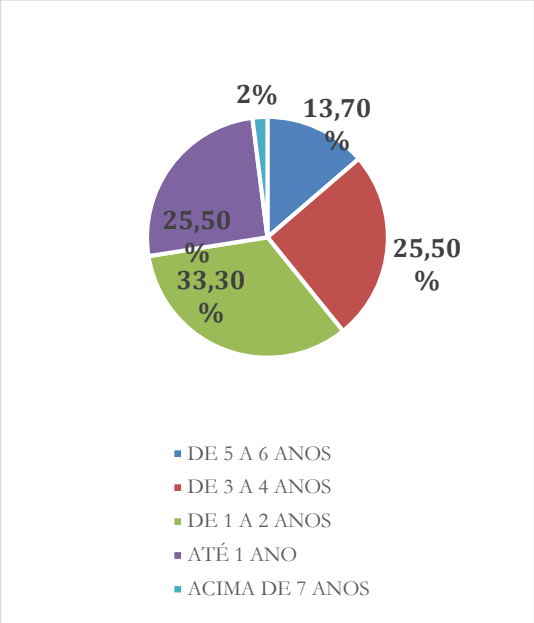
Quanto às questões que antecedem a sessão de conciliação, em relação *à facilidade para encontrar o local (n=584)* e o *tempo de espera para o início da sessão (n=580)*, 93,1% e 97,1% respectivamente, avaliaram como "excelente" ou "bom". Chama a atenção o resultado obtido quanto ao *atendimento oferecido pelos servidores (n=586)*, para o qual obteve-se 99,8% dos participantes aferindo como "excelente" ou "bom".

" Deixo registrado um agradecimento pela iniciativa do TJDFT e presteza dos atendentes, conciliadores e técnicos do TJ."

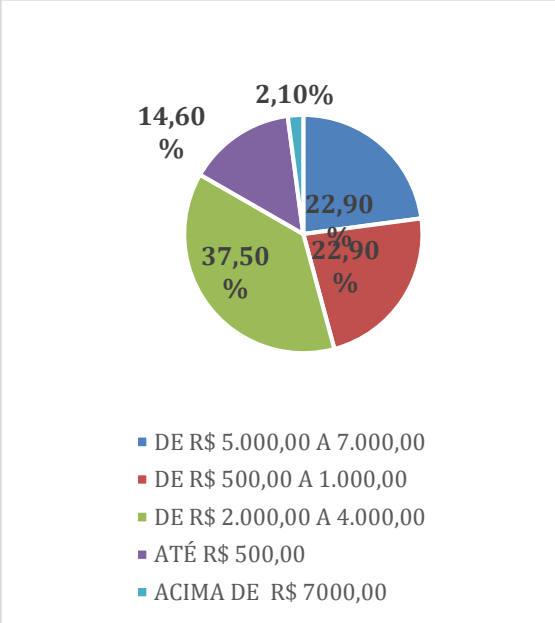
Esses resultados demonstram o alinhamento das práticas deste Centro Judiciário aos pressupostos do Conselho Nacional de Justiça no que tange às modalidades de resolução adequada de conflitos e dão visibilidade a alta qualidade dos serviços prestados pelo TJDFT, neste CEJUSC Superendividados.

A avaliação em relação aos aspectos processuais – avaliado pelos advogados – contempla economia estimada com o acordo em conciliação, em termos de custo financeiro (n=48) e de tempo (n=51), conforme gráficos abaixo:

Economia processual (tempo) estimada



Economia processual (custo) estimado



A aferição das questões relacionadas à economia de tempo e custo é especialmente relevante para o participante superendividado, haja vista o impacto desses dois quesitos num possível agravamento do quadro de endividamento, em razão dos juros incidentes. Agrega-se a isso a inevitável reflexão quanto ao desgaste emocional do devedor por ocasião do tempo de tramitação do processo judicial.

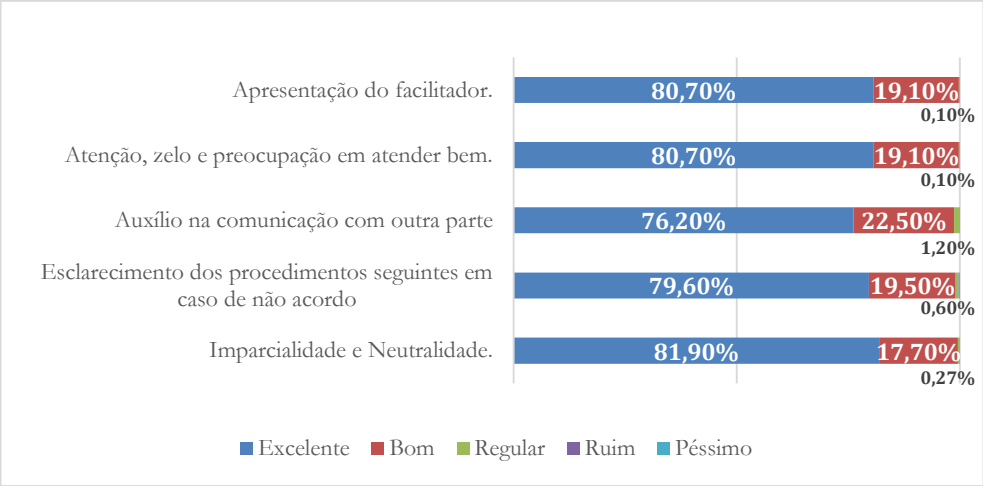
Desempenho dos conciliadores

A atuação dos conciliadores se mantém, tal qual em 2017, como um ponto forte da etapa de conciliação, para a qual 80,8%, ou seja, 577 dos 713 respondentes avaliaram o desempenho dos conciliadores como "Excelente". Isso se deve à qualidade da capacitação oferecida pelo NUPEMEC aliada ao empenho dos servidores, estagiários e voluntários que atuaram em 2018 no CEJUSC/Superendividados.

99,9%
Excelente e bom
Avaliação geral dos conciliadores

O padrão de excelência é ratificado nos itens que avaliam os aspectos específicos da atuação dos conciliadores, bem vistos nos comentários e no gráfico a seguir. Importante ressaltar que em todos foram observados mais de 76% de respostas "excelente" e, quando somadas as respostas "bom" a avaliação positiva atinge escores próximos a 99%. Esclarecemos, ainda que o número de respostas válidas para esses itens variou entre 713 e 733.

"Conciliador muito eficiente atendendo ambas as partes."
"O conciliador *X* é exemplo de educação, respeito, simpatia e profissionalismo."
"Receptividade e diálogo na condução da conciliação. Muito bom!"



A excelência dos resultados ora descritos ratifica o alinhamento dos objetivos setoriais – CEJUSC Super e do NUPEMEC - aos objetivos estratégicos do TJDFT. Por outro lado, no âmbito interinstitucional, ratifica o alinhamento desses objetivos àqueles preconizados pelo Conselho Nacional de Justiça - CNJ, descritos na Estratégia Nacional do Poder Judiciário para o sexênio 2015-2020, bem visto na perspectiva Sociedade que traz o tema *Garantia dos direitos de cidadania* e na perspectiva Processos Internos que traz o tema A*doção de solução alternativas de conflito*.

Pesquisa DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - OFICINA DE EDUCAÇÃO FINANCEIRA

"Uma grande oportunidade de reorganizar a vida!"

A primeira pesquisa de satisfação é aplicada ao final da Oficina de Educação Financeira (pesquisa de reação) e o seu preenchimento é voluntário. Contempla os conteúdos relacionados às fontes de conhecimento do Programa; ao atendimento recebido na entrevista; à Oficina de Educação Financeira no geral e à percepção dos respondentes quanto às expectativas e à satisfação em relação ao Programa.

18	**Oficinas realizadas**	
378	**Pessoas presentes**	**91%**
322	**Inscritos no Programa**	**Taxa de resposta**
344	**Respondentes da PSU**	

Durante o ano de 2018, obteve-se uma taxa de retorno da pesquisa de 91%, o que garante a representatividade dos dados. Para as análises a seguir, foram considerados apenas os dados válidos, sendo, portanto, excluídas as respostas em branco.

Expectativas e Satisfação com o Programa

"É muito importante saber que pelo endividamento mesmo sendo de caráter e responsabilidade social, pode ser enfrentado com ajuda de um braço da administração pública."

Com relação às expectativas, dos 320 respondentes, 97,5% anotaram que tiveram suas expectativas atendidas ou superadas após a participação na oficina e, quanto à satisfação, dos 319 respondentes, 97,5% se declararam satisfeitos ou muito satisfeitos com o Programa Superendividados. As opiniões dos participantes, nessa etapa do processo, apontam resultados muito positivos.

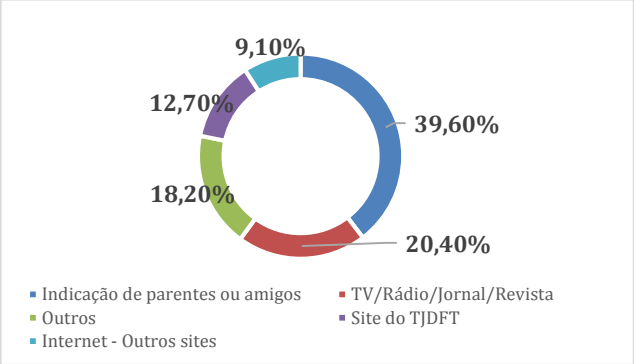
97,5% Satisfação com o Programa

88,8% Expectativas superadas ou atendidas

Fontes de Conhecimento do Programa

Em relação à forma como os participantes tomaram conhecimento sobre o programa, verificou-se, conforme gráfico ao lado, que, dos 318 respondentes, a indicação de pessoas próximas

é a fonte mais frequente, com 39,6%; seguido dos veículos de comunicação social com 20,4%. Essa investigação se mostra bastante relevante tendo em vista que orienta as estratégias de divulgação assegurando a difusão da informação em todo Distrito Federal. Nesse sentido, os resultados apontam para a importância da rede social como importante fator de acesso ao Programa e suas informações.



Entrevista cadastral

A entrevista é realizada presencialmente sem agendamento prévio e, em geral, no fórum mais próximo da residência dos participantes. Em 2018, as entrevistas cadastrais foram realizadas por servidores ou estagiários do CEJUSC-SUPER e demais centros judiciários parceiros, quais sejam: CEJUSC/Taguatinga, CEJUSC/Brasília, CEJUSC/Sobradinho, CEJUSC/Guará e CEJUSC/Paranoá.

'Fui surpreendido com tamanha recepção desde a primeira etapa do programa. Até agora, grau máximo de satisfação excelente!!!'

Em relação a qualidade do espaço físico da entrevista, 94,1% dos 311 respondentes considerou Ótimo e Muito bom e, quanto à facilidade para encontrar o local de entrevista de cadastro, 85,2% dos 309 respondentes considerou ótimo e muito bom.

A atuação do entrevistador é aferida sob três aspectos: atenção e cortesia (n=309); imparcialidade e neutralidade (n=308); clareza nas informações durante a entrevista (n=310). Como

resultado da pesquisa de tais variáveis, observa-se uma percepção muito positiva, sendo que mais de 95% respondeu ótimo e muito bom, reforçando o excelente atendimento oferecido pelos diversos Centros que compõe o NUPEMEC e a tendência de melhoria em relação aos anos 2016 e 2017. Ademais esse resultado vem atender ao objetivo estratégico *Aperfeiçoar a qualidade do atendimento ao usuário* deste Tribunal vinculado a perspectiva Sociedade.

Oficina de Educação Financeira

A satisfação com a Oficina de Educação Financeira apresentou resultados muito positivos, sendo que 62,8% dos respondentes se reconheceram muito satisfeitos e 20,8% satisfeitos com o evento; totalizando 83,6% de satisfação.

83,6%

SATISFEITOS
com a Oficina

99,7%

INDICARIAM
a oficina para
outras pessoas

Outra questão levantada junto aos participantes é se indicariam a Oficina para outra pessoa – esse é um item clássico do construto de satisfação e, neste caso, 99,7% dos respondentes a indicariam. Tal percepção corrobora os níveis de satisfação com a Oficina já aferidos anteriormente. Os comentários relativos à satisfação com a Oficina ilustram os resultados acima:

"Uma grande oportunidade de reorganizar a vida!"

"Oficina ótima que nos mostra a realidade de termos uma excelente educação financeira para conquistar os sonhos presentes e futuros."

"Essas oficinas poderiam ser oferecidas a não endividados, para que as pessoas não chegassem ao ponto a que chegarem os participantes do programa. Afinal, prevenir é melhor que remediar."

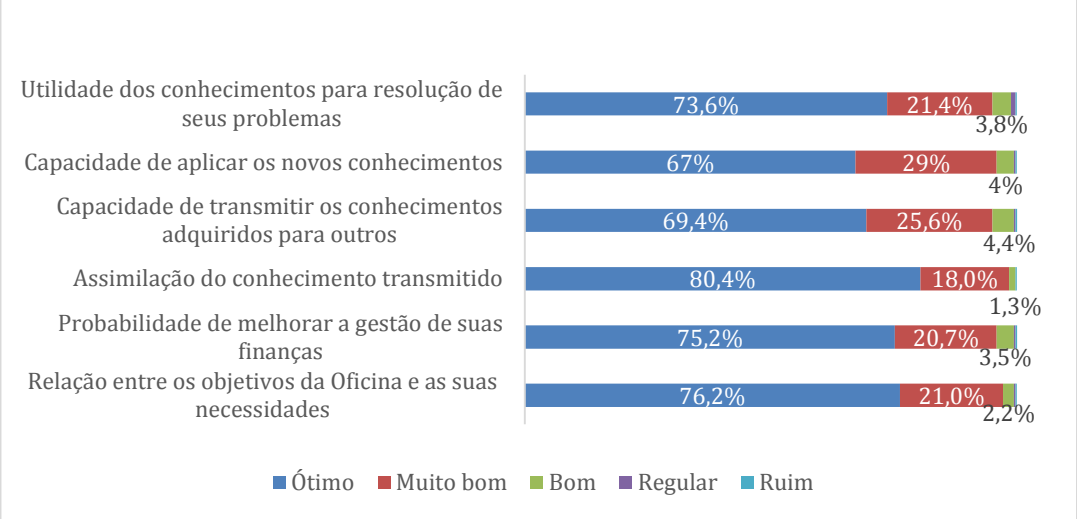
"Curso excelente, algo realmente que funciona e gratuito."

Conteúdo da Oficina

Para avaliar o conteúdo da Oficina de Educação Financeira, foram aferidos seis aspectos: Utilidade dos conhecimentos para resolução de seus problemas (n= 318); Capacidade de aplicar os novos conhecimentos (n=317); Capacidade de transmitir os conhecimentos adquiridos para outros (n=317); Assimilação do conhecimento transmitido (n=317); Probabilidade de melhorar a gestão de suas finanças (n=318) e Relação entre os objetivos da Oficina e as suas necessidades (n=319).

"Muito incentivador gerando esperança de conquistar uma organização financeira e resolver os problemas com dívidas."

E foram avaliados com excelência, sendo que, mais de 95% dos respondentes apontaram "ótimo" e "muito bom" para todos os itens; com especial atenção para assimilação que obteve 98,4% dessas respostas.



Organização Geral da Oficina

Quanto à organização geral da oficina, os quatro aspectos foram avaliados como ótimo e muito bom, nos seguintes percentuais:

carga horária (n=314), 91,8; qualidade e organização do material didático (n=316), 98,7%; qualidade dos recursos de ensino (slides, dinâmicas, vídeo) (n=316), 98,4% e qualidade das instalações onde a oficina foi realizada (n=318), 97,2%. Destaca-se que a qualidade dos recursos obteve escore próximo ao máximo da escala, reforçando a adequação da metodologia adotada nesta Oficina. Os comentários trazem oito sugestões relativas a ampliação da carga horária e duas sugestões no sentido de redução da carga horária

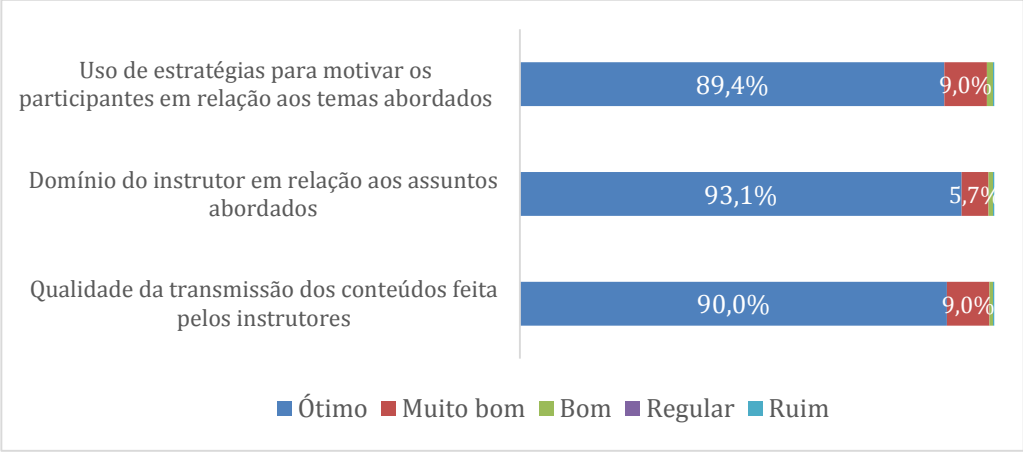
Atuação dos Instrutores

A pesquisa de satisfação contém três perguntas para avaliar os instrutores da Oficina de Educação Financeira, sendo elas: qualidade da transmissão dos conteúdos feita pelos instrutores, domínio do instrutor em relação aos conteúdos abordados e uso de estratégias para motivar os participantes em relação aos temas abordados.

"Capacidade dos instrutores de conseguir a unidade pela variedade da informação da diversidade de assuntos. Simpatia, satisfação e compromisso com todos os participantes."

'Estou satisfeita com essa etapa de hoje. Espero bons resultados nas minhas finanças. Muito gratificante os instrutores que foram fundamentais para tomarmos ciência e perceber o quanto temos um problema social e emocional.'

O gráfico abaixo aponta a excelente atuação dos instrutores na Oficina, sejam servidores ou voluntários, ressaltando que nos três itens, houve uma avaliação em torno de 90% de repostas ótimas e, em ambas, 320 respondentes.



Apresentamos, a seguir, uma amostra dos comentários e sugestões registrados em espaço disponível na avaliação.

Elogio ao Programa
Excelente iniciativa, " o poder judiciário mais próximo."
Quero elogiar a iniciativa do TJDFT que teve a brilhante ideia de elaborar um programa como esse para pessoas que já não sabiam o que fazer diante de uma dificuldade como essa que é ficar devendo tanto. Algumas pessoas infelizmente não tiveram a chance de conhecer esse programa, e diante das dificuldades e desespero que esse problema causa na gente, tiraram suas próprias vidas, porque não sabiam onde encontrar a solução para seu problema financeiro. Mas graças a Deus nós que pudemos conhecer, estamos agora com esperança de sairmos desse buraco que nos encontramos no momento, com ajuda de todos vocês que fazem parte desse setor. Obrigado a todos vocês e que Deus os pague pela ajuda que hoje nos presta.

Elogio a equipe
Parabéns a toda equipe da oficina, pessoas cordiais, instruídas e capacitadas para lidar com as fragilidades do grupo alvo.

Elogio a Oficina
Oficina muito rica, com temas para refletir nossas práticas.
Foi um momento muito importante pois senti uma esperança diante das dificuldades que tenho passado. Parabéns!

Impacto
Muito incentivador gerando esperança de conquistar uma organização financeira e resolver os problemas com dívidas.
Estou saindo desta reunião com uma esperança muito grande, que daqui para frente minha vida financeira tomará outro rumo.

Agradeço imensamente à equipe pelos ensinamentos, queria ter aprendido o que aprendi hoje antes de ter me endividado

Satisfação
Fui surpreendido com tamanha recepção desde a primeira etapa do programa. Até agora, grau máximo de satisfação excelente!!!
Obrigada pela disponibilidade do tribunal em nos fornecer esse programa dos superendividados.
Obrigado pela oportunidade de refletir e perceber a seriedade de necessidade de mudança urgente em minha vida econômica.
Adorei o programa, acho muito útil para a sociedade.
Gostei muito, nunca tive oportunidade de planejamento, registros e conscientização das dívidas.
Estou satisfeita com essa etapa de hoje. Espero bons resultados nas minhas finanças.
Adorei a oficina. Tenho certeza de que irá me ajudar muito todas as informações que me foram dadas.
O que achei mais legal, foi a habilidade e competência de todos os orientadores sem exceções, e como eles fizeram o tema se transformar em algo interessante e estimulante.

Críticas
O acesso ao local do programa é muito ruim, pois é quase impossível estacionar se não for pago.
O tempo foi muito curto, poderia ser feito no período matutino e vespertino.

Sugestão
Se possível, maior divulgação do programa. Excelente programa de conscientização.
Poderia ter um vídeo. Parabéns e eu tô voltando a acreditar na Justiça.
Poderia ser mais rápido, pois quem está endividado querresolver logo. Urgência.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO E IMPACTO – ORIENTAÇÕES INDIVIDUAIS

As orientações individuais se apresentam como um diferencial na política pública de tratamento do superendividamento adotada pelo TJDFT. Dado o seu ineditismo no âmbito do judiciário, optou-se por adotar uma avaliação que contemple itens de satisfação acrescida de itens que aferem o impacto dessas orientações para o enfrentamento do fenômeno.

A avaliação das orientações individuais, financeiras e psicossociais, é disponibilizada por e-mail garantindo o tempo mínimo de 30 dias entre a participação na orientação individual e o envio da avaliação de impacto.

Em 2018 a taxa de retorno das avaliações foi menor se comparada com a de 2017, sendo 18,9% para as financeiras e 19,8% para as psicossociais, conforme descrito na tabela abaixo. Infere-se que essa taxa baixa decorre do tempo transcorrido entre a sessão e a coleta de dados, conquanto seja esse tempo, um dos requisitos para aferição do impacto. Considerando isto, os resultados apresentados a seguir refletem a percepção apenas dos respondentes, não sendo possíveis a generalização para os demais participantes.

	N Orientações	N respondentes	Taxa de retorno
Financeiras	269[2]	51	18,9%
Psicossociais	91	18	19,8%

*A taxa de retorno é calculada com base no número das 1as sessões financeiras, portanto, 269.

ORIENTAÇÃO FINANCEIRA

"Foi uma aula de vida, pois estava sem dormir cheio de dívidas sem saber o que fazer depois fui me organizando consegui negociar com meus credores faltando só a caixa. Para mim foi a melhor coisa que aconteceu. Muito obrigado a toda a equipe por ter me orientado a cuidar dos meus gastos."

A avaliação de impacto da Orientação Financeira contempla quatro temas: satisfação, atuação do orientador, suporte técnico e mudança de comportamento. Ressalte-se que o participante, além da orientação financeira individual obrigatória, pode solicitar outros encontros, com o mesmo ou com orientadores diferentes, devendo respeitar o prazo de 30 dias, para que o aprendizado se torne mais efetivo.

Satisfação

[2] Em 2018 foram realizadas 314 sessões de orientação financeiras, sendo que o participante pode realizar de 1 a 3 sessões. Assim, optou-se por aplicar a avaliação de impacto após a primeira sessão financeira e para o cálculo da taxa de retorno, considerou-se N = 269.

Quando solicitados a atribuir uma nota de 0 a 10 para a satisfação com a orientação financeira, nota-se uma prevalência de escores altos, também observado no ano de 2016 e 2017. Nesse sentido, 88,6% das 44 respostas válidas estão entre as notas 8 e 10.

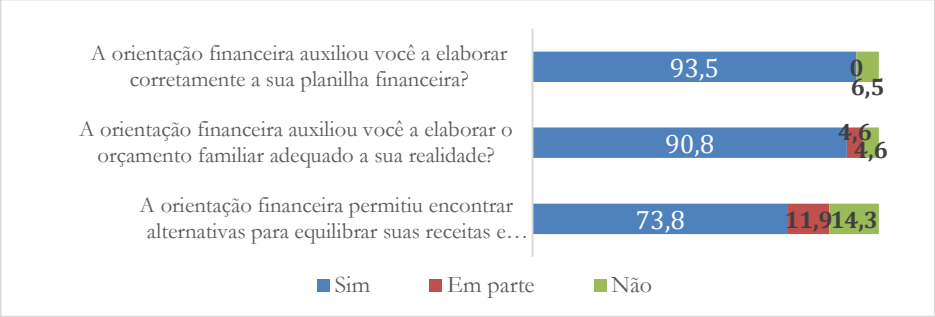
88,6%
SATISFAÇÃO
notas entre 8 e 10

O resultado demonstra que o trabalho desenvolvido pelos orientadores financeiros - sejam servidores ou voluntários – permanece, desde 2016, gerando um alto nível de satisfação entre os participantes respondentes.

Suporte Técnico

O suporte técnico das orientações financeiras é aferido por três questões: *o auxílio para a correta elaboração da planilha* (n=46), *o auxílio para a elaboração do orçamento familiar adequado à sua realidade* (n=43) e a *identificação de alternativas para equilíbrio financeiro* (n=42).

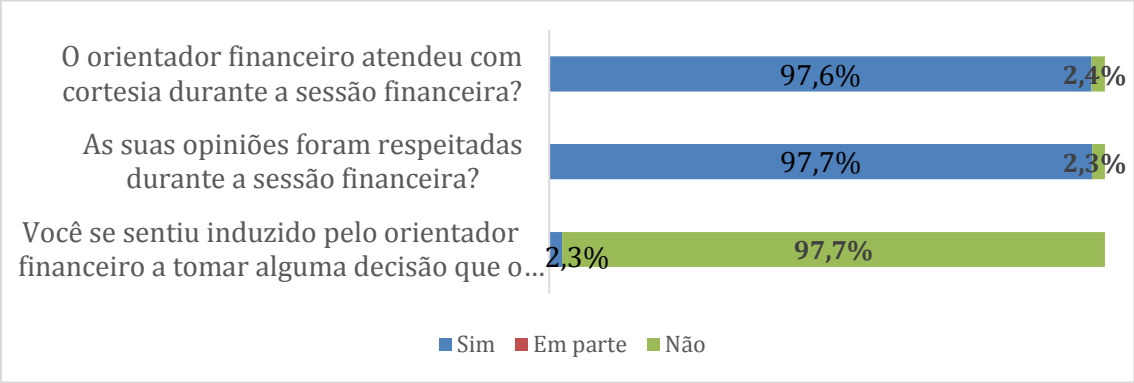
O item relacionado à elaboração da planilha financeira apresentou a melhor porcentagem positiva, sendo 93,5% de respostas na modalidade "sim". Os demais itens também foram avaliados positivamente, com escores acima de 70%. Esse resultado demonstra o quanto as orientações financeiras se firmam como suporte instrumental para os participantes e contribuem sobremaneira para a sua reorganização financeira no longo curto e médio prazo.



O Programa permite a realização de mais de uma orientação financeira, tendo em vista as características do público-alvo, quanto a hipossuficiência de informação e precária formação em gestão de finanças pessoais. Observa-se que a primeira sessão usualmente se destina ao preenchimento da planilha financeira, restando para as demais sessões o levantamento de outras soluções. Supõe-se, desta forma, que o quesito "*identificação de alternativas*", embora ainda alto, tenha apresentado o escore de 73,8% de sim, em razão dessa peculiaridade.

Atuação do Orientador

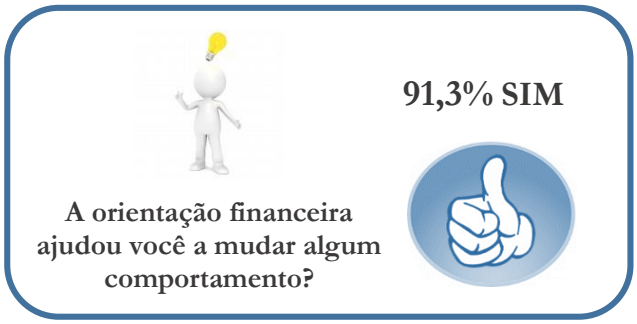
A atuação dos orientadores financeiros é avaliada por três tópicos: *cortesia* (n=42), *respeito às opiniões dos participantes* (n=43) e *se o participante se sentiu induzido a tomar decisões que o contrarie* (n=44). Os resultados dos dois primeiros itens apresentam escores muito altos, acima de 97% e de forma inversa e positiva, 97,7% de respostas assinalando que não houve indução para a tomada de decisão, reforçando a excelente atuação dos voluntários e servidores durante a condução das sessões.



Anota-se, ainda, a manutenção de escores altos à semelhança do obtido nos anos anteriores, reforçando o alinhamento da conduta dos voluntários com os pressupostos do Programa, qual sejam, o empoderamento e a autonomia do cidadão para o enfrentamento do superendividamento.

Mudança de comportamento

No intuito de aferir o impacto da Orientação Financeira na mudança de comportamento do participante são formuladas duas perguntas. Inicialmente é questionado se o participante considera que a orientação auxiliou numa mudança e, em seguida, quais mudanças seriam essas. A maioria, 91,3% apontou sim, ou seja, 44 dos 51 indicaram que houve mudança de comportamento.



A segunda questão traz o detalhamento das mudanças sob a percepção do próprio participante. Foram registradas 37 respostas relacionadas a gestão financeira, planejamento, autocontrole, auto percepção, desenvolvimento pessoal e interação familiar.

Apresentamos no quadro abaixo alguns desses relatos, com destaque para a dimensão de mudança relativa à gestão financeira e ao autocontrole que obtiveram respectivamente 14 e 12 respostas:

Gestão de finanças

Anoto tudo que gasto, verifico onde estou precisando cortar (se for o caso), faço contas antes de gastar. Hoje sei quanto tenho. Antes não.

Listas, anotar gastos, juntar dinheiro para comprar algo.

Hoje estou gerenciando melhor as compras mensais, reduzindo a quantidade de produtos comprados.

CONTINUO MAIS ATENTA E FAZENDO CONTAS DE CENTAVOS. EX. SE VOU AO MERCADO QUALQUER DIFERENÇA JÁ OBSERVO.

Autocontrole

Comprar o necessário.

Não comprar por impulso.

Sim. Auto controle.

Penso mais antes de comprar.

Desenvolvimento pessoal

Sim. A buscar informações sobre contratos de dívidas.

Não se abalar ou ceder à pressão dos credores.

Autopercepção

Estou mais atenta ao controle de meus gastos.

ATENÇAO NAS MINHAS CONDIÇÕES FINANCEIRAS.

Interação familiar

Esclarecer à família a situação financeira para obter comprometimento com a solução do problema.

Deixei de comprar o supérfluo, a conta de água e luz consegui diminuir, os filhos estão controlando o que podemos.

Os dados apresentados, tanto quantitativos quanto os qualitativos, ratificam o papel das orientações financeiras individuais como uma importante e estratégia ação de suporte técnico oferecida pelo Programa Superendividados. Nesta etapa são observadas as iniciativas dos participantes para a reorganização financeira em direção à reversão do superendividamento.

ORIENTAÇÃO PSICOSSOCIAL

"Comecei a ter mais atitude e confiança para solucionar minha situação."

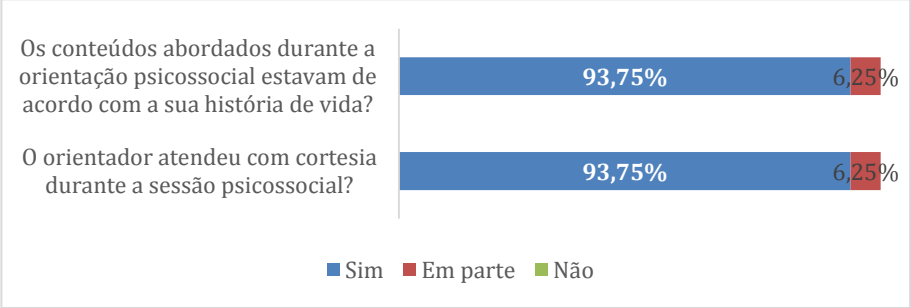
A avaliação de impacto da Orientação Psicossocial contempla quatro temas pertinentes de análise: satisfação, pertinência do conteúdo abordado, atuação do orientador e motivação/autocuidado/mudança de comportamento, dispostos em dez itens.

Satisfação

Em 2018 o nível de satisfação do participante, quanto às orientações individuais psicossociais, apresentou, 100% de avaliação entre as notas 8 a 10, revelando uma alta aprovação dos serviços prestados, tanto por servidores quanto por voluntários. N = 16.

Adequação ao conteúdo

Foram aferidos os seguintes tópicos pertinentes à adequação de conteúdo foram: se os *conteúdos abordados estavam de acordo com a história de vida do participante* e se *os conteúdos abordados estavam de acordo com as necessidades do participante.*



Os resultados dessas duas questões (n=16) propostas apontam que as orientações estão voltadas para as necessidades do participante, sendo pertinente a sua história de vida, com índice de resposta acima de 93% de resposta "sim" semelhante ao observado em 2017 e maiores do que os de 2016.

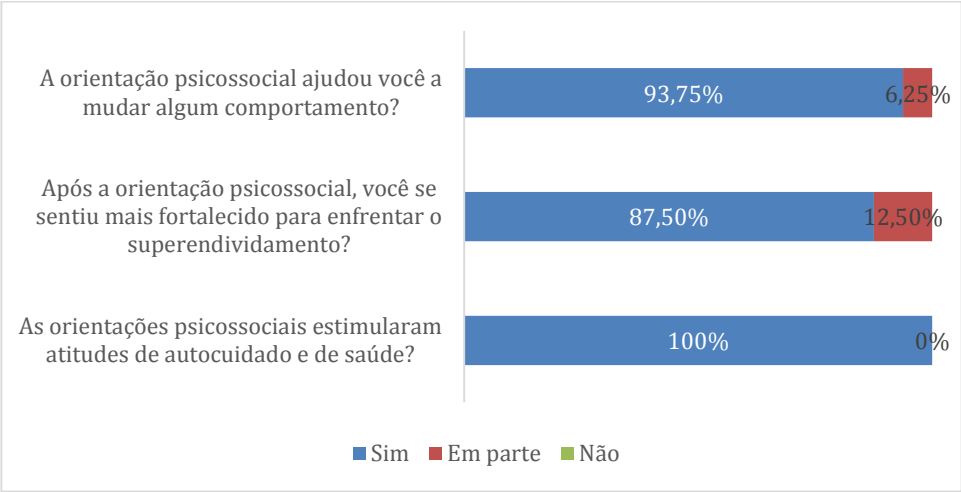
Atendimento do orientador

A qualidade dos serviços prestados pelo Programa é um dos pontos relevantes, considerando a fragilidade do público atendido e a delicadeza dos conteúdos que emergem nas sessões psicossociais. Portanto, dois quesitos (N=16) são aferidos: se o orientador atendeu com cortesia e se ele foi respeitoso durante a sessão psicossocial. A totalidade de 100% de respostas positivas nesses quesitos demonstra o comprometimento com os princípios do poder público.

Percepção de fortalecimento, autocuidado e mudança

Na avaliação de impacto constam quatro perguntas relacionadas à percepção de fortalecimento, de autocuidado e de mudança para enfrentar superendividamento. As perguntas são: *a orientação estimulou atitudes de autocuidado*; se *o participante se sentiu mais fortalecido após a orientação*; se alguma *mudança foi percebida* e *quais foram essas mudanças*, se elas foram percebidas.

O resultado das perguntas sobre autocuidado (n =15), fortalecimento (n =16) e mudança de comportamento (n=16) obtiveram uma porcentagem muito positiva, acima de 87% de respostas no padrão *"sim"*, conforme gráfico abaixo. A questão relativa à percepção de contribuição para autocuidado se sobressai, para a qual 100% dos respondentes responderam positivamente. Esse item é de extrema importância do ponto de vista psicossocial, tendo em vista a recorrência de comorbidade entre o superendividamento e outros adoecimentos psíquicos, em especial a ideação suicida. Tais dados são relevantes, vez que vão ao encontro do propósito das orientações psicossociais e dos objetivos do Programa, no sentido de promover o empoderamento do consumidor em situação de superendividamento.



As 15 mudanças registradas após a orientação psicossocial foram categorizadas em cinco temas principais: autocontrole, autopercepção, gestão financeira, desenvolvimento pessoal e qualidade de vida. Apresentamos no quadro a seguir pequena amostra desses relatos:

Autocontrole

Refletir antes de dizer sim ou não.

Auto percepção

Pensar mais em mim.
SER FLEXÍVEL COMIGO MESMO - SER SUFICIENTE COM O QUE HÁ PARA HOJE, AQUI E AGORA.
Não tento suprir as expectativas dos outros através do gasto de dinheiro que não tenho.
Comecei a ter mais atitude e confiança para solucionar minha situação.

Desenvolvimento Pessoal

Aprender a dizer não sem sofrer.

Força para resolver o problema das dividas.
Apesar da pressão da família, devido a situação de superendividamento que me encontro. Tenho procurado não me abater emocionalmente.

Gestão Financeira
Compro menos besteiras.
Agora estou mais rigorosa com o meu orçamento. Vou ao mercado uma vez por semana com um valor determinado para não ultrapassar o valor. Faço uma lista de compras. Procuro marcas mais baratas. Estou menos consumista. Tenho um valor semanal para gastos diários. As contas estão em dia.

Qualidade de vida
DEDICAR UM TEMPO PARA O LAZER.
Mudança no hábito de vida cuidados com a saúde.

Outros
Convivo com o problema 24 horas por dia. Infelizmente continuo caminhando lado a lado com ele. Não vejo solução a curto prazo...e isso me angustia muito. Como já disse, diante de tudo isso ainda continuo com esperança.... Difícil conviver com essa situação mas a fé e a minha família me fazer ter a paciência para suportar.

Os resultados das orientações individuais, tanto financeiras quanto psicossociais, mostraram, assim como no ano de 2016 e 2017, um alto nível de satisfação com os serviços prestados. Os índices refletem que das interações entre os orientadores e participantes decorre importante estímulo para adoção dos comportamentos de gestão financeira e para a ampliação do repertório comportamental de enfrentamento do superendividamento.

Comentários e sugestões

Os comentários e sugestões apresentadas nas avaliações totalizaram 39 contribuições advindas das orientações financeiras e 15 contribuições das orientações psicossociais.

Eles foram agrupados nas seguintes categorias: *elogio, sugestão, satisfação, crítica, impacto positivo e depoimento*. Por vezes o relato contempla mais de uma dessas categorias. Merecem destaque os 20 elogios 26 sugestões diversas. Apresentamos, a seguir, uma amostra dos comentários, por categorias.

PSICOSSOCIAL

Depoimento
Se eu soubesse antes (2016/2017) da existência deste Programa, com certeza eu não estaria tão endividado. Não tendo que passar pela situação que eu e minha família estamos enfrentando. Com a devida orientação de profissionais tão bem preparados e com experiência nesta área de atuação deste Programa. (...)
Eu conheci o Programa Superendividados através de um grande amigo. Ele me trouxe e me acompanhou em várias seções de conciliação. Eu aprendi que nunca devemos gastar mais do que ganhamos. Devemos ter uma boa saúde financeira e consequentemente uma boa saúde mental. Isso é essencial. Todos os colaboradores são extremamente prestativos e corteses. Muito Obrigada.

Elogio
Desde o primeiro contato com o Programa fui muito bem tratado. Todas as Etapas são importantes, mas aquelas pessoas que sofrem durante muito tempo em função do

superendividamento poderiam ter um acompanhamento Psicossocial por mais tempo. No meu caso, por exemplo, por mais que eu tente me desligar do problema não consigo.

Satisfação e Impacto positivo

Fiquei muito satisfeita com o atendimento e senti mais fortalecida. Desculpe não ter enviado antes.

Que tenha mais divulgação do programa. Eu cheguei por pura sorte, confesso que me trouxe uma certa traquilidade diante da minha situação ...Gratidão!!

Sugestão

Sugiro que haja uma oficina de negociação. Fiquei sem saber o que falar e como argumentar com meus credores. Acredito que poderia ter tido resultados muito mais favoráveis se tivesse alguma orientação sobre isso.

Talvez mais tempo ou mais um atendimento

O programa deveria ter mais sessões ou mais tempo de atividades práticas.

Crítica

Pedi para fazer consulta com a psicóloga e ate hoje não me chamaram. E minha expectativa qto a solução das dívidas foram frustadas porque o credor não atendeu a convocação do tribunal (porque não estava atrasado os pagamentos). Achava que uma vez convocado seria obrigado comparecer. Mas continuo aguardando pois ainda tem a pendencia com o Banco Itaú.

FINANCEIRO

Elogio

Achei muito interessante a negociação feita através do CEJUSC apesar da resistência da instituição sobre juros cobrados que ainda estão muito altos.

Até o momento só tenho elogios.

O programa em si me ajudou bastante, a única coisa que fiquei chateado é que tentamos fazer um acordo com o representante do BRB. Infelizmente não obtive o sucesso que gostaria, mesmo porque eu teria que negociar primeiro com o banco para poder sobrar um pouco do salário para quitar os outros empréstimos!!! Eu esperava que o Ministério Público me ajudasse mais no sentido de dizer que o banco estava errado ao descontar mais de 30% do meu salário, quando a lei diz que não pode!

Muito bom. Obrigado por ter me ajudado a superar esse momento ruim.

O programa como um todo é bastante útil e de fundamental importância superendividados. Sugeri e o faço novamente ampliar um pouco as oficinas ofertadas no que diz respeito à contratos, juros. Outro aspecto que penso que seria de grande valia seria propor oficinas e orientações jurídicas sobre contratos, atrasos, negociação.

Crítica

Em se tratando de superendividados, sei que há casos e casos, mas eu esperava uma intervenção junto a instituição financeira.

A ÚNICA DIFICULDADE É O LOCAL DA AUDIÊNCIA, POIS, ESTOU A PÉ E TRABALHO NA ESPLANADA DOS MINISTÉRIOS E ÔNIBUS PARA LÁ É MEIO COMPLICADO.

Fiquei muito decepcionada com o programa, fiz todas as etapas mas sem nenhum acordo

Depoimento elogios

Foi uma aula de vida, pois estava sem dormir cheio de dívidas sem saber o que fazer depois fui me organizando consegui negociar com meus credores faltando só a caixa. Para mim foi a melhor coisa que aconteceu. Muito obrigado a toda a equipe por ter me orientado a cuidar dos meus gastos.

Impacto positivo

Foi muito útil para que eu enxergasse os erros que vinha cometendo em gastar mais do que recebia.

Satisfação

Só tenho a agradecer o trabalho de todos.

No meu caso especificamente a ajuda é mais para regularizar dívidas já contraídas. Mesmo assim, foi muito positivo participar do Programa. Obrigado

Elogio, sugestão e depoimento

Quero agradecer imensamente toda a atenção e zelo que toda a equipe do Super tem tido conosco desde o acolhimento pelos estagiários, quando da chegada no Programa, até as audiências de conciliação das quais já participamos (2). A participação da Psicóloga Ana Cláudia foi muito especial na atividade coletiva de orientação financeira. Sugiro tornar obrigatória uma agenda individual com a Psicologia, pois muitas pessoas, mesmo em grande sofrimento, negligenciam a si mesmas em função das muitas demandas, ou se sentem envergonhadas de

recorrer a estes profissionais, mas se este atendimento fosse uma agenda obrigatória, todos teriam a oportunidade deste acolhimento e desta orientação.

Sugestão

Nossa cultura não contribui, em nada para termos organização financeira. Gostaria que os alunos começassem a aprender isto nas escola.

O momento da conciliação é meio solitário, precisaríamos do orientador financeiro ou até mesmo jurídico para melhor compreensão das propostas apresentadas pelo credor.

Sugestão, tempo maior nos Grupos Temáticos quanto as pessoas que queiram falar o que levou ao seu endividamento, as experiências positivas e negativas quanto as negociações com os credores após passarem com o contato com o Orientador Financeiro do Programa. Mais espaço para orientação jurídica haja vista que a Defensoria Pública não atua, quando a pessoa ganha mais de cinco salários mínimos e o endividado não tem recursos para contratar advogado.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO – GRUPOS TEMÁTICOS

Os Grupos Temáticos – GT's, de caráter opcional, são disponibilizados após a Oficina de Educação Financeira, em quatro modalidades, sendo três deles voltados para temáticas psicossociais que abordam conteúdos relacionados a Enfrentamento psicossocial (coping), Autorreferentes e Reconstrução (inquérito apreciativo). Em 2018, o Programa apresentou uma inovação para os participantes com a criação do grupo temático de renegociação de dívidas.

Segue uma breve explicação do objetivo e conteúdo de cada grupo.

O objetivo principal do grupo temático de 'Coping' é que o participante seja capaz de discriminar as estratégias, adaptativas e não adaptativas, que são utilizadas para o enfrentamento do superendividamento. Para tanto, aborda questões como: as consequências negativas causadas pelo superendividamento; estratégias de enfrentamento do estresse e tipos de autoengano.

O grupo temático 'Autorreferentes' tem como objetivo descrever seus objetivos pessoais (valores importantes), reconhecer gatilhos que os desviam dos objetivos pessoais e criar estratégias para retornarem a eles. São abordados os seguintes conteúdos: valores humanos, autoconceito, autoestima e auto regulação. Esse grupo temático foi elaborado pela equipe da Professora Amália Pérez-Nebra, à frente do Projeto de Extensão do UNICEUB, no final de 2017.

O grupo temático 'Reconstrução' objetiva que o participante seja capaz de reinterpretar e planejar a sua realidade enquanto consumidor superendividado, levando em consideração a sua própria história de vida. Pretende mobilizar os recursos internos a partir da história de vida do participante, a fim de encontrar estratégias funcionais de resolução de problemas associados aos superendividamento, de modo consciente e sustentável.

O objetivo do grupo temático de 'Negociando sua dívida' tem por objetivo que participante seja capaz de compreender a importância da negociação, mapeamento de expectativas, familiarização com a dívida e o vocabulário pertinente. Além disso, também poderá identificar o seu ponto de partida para negociação, o seu objetivo principal e as diretrizes gerais das sessões de conciliação promovidas pelo TJDFT.

A avaliação de reação dos Grupos temáticos é realizada com base em nove perguntas, que contemplam as seguintes questões: *a programação do evento* (carga horária e adequação do conteúdo), *resultado e aplicabilidade* (utilidade dos conhecimentos, assimilação, probabilidade de melhora, aplicação no dia-a-dia), *percepção de fortalecimento*, *satisfação com o evento* e uma questão aberta para comentário e sugestões. O formulário é aplicado ao final de cada evento.

	N Participantes	**N avaliações**	**Taxa de retorno**
Enfrentamento	24	23	95,8%
Autorreferentes	31	29	93,5%
Reconstrução	21	19	90,5%
Negociando suas dívidas	54	46	85,2%

No ano de 2018, 76 pessoas participaram dos grupos temáticos psicossociais e 54 dos de renegociação. A quantidade de formulários de avaliação de reação preenchidos em todos os GT's foi alta, o que confere validade ao resultado e permite generalização das respostas. Observa-se que as taxas de retorno superaram 85% conforme tabela acima.

GRUPOS TEMÁTICOS PSICOSSOCIAIS

Percepção de fortalecimento e satisfação com o programa

Para avaliar a percepção de fortalecimento e a satisfação foram desenvolvidas duas perguntas, quais sejam: se após a participação no GT, sentiu-se mais fortalecido para enfrentar o superendividamento e atribuição da nota de 0 a 10 quanto à satisfação com o grupo temático.

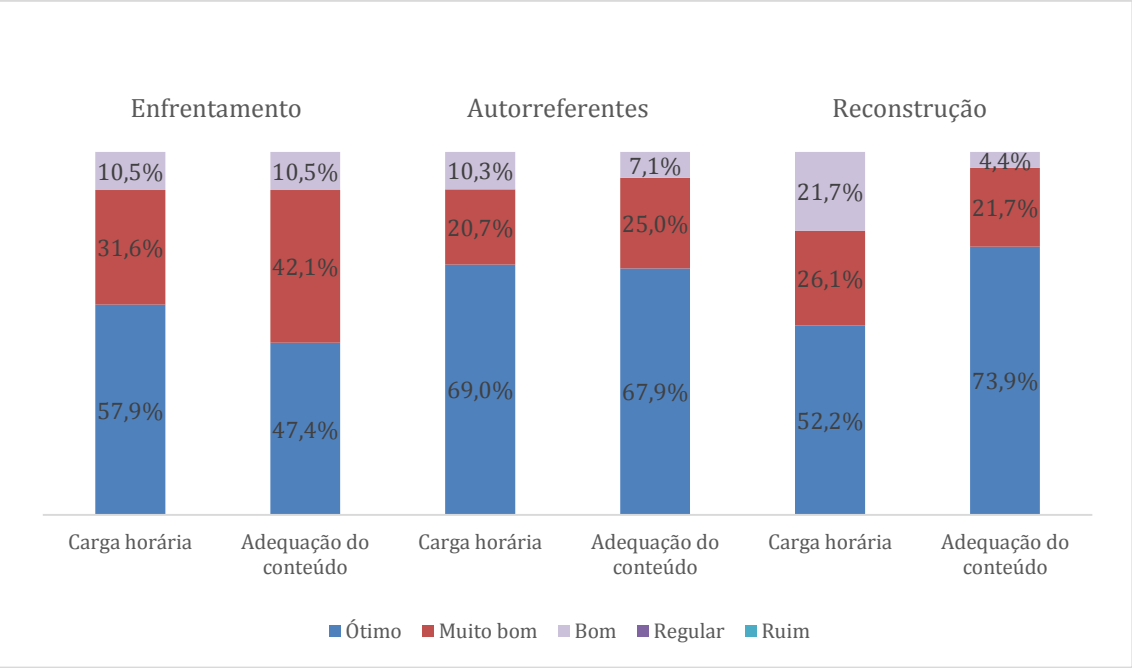
96,5 %
Percepção de fortalecimento e

84,3 %
Satisfação (notas entre 8 e 10)

É importante ressaltar que em dois dos três grupos obteve-se 100% de pessoas respondendo que se sentiram mais fortalecidas após os GT's, bem como demonstraram satisfação nos níveis de 8 a 10, quais sejam, enfrentamento e autorreferentes. Esse resultado evidencia que o objetivo destes trabalhos foi alcançado e confirma a consonância com os princípios de conciliação e mediação, fundamentado no empoderamento das partes.

Programação

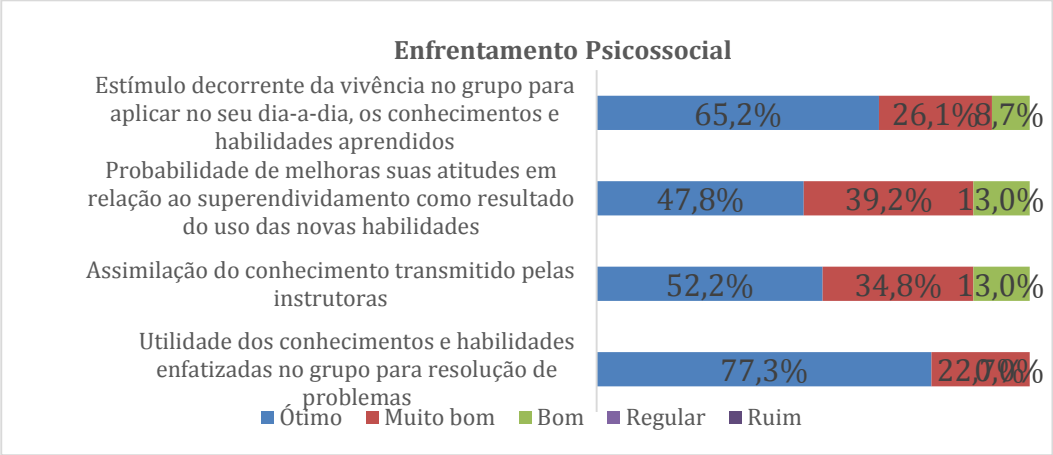
Quanto à programação, foram feitas duas perguntas relativo aos seguintes temas: carga horária programada para atividades e adequação ao conteúdo apresentado com relação aos objetivos propostos. As repostas ótimas e muito boas atingiram mais de 78% nos três grupos com destaque para a *adequação do conteúdo* de autorreferentes (N=28) e reconstrução (N=19) que obtiveram escore de 92,9% e 95,6% respectivamente. Considera-se ainda que em nenhuma das respostas coletadas relativas aos itens propostos, verificou-se pontuação negativa.



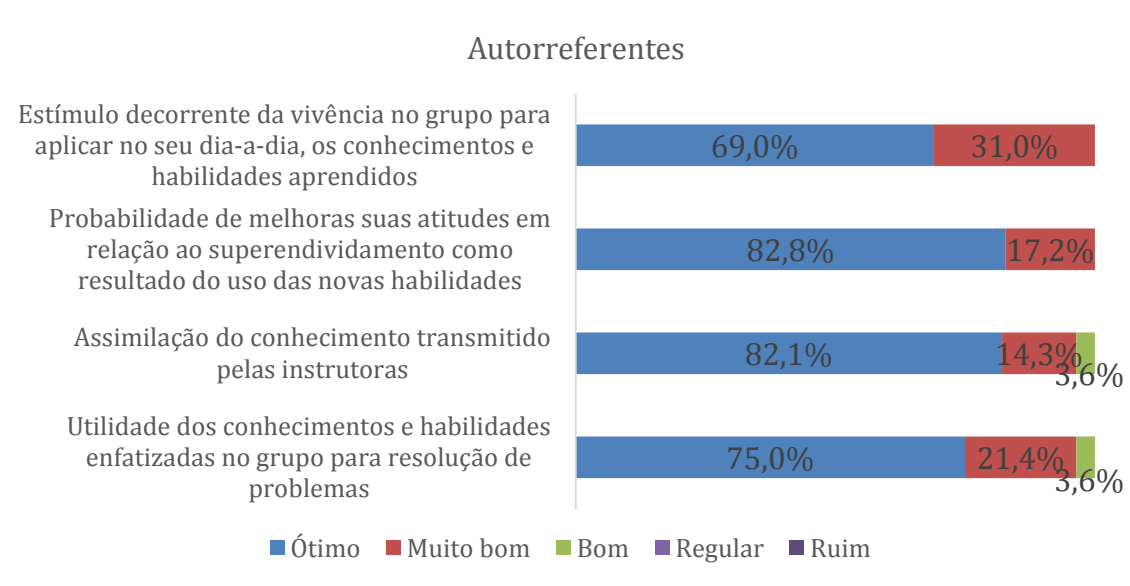
Resultados e Aplicabilidade

> "Acho este programa excelente, que ajuda muito não apenas a resolvermos os problemas com o superendividamento, como também, a termos de autoconhecimento, autorregulação, equilíbrio emocional e adquirirmos estratégias para enfrentarmos o superendividamento."
>
> *GT Autoreferente*

Quanto aos resultados e aplicabilidade dos Grupos Temáticos, foram realizadas quatro perguntas aos respondentes, com os seguintes temas: *utilidade dos conhecimentos e habilidades enfatizadas no grupo para resolução de problemas*; *assimilação do conhecimento transmitido pelas instrutoras*; *probabilidade de melhorar suas atitudes em relação ao superendividamento como resultado do uso das novas habilidades*; e *estímulo decorrente da vivência no grupo para aplicar no dia-a-dia os conhecimentos e habilidades aprendidos*.

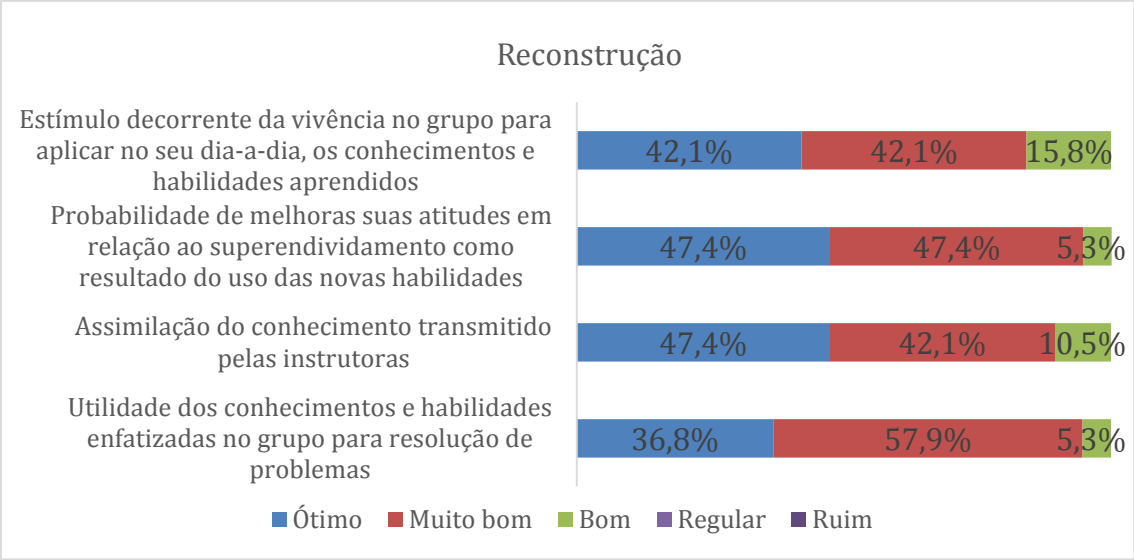


Todos os itens apresentaram acima de 86% de respostas no padrão "ótimo" e "muito bom", com destaque para o item "Utilidade dos conhecimentos", que obteve 100% dessas respostas. Frisa-se que não houve avaliação negativa quanto a nenhum dos aspectos avaliados.



Segundo a percepção dos participantes no GT de Autorreferentes, os quatro itens pesquisados obtiveram reação positiva, sendo que mais de 96% dos participantes responderam com respostas no padrão "muito bom" ou "ótimo" para todas as questões levantadas, com especial atenção para o quesito estimulo a aplicação dos conhecimentos e probabilidade de melhorar as suas atitudes, que obtiveram 100% dessas respostas.

> *"Salvador. Isto é, reconstrutor de confiança em mudanças bem planejadas e executadas, Obrigado, TJDFT/Equipe Super."*
>
> ***GT Reconstrução***



A percepção em todos os itens do grupo temático reconstrução psicossocial obtiveram mais de 84% de respostas entre ótimo e muito bom. Sobressaem os outros dois itens com 94,7% dessas respostas. Todas as avaliações analisadas demonstraram respostas positivas sobre o GT de Reconstrução Psicossocial.

Assim, analisando o robusto conjunto de resultados apresentados, resta demonstrado a aprovação das ações que instrumentalizam o participante para o enfrentamento do superendividamento.

Os resultados acima descritos são reforçados pelos comentários apresentados nas questões abertas que abordam temas como: satisfação, elogio, impacto, sugestão e relatos de esperança. A seguir, consta pequena amostra desses comentários.

Grupo Temático – Enfrentamento Psicossocial

Elogio

Parabéns ao TJ e às instrutoras.

Excelente, desejo que mais pessoas tenham esta oportunidade. Obrigado.

Impacto positivo

Encontrei esperança para sanar as preocupações quanto as dívidas.

Satisfação

Muito satisfeita. Riquíssimo de conteúdo e XXXX maravilhosa.

Crítica construtiva. É muito bom ser orientado neste sentido, pois muitas vezes que endividei, pois por ter sido mal orientado. Deveria ter esta matéria no curriculum escolar. Estou plenamente satisfeita. Obrigada.

Estou satisfeito, pois se fala tudo que realmente precisei ouvir. Agora tenho que colocar em prática.

Sugestão

O curso poderia ter mais seção e aulas. O aprendizado em gestão financeira e emocional previne o superendividamento.

Um pouco mais de tempo para os comunitários a serem feitos pelos participantes dos grupos que comentam as suas experiências e dos planejamentos que estão sendo tomados para solução do superendividado de forma mais objetiva e resumida p/dar oportunidade a todos.

Grupo Temático – Autorreferentes

Agradecimento
Obrigado pela oportunidade de recuperar a minha plena vivência social.
Impacto positivo
Reconheço a sua importância, nos prepara para situações difíceis, aprendemos a nos prevenir.
Elogio
A temática é muito pertinente aos problemas que estamos enfrentando.
O grupo temático é de um nível altíssimo.
Equipe muito, o TJDFT está de parabéns (digo toda a equipe e espero sinceramente levar em conta todo o aprendizado e já passei para várias pessoas que conheço sobre o programa do TJDFT, Superendividado.
Satisfação
Estou participando e estou muito satisfeita em ter a ajuda e força, pois sou muito retalhada pela família e então Deus enviou vocês. Obrigado.
Foi muito bom participar desse grupo, espero assistir os demais.
Crítica
Com relação ao superendividamento não conseguir êxito ainda, mas estou lutando para melhorar.
Sugestão
Que tenha um pequeno intervalo e que os participantes sejam estimulados...
Aumentar mais grupos temáticos.
Mais adequação do tempo/ espaço/ comunicação dos termos de renegociação.
Mais agilidade dos operadores, nossos colaboradores na ponta do processo.

Grupo Temático – Reconstrução Psicossocial

Elogio
Maravilhosa a abordagem e felicidade do tema reconstrução. Brilhante o trabalho e a condução da psicóloga Andréia. Parabéns ao TJDFT pela iniciativa.
Nota dez, excelente.
Muito bom, é um resgate de tudo que já aconteceu do bem e do mal, e você pode lavar as roupas sujas do seu eu. Parabéns ao TJDFT pela iniciativa.
Agradecimento e sugestão
Quero agradecer muito a este programa que tem me dado força para mudar minha situação. Que programas como este seja dado em escolas da educação infantil e em outras comunidades de pessoas carentes.
Sugestão
Gostaria que fosse mais rápido na ajuda, tivesse mais encontros dentro do mês. Poderia ter um curso de coalch para ajudar, pois resolver esse problema para mim está sem do muito difícil, gostaria de ter mais ajuda.
Talvez contribuir para o grupo alguma abordagem sobre os hábitos pessoais, como se foram e como podem ser modificados

GRUPO TEMÁTICO NEGOCIANDO SUAS DÍVIDAS

Percepção de instrumentalização e satisfação com o programa

Para avaliar a percepção de instrumentalização para negociação e de satisfação foram desenvolvidas duas perguntas, quais sejam: se após a participação no GT o participante se sentiu mais instrumentalizado para negociar suas dívidas e a atribuição da nota de 0 a 10 quanto à satisfação com o grupo temático.

93,5 %
Percepção de instrumentalização e

93,1 %
Satisfação (notas entre 8 e 10)

Os resultados foram muito positivos, com percentuais acima de 93% e descortinam a adequação dessa ação para o público superendividados.

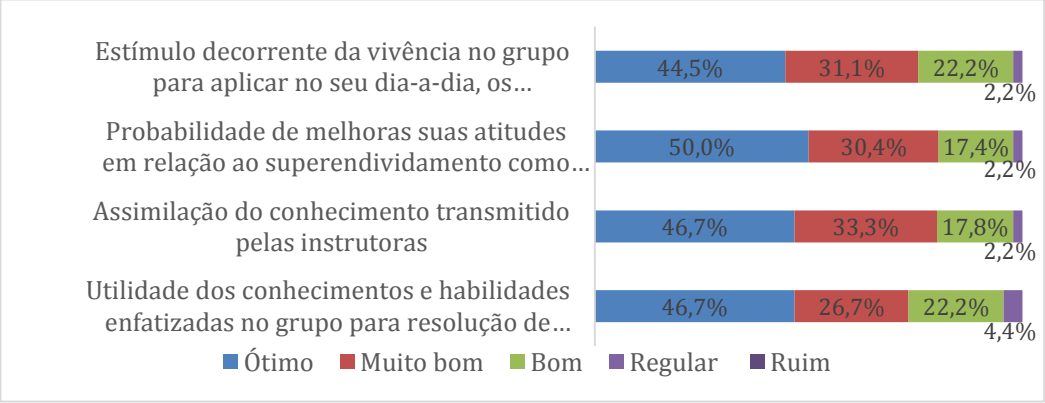
Programação

Quanto à programação, as repostas ótimas e muito boas atingiram quase 78% para adequação do conteúdo aos objetivos propostos (N= 45) e 68,2% para a carga horária (N= 44). Ainda em relação a esse último, foi registrado um comentário que trouxe a sugestão: "*Ampliar a carga horária, dada a necessidade de aprofundar conhecimentos sobre contratos (tipos), juros, etc.*"

Resultados e Aplicabilidade

> "O programa está me ajudando muito a compreender a minha real situação e pensar em alternativas para solucioná-las."
> *GT Autorreferente*

À semelhança dos grupos temáticos psicossociais, os resultados e aplicabilidade foram realizadas quatro perguntas aos respondentes, com os seguintes temas: *utilidade dos conhecimentos e habilidades enfatizadas no grupo para resolução de problemas (N= 45)* ; *assimilação do conhecimento transmitido pelas instrutoras (N=45)*; *probabilidade de melhorar suas atitudes em relação ao superendividamento como resultado do uso das novas habilidades (N=46)*; e *estímulo decorrente da vivência no grupo para aplicar no dia-a-dia os conhecimentos e habilidades aprendidos (N=46).*



Todos os itens apresentaram acima de 73% de respostas no padrão "ótimo" e "muito bom", com destaque para o item "*probabilidade de melhorar suas atitudes em relação ao superendividamento como resultado do uso das novas habilidades*", que obteve 80,4% dessas respostas.

Assim, analisando o conjunto de resultados apresentados, demonstra-se a aprovação das ações que instrumentalizam o participante para o enfrentamento do superendividamento. Além dos resultados acima descritos, há também 34 comentários descritos nas questões abertas que abordam temas como: satisfação, elogio, impacto, sugestão e crítica. A seguir, consta pequena amostra desses comentários.

Grupo Temático – Enfrentamento Psicossocial

Elogio

Muito bom, me deu mais clareza, orientação muito rica em conhecimento financeiro que vou levar, e já melhorei em alguns aspectos.
A iniciativa é muito boa.
Muito bom. Conciliação maneira mais rápida.

Impacto positivo

Uma atitude benífica que pode salvar até vidas.
Programa ajuda muito, hoje tenho outra visão, outra mentalidade, aprendi a dizer não.

Satisfação

Apresento aqui a minha satisfação em participar deste programa, não pela situação em si, mas por contar com essa ferramenta de ajuda na solução do problema por mim enfrentado.
Só tenho a agradecer e desejar muitas bençãos a todos os participantes deste grupo de trabalho.

Crítica

Nesta última oficina, apenas achei um pouco difícil entender algumas explicações, que talvez não foram bem expressadas, tipo, houve momentos em que nos colocávamos como credores e somente sou endividado.

Sugestão

Gostei, mas acho que deveria ter mais tempo.
A proposta para que a defensoria pública ou os grupos jurídicos das faculdades possam atuar na conciliação ou negociação dos credores e devedores. E a possibilidade dos núcleos de defensoria pública possam atuar em defesa dos devedores nas ações movidas pelos credores, mesmo o devedor ganhar mais de 5 salários mínimos, mas encontram na situação de superindividado e não tem dívida no salário.
Avançar o programa para termos a cobertura jurídica.
Devido ter pessoas com dificuldades nas palavras, algumas poderiam ser menos técnicas. Se conseguir as conciliações, voltarei para depor, obrigada.

Considerando o ineditismo deste grupo temático como ação do Programa Superendividados voltada para o empoderamento do consumidor superendividado, os resultados apontam para adequação à demanda do público atendido. Acredita-se que os conhecimentos ora tratados venham instrumentalizar o consumidor para negociações sustentáveis e efetivas na reversão das dívidas.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO E IMPACTO – CONSTELAÇÕES FAMILIARES

> *"Ajudou muito, por que muitas situações são parecidas, semelhantes, e eu busquei meus pais para fazer pergunta de como era a situação financeira para eles, para uma das minhas irmãs também. Fiz isso para conhecer a história da minha família com o dinheiro."*

O Projeto Constelar e Conciliar do TJDFT é coordenado pelo NUPEMEC e atendeu, durante o ano de 2018, os participantes do CEJUSC/Superendividados e seus familiares. Nos cinco encontros ocorridos de maio a julho, foram contabilizadas a presença de 30 participantes do Programa, 2 acompanhantes e 8 ouvintes convidados.

Esta ação é voltada exclusivamente para os participantes do Programa Superendividados e tem duração média de duas horas sendo conduzida por um profissional com formação e experiência na área. Em cada encontro, a temática de apenas uma pessoa é constelada e o grupo conta com a presença de um psicólogo, além de um representante do Centro. O convite é feito por e-mail para todos os participantes do programa que receberam orientação psicossocial, sendo a participação voluntária.

Para fins de avaliação, não consta na literatura uma escala validada e específica para a vivência de constelação familiar. Assim sendo optou-se por realizar um acompanhamento da evolução dos participantes após sete dias, por telefone. Esse acompanhamento é feito por um profissional ou estudante de Psicologia, mediante um questionário semiestruturado que aborda a percepção a respeito das seguintes questões: bem-estar psicológico durante e após a vivência, impacto da vivência e nível de satisfação. Há, também, questão aberta para comentários e sugestões.

Foram obtidas 10 respostas válidas, que representam uma taxa de retorno de 30%. Ressaltando que houve muita dificuldade de acesso aos participantes por meio do telefone - muitos não atendem ou não podem responder no momento da ligação telefônica.

Satisfação com a Vivência

O nível de satisfação com a vivência, numa escala de 0 a 10, apontou que 90% dos respondentes escolheram entre 8 e 10 (N=10). Essa satisfação positiva é corroborada pela percepção

de bem estar vivenciada pela maioria dos presentes e pelos relatos de ajuda descrito nas respostas conforme descrito nos próximos tópicos.

90 %
Satisfação (notas entre 8 e 10)

Percepção de bem-estar subjetivo

Duas questões abordam a percepção dos participantes quanto ao bem-estar ou mal-estar vivenciado durante a constelação e, nos dias que se seguiram: '*como o participante se sentiu durante a vivência*' e '*como está hoje'* (no dia do contato telefônico). Em relação à percepção durante a vivência, a maioria dos participantes, 8 em 10, relatou percepções positivas, e um descreveu tristeza e outro sentiu-se pensativo. No segundo momento, os afetos positivos[3] citados se referem a percepções de libertação, otimismo, sentir-se capaz, bem-estar, tranquilidade; e não houve citação de afetos negativos.

> *"A gente vai aos poucos absorvendo, vai entrando na vida da gente. Sentimento de Libertação."*
> *"Bem, estou tranquila."*
> *"Fico cada vez mais otimista, desde aquele dia."*

Durante o telefonema de acompanhamento, atenção também é dispensada aos comentários verbais com indícios de vulnerabilidade emocional. Nesses casos, novamente é oferecido ao participante o encaminhamento para acompanhamento psicológico por meio da rede de apoio psicossocial.

É importante registrar a manutenção do bem-estar subjetivo pelos participantes ao longo da semana, haja vista que se perceberam melhores do que no dia da vivência. Tais dados sugerem que ocorre um movimento de resiliência e saúde emocional com os participantes, decorrente da Constelação. Isso reafirma a relevância do suporte oferecido pelo Programa, seja na abertura de um espaço de *fala* e atenção durante o telefonema, seja no encaminhamento para rede de apoio, quando necessário para a manutenção da saúde emocional.

Objetivo da Vivência

Um dos objetivos da constelação no caso do consumidor superendividado é permitir a compreensão da relação entre a história de vida do participante e o seu quadro econômico financeiro.

---

3 Albuquerque; A., Tróccoli, Bartholomeu - Desenvolvimento de Uma Escala de Bem-Estar Subjetivo. Psicologia: Teoria e Pesquisa Mai-Ago 2004, Vol. 20 n. 2, pp. 153-164.

Para tanto, na pesquisa de satisfação, consta item que afere se houve mudança nessa compreensão a partir da vivência na constelação. O resultado mostra que 100% dos respondentes perceberam uma mudança positiva. A análise dos relatos mostra que todas as mudanças estão vinculadas às relações familiares e à compreensão do superendividamento na própria história e impacto no trabalho, bem vistos nas transcrições a seguir:

> *"Ajudou porque pensei um pouco depois, já que minha irmã sempre me apoiou e agora eu preciso fazer meu negócio dar certo e ser independente."*
>
> *"Sim, me fez refletir sobre algumas situações vividas por mim. ".*
>
> *"Foi muito útil, tentei reproduzir para minha esposa saber que ela fez parte, quando cheguei em casa. ".*
>
> *"Eu me senti mais aliviada, por que antes eu sentia um medo de ficar sozinha."*

E quanto a compreensão da própria história de vida em relação ao superendividamento, 7 respondentes disseram que *sim* e, 3 *não*. No entanto, esses três relataram reflexões decorrentes da vivência. O detalhamento do impacto para a compreensão descortina importantes questões sobre autoconhecimento, bem vista nos exemplos a seguir:

> *'Houve, porque eu percebi que era falta de cuidado meu, falta de orientação.'*
>
> *'Com certeza. Escolhas. Influências daqueles que convivem comigo, que fazem a gente consumir inadequadamente. '*
>
> *'Eu percebi algumas coisas que tem a ver comigo mas gostaria de ter a minha vez de constelar. '*

Isso demonstra que essa iniciativa está alinhada com o objetivo de fortalecer os consumidores para o enfrentamento psicossocial do superendividamento.

A partir dos resultados desses itens, infere-se que a constelação se configura como uma vivência que, na maioria das vezes, promove uma melhor compreensão da história de vida do cidadão em situação de superendividamento. A compreensão confere sentido e integração aos eventos negativos e positivos da vida à sua história pessoal, contribuindo para o equilíbrio emocional e o fortalecimento das estratégias de mudança e superação do endividamento.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Desde a sua criação em 2014, o Programa Superendividados vem buscando contribuir com a missão de minimizar o impacto do fenômeno do superendividamento em relação aos cidadãos do DF que buscam o Programa. Dessa forma, vem atuando como ponte para reestabelecer o equilíbrio da relação entre credores e devedores.

A atenção ao consumidor envolvido no fenômeno do superendividamento passivo ou ativo foi materializada com a implementação de ações pedagógicas inovadoras, voltadas para o empoderamento deste consumidor, com foco na gestão sustentável de suas finanças. Frente ao ineditismo dessas ações, emergiu a necessidade de aferir os níveis de satisfação do público atendido, bem como a busca de indicadores de impacto das diferentes etapas do Programa.

A Pesquisa de Satisfação do Usuário vem atender à necessidade de dar visibilidade à percepção do cidadão; descortinar as principais mudanças ocorridas na gestão de finanças pessoais, na qualidade de vida do consumidor participante e, ainda, verificar o impacto dessas mudanças no âmbito familiar. Em sendo assim, o título do presente relatório vem sintetizar todas essas perguntas de forma assertiva: “E o cidadão o que pensa a respeito do Programa Superendividados? ”.

Nesta obra, Relatório da PSU de 2018, a voz do participante aponta mais uma vez para altos níveis de satisfação em todas as ações postas, seja na etapa inicial, seja nas sessões de conciliação. Reconhecimento e registros positivos foram dados também à atuação dos diferentes colaboradores que contribuíram e que continuam contribuindo para a realização dessas ações, tanto na atuação como instrutores de Oficina e orientadores individuais, quanto como conciliadores que vem ser mostrando ponto forte do Programa ao longo destes anos.

Os comentários postos e os relatos de impacto positivo, durante a participação no Programa, firmam o alinhamento das ações com o objetivo maior do CEJUSC/SUPER e ratificam a certeza do cumprimento de seus objetivos, enquanto política pública de prevenção e tratamento do superendividamento da pessoa física, no âmbito do Distrito Federal.