Psicologia: Ciência e Profissão 2020 v. 40, e194281, 1-16.
https://doi.org/10.1590/1982-3703003194281

Artigo

Programa Superendividados: "Uma Luz no Fim do Túnel para quem está Perdido"

Amalia Raquel Pérez-Nebra[1]
[1]*Universidade de Brasília, DF, Brasil.*

Cleno Couto[1]
[1]*Universidade de Brasília, DF, Brasil.*

Andreia Oliveira de Siqueira[2]
[2]*Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios, DF, Brasil.*

Letícia Figueiredo Oliveira[3]
[3]*Centro Universitário de Brasília, DF, Brasil.*

Resumo: O objetivo deste trabalho foi descrever a experiência de um projeto de extensão realizado em um Tribunal de Justiça com consumidores superendividados no período de 2015-2017. Acompanhou-se nesse período o surgimento do Programa de Prevenção e Tratamento de Consumidores Superendividados e do Centro Judiciário de Soluções de Conflito e de Cidadania Superendividados, que atenderam um total de 1.142 participantes em ações de tratamento e 1.296 pessoas em ações de prevenção (apuração em 05/07/2017), dos quais 163 foram atendidos especificamente pelas ações da extensão. Houve resultados em três vertentes: alunos, cidadãos e tecnologia social. Para os alunos, o impacto ocorreu no desenvolvimento de habilidades de atendimento psicossocial, na pesquisa com dados qualitativos e quantitativos, no treinamento e apresentação em grupo e no aprendizado de conteúdos relacionados tanto à psicologia econômica – área negligenciada no Brasil – quanto a diferentes técnicas de intervenção. O impacto para o cidadão superendividado esteve em receber atendimento em diferentes temáticas, como prevenção de recaída e tratamento do problema. Ressalta-se que o cidadão que busca atendimento no Poder Judiciário usualmente não recebe apoio psicossocial. Finalmente, o impacto em termos de tecnologia social esteve no desenvolvimento de planejamentos de intervenções replicáveis para o tratamento do superendividamento com viabilidade de implementação e baixo custo de execução. Operacionalmente, criou-se o planejamento e testes em diferentes níveis (reação e comportamento) de grupos temáticos ligados às estratégias de enfrentamento, inquérito apreciativo e autorreferentes. Todos os grupos foram criados a partir das demandas advindas das orientações psicossociais individuais. Portanto, acredita-se que o projeto de extensão cumpriu o seu objetivo.

Palavras-chave: Estudo de Caso, Psicologia Econômica, Endividamento.

Overindebtedness Program: "A Light at the End of the Tunnel for who is Lost"

Abstract: This paper describes the experience of an extension project performed in a Court of Justice with over-indebted consumers from 2015 to 2017. Meanwhile, the creation of the Over-indebted Prevention and Treatment Program and the Judicial center of conflict resolution – overindebted has led to 1,142 participants undergoing treatment operations and 1,296 people in prevention operations total (as of 05/07/2017), of which 163 were specifically attended by the extension program. The results revealed three actionable aspects: students, citizens and social technology. For students, the most impact occurred in the development of psychosocial care skills, in qualitative and quantitative research, in group training and presentation, in learning of content related to economic psychology (a neglected field in Brazil), and in the process of learning different intervention techniques. The impact on over-indebted citizens was to receive

CC BY

care regarding different matters related to both relapse prevention and treatment. Citizens who seek care in the Judiciary system usually do not receive psychosocial support. Lastly, social technology impacted the development of reproducible, low-budget intervention plans for treatment of over-indebtedness. Operationally, thematic groups associated with coping strategies, appreciative inquiry and self-referrals were planned and tested at different levels for reaction and behavior. All groups were created based on the demands of individual psychosocial support. Therefore, we believe that the extension program has fulfilled its purpose.

Keywords: Case Study, Economic Psychology, Indebtedness.

Programa Superendeudados: "Una Luz en el Fin del Túnel para Quien Está Perdido"

Resumen: El objetivo de este trabajo fue describir la experiencia de un proyecto de extensión realizado en un Tribunal de Justícia con consumidores superendeudados en el período de 2015- 2017. Se dieron conjuntamente en ese período el surgimiento del Programa de Prevención y Tratamiento de Consumidores Superendeudados y el Centro Judiciario de Soluciones de Conflicto y de Ciudadania Superendeudados, que atendieron a un total de 1142 participantes en acciones de tratamiento y 1296 en acciones de prevención (apurado en 05/07/2017), de los cuales 163 fueron atendidos específicamente por las acciones de extensión. Hubo resultados en tres vertientes: alumnos, ciudadanos y tecnología social. Para los alumnos, el impacto ocurrió en el desarrollo de habilidades de atención psicosocial, en investigación con datos cualitativos y cuantitativos, en entrenamiento y presentación en grupo y en aprendizaje de contenidos relacionados a la psicología económica, área descuidada en Brasil, y a diferentes técnicas de intervención. El impacto para el ciudadano superendeudado estuvo en recibir atendimiento en diferentes temáticas relacionadas a la prevención de recaída y al tratamiento. Se resalta que el ciudadano que busca atención en el Poder Judiciario usualmente no recibe apoyo psicosocial. Finalmente, el impacto en cuanto a tecnología social estuvo en el desarrollo de planeamientos de intervenciones replicables para el tratamiento del superendeudamiento con viabilidad de implementación y bajo coste de ejecución. Operativamente, se creó el planeamiento y testes en diferentes niveles (reacción y comportamiento) de grupos temáticos ligados a las estrategias de afrontamiento, investigación apreciativa y autorreferentes. Todos los grupos fueron creados a partir de las demandas emergidas en las orientaciones psicosociales individuales. Por lo tanto, se evalúa que el proyecto de extensión cumplió su objetivo.

Palabras clave: Estudio de Caso, Psicología Económica, Endeudamiento.

Introdução

O Brasil é considerado um dos países mais endividados do mundo – sendo também conhecido pelas desigualdades sociais e pelos juros bancários abusivos –, situação que é agravada por conter uma população que está iniciando o seu processo de bancarização (Confederação Nacional do Comércio de Bens, Serviço e Turismo, 2017; Iglesias & Pimenta, 2012; Lopes & Siqueira, 2015). Embora essa situação não se restrinja ao Brasil, a relação entre o uso do crédito, o "analfabetismo bancário" e o adoecimento mental (em especial a depressão), tem sido sistematicamente descrita na literatura (Gathergood, 2012; Hojman, Miranda, & Ruiz-Tagle, 2016; Markus & Schwartz, 2010; Richardson, Elliott, & Roberts, 2013), bem como a necessidade de intervenções no âmbito das políticas públicas. Em 2018, por exemplo, houve um chamado realizado pelo "The Journal of Consumer Affairs and the Financial Literacy and Education Commission" para um número especial destinado

a intervenções nesta temática (*Effective Financial Capability Interventions for Economically Vulnerable Individuals and Families*) – tal sua relevância.

Brasília, capital do país, é a cidade com maior renda per capita do Brasil, apresentando um alto custo de vida e uma alta taxa de desigualdade social – compatível com o resto do país (Góes & Karpowicz, 2017). Assim, o cenário formado por uma expectativa de altos ganhos, enormes distâncias de renda, discriminação de classes sociais, falta de suporte social familiar (aproximadamente 50% das pessoas que residem em Brasília são oriundas de outras cidades), analfabetismo bancário (Gathergood, 2012), entre outras situações torna quase improvável a capital não ser alvo de (super)endividamentos de pessoas físicas.

O superendividamento é um fenômeno que não tem uma clareza conceitual e é estudado por diferentes áreas: direito, economia, psicologia, antropologia, entre outras (Hennigen, 2010; Hubert, 2017; Lopes & Siqueira, 2015; Schmidt Neto, 2009). Ainda que o termo "superendividamento" não possua uma convergência conceitual, o fenômeno do endividamento é bastante comum: aproximadamente 60% das famílias brasileiras estão endividadas (Confederação Nacional do Comércio de Bens, Serviço e Turismo, 2017). O endividamento apresenta importante impacto e repercute na vida dos indivíduos e da sociedade como um todo, e ainda assim a psicologia pouco tem se dedicado a estudar tal fenômeno – suas causas e consequências. A revisão de literatura aponta poucas pesquisas, mesmo internacionais, a maioria com resultados dantescos, associando o fenômeno a tentativas e casos de suicídio, abuso de álcool e drogas, doenças mentais (em especial a depressão) e, em termos de saúde física, à obesidade e outras variáveis de autorrelato (Hojman et al., 2016; Richardson et al., 2013; Sweet, Nandi, Adam, & McDade, 2013).

No Brasil, ainda que o levantamento do perfil do superendividado do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios (TJDFT) (Pérez-Nebra, 2016) mostre que não há um "grupo de risco" sociodemográfico, outras pesquisas sugerem que a relação com baixa renda, desemprego e problemas mentais (depressão) sejam frequentes (Hojman et al., 2016; Richardson et al., 2013). Uma vez descartada a hipótese mais simples de um grupo de risco sociodemográfico, resta ao TJDFT a sugestão de que o fenômeno contempla, provavelmente, mais variáveis psicológicas (Hojman et al., 2016; Lea, Webley, & Walker, 1995), e que demanda investigação – como proposto pelo presente trabalho.

Entendendo, portanto, que a Psicologia brasileira deve começar a observar esse fenômeno, faz-se aqui um trabalho relativamente exploratório, já que a literatura nacional é carente de estudos sobre a temática e a internacional apresenta padrões relativamente diferentes do que foi encontrado na população estudada. Os estudos com amostras nacionais sugerem que o significado do dinheiro esteja fundamentalmente ligado à estabilidade e que Brasília não é diferente de outros estados (Moreira, 2002; Moreira & Tamayo, 1999); apontam também que os estilos de consumo, materialismo e anticonsumo pouco ou nada estão ligados ao endividamento (exceção para simplicidade voluntária) (Nepomuceno & Laroche, 2015) e que os estilos de consumo podem ter mais relação com o que se escolhe comprar, como um produto conspícuo ou não-conspícuo – em outras palavras, de marca ou genérico (Buso, Ribeiro, Mota, & Pérez-Nebra, 2016). Embora estas pesquisas apresentem algum resultado relativo às questões financeiras, nenhuma delas aponta para a questão do (super)endividamento.

O presente trabalho descreve uma atividade conjunta entre o Centro Universitário de Brasília e o Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios - TJDFT, em formato de projeto de extensão, com a participação de alunos e comunidade externa, atuando interdisciplinarmente para investigar os aspectos psicológicos do superendividamento no contexto jurídico. O Programa de Prevenção e Tratamento de Consumidores Superendividados, instituído em dezembro de 2014, foi normatizado como um Centro Judiciário de Soluções de Conflito e de Cidadania (Cejusc) Superendividados em fevereiro de 2016, tendo como finalidade a prevenção, o tratamento e a resolução amigável de conflitos envolvendo consumidores em situação de superendividamento.

A doutrina considera um consumidor superendividado a pessoa física, maior, capaz, de boa-fé e impossibilitada economicamente de pagar o conjunto de suas dívidas atuais e futuras de consumo (Marques, 2005), exigíveis e vincendas, contraídas por má administração do orçamento familiar ou por acidentes da vida, como morte, doença, desemprego, divórcio, dentre outros, sem o prejuízo do seu sustento e de sua família.

O programa atende cidadãos residentes no Distrito Federal e teve como inspiração as experiências

de outros Tribunais do nosso país – Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul, Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, Tribunal de Justiça do Paraná e Tribunal de Justiça de Pernambuco –, a partir das quais foi elaborada sua estrutura mestre, depois acrescida de inovações. Na perspectiva de buscar um equilíbrio entre princípios constitucionais da dignidade da pessoa humana e do desenvolvimento econômico nacional, reinserindo o consumidor no mercado e, ainda, ampliando o olhar do fenômeno do superendividamento, este programa está assentado em três pilares: jurídico, financeiro e psicossocial, que perpassam frentes de prevenção, tratamento e suporte (Lopes & Siqueira, 2015; Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios, 2016). Cabe ressaltar que o projeto de extensão esteve vinculado ao pilar psicossocial.

Na vertente *prevenção*, foram realizadas ações educacionais por meio de palestras, mesa redonda e outros eventos, com o objetivo de atuar preventivamente frente ao fenômeno social do superendividamento. Ainda que esta seja uma vertente psicossocial, não será aprofundada neste trabalho por não ser o foco da intervenção que se testou (Lopes & Siqueira, 2015; Nepomuceno, Pérez-Nebra, & Siqueira, 2016; Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios, 2016).

A vertente *tratamento* contemplava ações que, no conjunto, permitem ao cidadão uma apropriação da sua situação de superendividamento e viabilizam, também, a aproximação entre credores e devedores, favorecendo a renegociação das dívidas de maneira sustentável. Desta forma, permite a recuperação de crédito por parte dos credores e o empoderamento e a reinclusão social do cidadão consumidor. A vertente *suporte*, por fim, abarcava ações voltadas para o voluntariado, gestão de parcerias externas, estratégias de divulgação e gestão do conhecimento (Lopes & Siqueira, 2015; Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios, 2016).

O Tratamento contemplava cinco etapas sequenciais: inscrição, entrevista cadastral, oficina de educação financeira, orientação financeira individual e a conciliação, momento no qual a participação dos credores e dos devedores é voluntária. Após a participação na oficina eram disponibilizadas iniciativas psicossociais, de caráter facultativo, que contemplavam orientações psicossociais (Lopes & Siqueira, 2015; Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios, 2016), constelações familiares e grupos temáticos.

A primeira etapa (solicitação de inscrição) refere-se ao primeiro contato com o Programa Superendividados, onde o interessado solicita formalmente a sua participação. Na entrevista cadastral, segunda etapa presencial e individual, registra-se informações a respeito do perfil socioeconômico, receitas e despesas, montante das dívidas e lista de credores – a partir desta etapa publicou-se o estudo de Pérez-Nebra (2016). A terceira etapa, oficina de educação financeira, é uma atividade coletiva e obrigatória, que tem por objetivo apresentar ao participante estratégias e etapas para enfrentar o superendividavmento perpassando os aspectos jurídicos, financeiros e psicossociais. A quarta etapa é caracterizada pelas orientações financeiras individuais, que ocorrem entre um e três encontros, com duração entre 1 hora e 1 hora e 30 minutos – tendo por objetivo oferecer subsídios ao participante na reorganização do orçamento familiar para elaboração de um plano estratégico de quitação das dívidas e de gestão financeira sustentável. A última etapa é a conciliação, que possibilita a renegociação amigável das dívidas dos consumidores superendividados com os seus credores (Lopes & Siqueira, 2015; Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios, 2016).

Ainda na vertente *tratamento* estavam as iniciativas psicossociais, foco do presente trabalho, que são etapas optativas oferecidas aos participantes: orientações individuais, grupos temáticos e constelações familiares. A orientação individual tem como objetivo geral o fortalecimento de estratégias psicossociais para o enfrentamento do superendividamento e permite a triagem e o encaminhamento das demandas de acompanhamento psicológico continuado, sendo conduzida por um profissional da Psicologia e/ou Serviço Social devidamente registrado no respectivo conselho de classe profissional e realizada individualmente em um único encontro (Lopes & Siqueira, 2015; Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios, 2016).

Os grupos temáticos, assim como as constelações familiares, são coletivos e ocorrem mensalmente. A experiência do projeto de extensão realizada em um Tribunal de Justiça com consumidores superendividados no período de 2015-2017 foi o objetivo primário do presente trabalho; assim, descreve-se no método e resultado o percurso do projeto, abrangendo tanto as estratégias – especificamente os grupos temáticos – quanto os levantamentos de informações realizados ao

longo do processo. Como objetivo secundário, descrevem-se medidas preliminares de impacto do projeto.

Assim sendo, o Cejusc Superendividados se mostrou alinhado às tendências mundiais voltadas à prevenção do superendividamento e se posicionou em conformidade com a Política Nacional de Conciliação instituída pela Resolução N.125/2010 do Conselho Nacional de Justiça, atuando de maneira proativa e promovendo o reequilíbrio nas relações de consumo que envolvem os cidadãos do Distrito Federal.

Método

O projeto de extensão teve duração de dois anos, nos quais semanalmente se realizavam encontros de 3 horas com os objetivos de: (a) realizar leituras sobre o tema do superendividamento, (b) analisar casos atendidos em orientação psicossocial para auxiliar nas temáticas escolhidas para serem tratadas nos grupos temáticos, (c) desenhar o planejamento instrucional de intervenções psicossociais que constituíram os (d) grupos temáticos que ocorreram mensalmente. O objeto de investigação foi o fenômeno do (super) endividamento, seus antecedentes e tratamentos com foco em evitar recaídas. Este projeto foi registrado pelo Certificado de Apresentação para Apreciação Ética (CAAE): 55391916.5.0000.0023.

Participantes

Os participantes das ações psicossociais foram todos consumidores superendividados vinculados ao programa. O perfil sociodemográfico desses consumidores não estava claro. O estudo do perfil desse grupo (Pérez-Nebra, 2016) demonstra a predominância de escolaridade de ensino superior completo (37,4%), casados (47,1%), com uma média de 45,8 anos (DP = 10,7), renda familiar média de 6,7 salários mínimos (à época) e, praticamente todos, empregados, o que é compatível com os dados da população do Distrito Federal. Faz-se relevante ressaltar que os grupos temáticos eram compostos de até 25 pessoas (limite da sala).

Instrumentos e Procedimentos

Um dos grandes desafios deste projeto foi apresentar uma proposta que fosse baseada em evidências e que conseguisse atender os consumidores de maneira coletiva. Além disso, os extensionistas propuseram a formulação dos planos instrucionais criando dispositivos psicossociais eficazes e passíveis de replicação. O objetivo era atender a um número grande de pessoas, visto que não seria sustentável oferecer atendimentos individuais aos mais de 500 inscritos em um ano e que não compõe o escopo do programa realizar atendimentos clínicos, em especial por se tratar de uma ação do Poder Judiciário.

O Cejusc Superendividados realizou orientações psicossociais, algo próximo ao que seria um acolhimento psicológico seguindo um breve roteiro sobre causas atribuídas ao endividamento, consequências individuais e familiares, e enfrentamento do problema. Estes atendimentos foram conduzidos por voluntários formados em Psicologia ou Serviço Social que, quando necessário, faziam o encaminhamento para os atendimentos sociais realizados em clínicas escolas vinculadas às instituições de ensino superior parceiras, centros de saúde próximos e instituições médicas cobertas pelos planos de saúde dos participantes (Lopes & Siqueira, 2015).

A solução encontrada foi propor grupos temáticos contemplando dois eixos: suporte afetivo e informacional. Esses eixos foram eleitos tendo em vista o que os consumidores relataram de maneira recorrente nas orientações psicossociais, como a vergonha nas interações sociais com a exposição do endividamento, a imoralidade na contração de dívidas, o 'sentir-se só' na resolução dessas questões e o desconhecimento de alternativas para lidar com o conjunto de problemas decorrentes do endividamento. O suporte instrumental foi oferecido aos participantes por meio da orientação financeira e das conciliações.

Os temas dos grupos temáticos emergiram das análises de conteúdo das orientações individuais realizadas pelos voluntários do programa. Os casos foram analisados em termos de fenômenos psicológicos com dois grandes objetivos: a) prevenção de recaída, em que buscou-se categorizar as atribuições de causas ao superendividamento; e b) tratamento, a partir da intervenção sobre as maiores fontes de sofrimento atual. As identidades dos participantes em nenhum momento foram reveladas e estiveram restritas para o grupo de psicólogos participantes do programa de extensão.

Inicialmente hipotetizou-se que o fenômeno do superendividamento estaria relacionado a eventos negativos da vida (Hennigen, 2010; Marques, 2005); contudo, como mostra a literatura de enfrentamento (Coyne & Downey, 1991; Garnefski, Kraaij, &

Spinhoven, 2001; Sonnentag & Frese, 2013), é a interação entre os eventos negativos e a forma com que a pessoa lida com esses eventos que pode gerar problemas – o que, efetivamente, foi o mais usual dentre os mais de sessenta casos analisados. Também foram vistos relatos de ideação suicida, comuns no discurso dos participantes, tanto naqueles que apresentam histórico de adoecimento psíquico quanto naqueles que se reconhecem impotentes frente ao fenômeno. Levantou-se, ainda, a hipótese de impulsão e compulsão por compras (Ottaviani & Vandone, 2011), que representou pouco menos de 5% dos casos (do que foi possível evidenciar). Outra possibilidade foi o endividamento para compras de bens duráveis que usualmente são mais caros e geram dívidas de longa duração, mas essa também não se sustentou (Heidhues & Koszegi, 2010). A parca literatura sobre os aspectos psicossociais do superendividamento relata relações com fenômenos autorreferentes (Achtziger, Hubert, Kenning, Raab, & Reisch, 2015; Benhabib & Bisin, 2005; Gathergood, 2012; Heidhues & Koszegi, 2010) e dificuldades com a administração financeira, isto é, analfabetismo bancário (Gathergood, 2012; Lea et al., 1995).

Diante disto, foram propostos três grupos: Enfrentamento Psicossocial (*Coping*), Reconstrução (Inquérito Apreciativo) e Conceitos e Afetos sobre Si (Autorreferentes). As propostas de cada grupo temático estão apresentadas nos Apêndices A, B e C, respectivamente.

O objetivo principal do grupo temático de *Coping* era que o participante fosse capaz de discriminar as estratégias, adaptativas e não adaptativas, que utiliza para o enfrentamento do superendividamento. Para tanto, se abordaram questões como as consequências negativas causadas pelo superendividamento, estratégias de enfrentamento do estresse e tipos de autoengano. O grupo temático do Inquérito Apreciativo, por sua vez, tinha por objetivo que o participante fosse capaz de reinterpretar e planejar a realidade de seu superendividamento, levando em consideração sua própria história de vida. Mobilizando, assim, os recursos internos a partir da história de vida do participante para encontrar estratégias funcionais de resolução de problemas associados ao superendividamento, de modo planejado e sustentável. Finalmente, o grupo temático de Autorreferentes tinha como objetivo descrever seus objetivos pessoais (valores importantes), reconhecer gatilhos que os afastam destes objetivos pessoais e criar estratégias para retomar seus objetivos.

Os instrumentos e procedimentos empregados foram específicos para cada grupo temático, porém foram utilizados, em geral, projetor, computador, fotocópias, papéis A3, canetas ou lápis coloridos, quadro branco e documentos impressos. Todos os encontros ocorreram em salas de 10x5m² com carteiras de braço dobrável organizadas em semicírculos. Para a participação nos grupos temáticos era necessária apenas uma pré-inscrição realizada por e-mail. O instrumento para aferir reação foi retirado de Abbad, Zerbini e Borges-Ferreira (2012), e para aferir o impacto do programa a medida foi baseada nos três eixos: jurídico (resolução do conflito), financeiro (manutenção do contrato) e psicológico (bem-estar, autoconceito e comportamentos de controle/regulação) – tudo isso por meio de questões fechadas. Houve um questionário também a respeito da satisfação no geral com o programa, contendo uma escala variando de 0 a 10 (na aferição de impacto), e da satisfação relativa aos grupos, também variando de 0 a 10 (na avaliação de reação), ambas com abertura a comentários do participante ao final. Estes dados foram sigilosos e anônimos, servindo apenas para viabilizar o acompanhamento do tratamento ao superendividado.

A aplicação dos questionários de reação descritos acima ocorreu sempre após o encerramento das atividades grupais. O facilitador se retirava da sala e os extensionistas aplicavam os questionários de forma anônima. A aplicação do questionário de impacto do programa ocorreu por telefone. Três tentativas de chamadas eram realizadas para cada participante e as perguntas eram realizadas com escalas. A média de tempo de ligação foi de 7 minutos – quando o contato era efetivado.

Análise

Estabeleceram-se dois níveis de avaliação destas iniciativas, inspiradas na literatura de treinamento: reação e comportamento (Borges-Andrade, 2002). Houve a pretensão de criar uma medida de aprendizagem, mas a ideia de uma medida afetiva se mostrou um desafio complexo e foi abandonada. A avaliação de reação ocorria após o término da ação, através de questionário padronizado do Cejusc Superendividados – que contava com elementos descritivos. A avaliação longitudinal, ligado ao comportamento e feita até 2 anos após a participação no

programa, se deu por meio de questionário padronizado (autorrelato de comportamento). As análises dos questionários foram descritivas e correlacionais.

Resultados

Os resultados do projeto de extensão abarcam três grandes vertentes: alunos, cidadãos e tecnologia social. Para os alunos o impacto ocorreu a) no desenvolvimento de habilidades de atendimento psicossocial, pois os alunos acompanharam vários dos atendimentos realizados; b) na pesquisa com dados qualitativos, que restringiram-se às análises dos casos, e quantitativos, com o uso de ferramentas eletrônicas; c) no treinamento e na apresentação em grupo, vez que eventualmente atuaram como coinstrutores, apresentando um trecho do grupo temático ou auxiliando os respondentes nos questionários; e d) no aprendizado de conteúdos relacionados tanto à psicologia econômica, área negligenciada no Brasil, quanto a diferentes técnicas de intervenção, relacionadas por sua vez à psicologia social aplicada, também rara no país.

O impacto para o cidadão superendividado esteve em receber atendimento qualificado, de forma individualizada e coletiva, baseado em evidências de diferentes temáticas relacionadas tanto à prevenção de recaída quanto ao próprio tratamento. Vale o comentário de que o cidadão que busca atendimento judiciário usualmente não recebe suporte psicossocial, portanto o TJDFT inovou incluindo esta vertente. Além disso, ao longo do projeto alguns trabalhos foram apresentados em congressos (Nepomuceno, Pérez-Nebra, & Siqueira, 2016) e mesas redondas realizadas no próprio Tribunal, dando publicidade e incrementando a política pública para o enfrentamento do superendividamento.

Finalmente, o impacto em termos de tecnologia social esteve no desenvolvimento de intervenções a serem replicadas no tratamento do superendividamento. Operacionalmente, criou-se o planejamento e testes de grupos temáticos ligados às estratégias de enfrentamento, de inquérito apreciativo e autorreferentes (apresentadas aqui nos Apêndices A, B e C). Todos foram elaborados a partir das demandas emergentes das orientações psicossociais individuais e testados em diferentes níveis (reação e comportamento).

Outro produto da extensão foi a revisão da entrevista inicial realizada pelo Cejusc Superendividados quando do cadastro do participante bem como da orientação psicossocial. O objetivo da revisão da entrevista de cadastro foi viabilizar a formação de um banco de dados que fosse não apenas descritivo sobre o problema do superendividamento, mas que pudesse dar indícios dos gatilhos relacionados ao fenômeno para facilitar a intervenção em hospitais, centros de referência de assistência social, empresas e outros contextos onde a temática pode surgir. Quanto à revisão da orientação psicossocial, objetivou-se auxiliar no rastreamento de hipóteses explicativas sobre o fenômeno do endividamento do indivíduo que inicialmente não estavam previstas para orientá-lo de forma mais eficaz.

Participaram dos grupos temáticos 163 pessoas, predominantemente mulheres. As avaliações de reação no geral apontaram resultados muito bons: praticamente 90% das respostas se concentraram no extremo superior da escala para os três grupos temáticos. Além disso, o grupo temático com o conteúdo de Inquérito Apreciativo é ligeiramente melhor avaliado quando comparado aos demais.

A avaliação de comportamento como descrição preliminar de impacto, objetivo secundário deste trabalho, que ocorreu após mais de um ano e meio da participação no programa apresenta o seguinte resultado: foram realizadas ligações telefônicas para 98 participantes, desses, 25 atenderam as ligações. A avaliação da satisfação do programa teve média 7,56 (DP = 2,74) em uma escala de 0 a 10. O bloco de questões relativas às negociações de dívidas teve resposta relativamente positiva: 75% de resposta "sim" para negociações judiciais e 50% de "sim" para extrajudiciais. Com relação à gestão financeira, mais de 80% mantém algum tipo de controle financeiro, 64% não realizou novos empréstimos e 64% relata manter um consumo compatível com os ganhos. Dos respondentes, 60% relata melhora na qualidade de vida e 64% melhora para a família. Outro dado interessante é que a maioria dos respondentes atribui atualmente o seu endividamento ao divórcio (68%), morte (66%) e/ou desemprego (64%), dado que diverge do descrito por Pérez-Nebra (2016). Vale ressaltar que um evento negativo na vida pode ocorrer em conjunto com outros, e é isso que se vê nessa pesquisa.

Tabela 1
Correlações entre adesão às intervenções psicossociais, acordos, padrão de consumo e qualidade de vida.

	Número de intervenções	1	2	3	4	5
1. Acordo judicial	0,10					
2. Acordo extrajudicial	–0,32	0,20				
3. Novos empréstimos	–0,15	–0,28	–0,11			
4. Padrão de consumo compatível	0,15	0,28	0,11	–0,13		
5. Qualidade de vida individual	0,46*	0,56**	–0,07	–0,50*	0,41*	
6. Qualidade de vida da família	0,39	0,30	–0,06	–0,30	0,30	0,61**
Imagem do TJDFT	0,47*	0,58**	0,08	–0,27	0,27	0,72**

Nota: *p < 0,05 **p < 0,01

O dado longitudinal apresenta também as seguintes relações: os participantes que aderiram mais a intervenções psicossociais (i.e. orientação financeira e orientação psicossocial) apresentam melhor imagem do judiciário (r = 0,47, p < 0,05), menor número de conciliações extrajudiciais (r = –0,32, p = ns), ligeira melhora com relação ao número de novos empréstimos (r = –0,15, p = ns, ou seja, não contraíram novas dívidas), maior índice de manutenção de vida em padrões compatíveis com a renda (r = 0,15, p = ns), melhora na qualidade de vida (r = 0,46, p < 0,05) e melhor qualidade de vida para a família (r = 0,39, p < 0,05).

Um dado que não apareceu nas avaliações estruturadas diz respeito à presença recorrente de consumidores em diversos grupos temáticos, ou seja, participantes que retornavam ao mesmo grupo temático. Outro fato que não foi sistematizado mas que ocorreu algumas vezes foi o consumidor que, mesmo após a conciliação de suas dívidas, retornou para participar dos grupos temáticos. Esse dado assistemático foi percebido tanto pelos extensionistas quanto pelos facilitadores.

Discussão

A experiência do projeto de extensão realizada em um Tribunal foi o objetivo primário do presente trabalho, e como objetivo secundário descreveu-se medidas preliminares de impacto do programa. Entende-se que este trabalho alcançou os objetivos e que alguns resultados demandam discussão. Os grupos temáticos, propostos e executados, foram avaliados positivamente pelos participantes, demonstrando sua relevância para auxiliar no tratamento do (super) endividamento. Além disso, conforme a avaliação de comportamento, o programa, em todas suas etapas, tem apresentado resultados produtivos nas vertentes de suporte propostas (instrumental, informacional e afetiva), possibilitando à população superendividada maior conhecimento sobre suas capacidades e dificuldades, além de instrumentalizá-la para lidar de forma mais saudável e consciente com as questões financeiras. Os dados ainda são incipientes e, em se tratando de um fenômeno multicausal e longitudinal, afirmar categoricamente que as ações são eficazes seria pretensioso. De toda sorte, os resultados apontam que as intervenções psicossociais aqui propostas são promissoras.

A questão ligada à saúde mental, em particular à depressão e à desorganização financeira por ignorância agravada pela desorganização geral (que talvez possa ser caracterizada como baixo autocontrole), é um elemento que aparece nos relatos dos consumidores superendividados e que, além de dar suporte à literatura (Benhabib & Bisin, 2005; Gathergood, 2012; Markus & Schwartz, 2010), demanda cuidado e aprofundamento. A autorregulação, ligada ao autocontrole, parece ter um papel importante no processo de tomada de decisão do consumidor que se superendivida. O que emerge nos relatos é que o consumidor ao tentar resolver um problema acaba criando outro maior e isso pode ocorrer por falta de habilidade (e.g. analfabetismo bancário) (Gathergood, 2012; Heidhues & Koszegi, 2010), de suporte social (Azevedo, 2017; Coyne & Downey, 1991; Garnefski et al., 2001; Lea et al., 1995), de tempo e oportunidade para escrutinizar as possibilidades de resolver, de condições emocionais para resolver o problema (Custers & Aarts, 2007; Edwards, 1990; Petty & Briñol, 2015) ou até de estratégias adequadas para

sua resolução (e.g. negando o problema) (Coyne & Downey, 1991; Garnefski et al., 2001; Pais Ribeiro & Rodrigues, 2004). Esses motivos não são excludentes: podem e parecem ocorrer ao mesmo tempo, dando suporte à teoria de força da autorregulação presente em Baumeinster, Shmeichel e Vohs (2008) e em Baumeinster e Vohs (2016).

Outro ponto a ser discutido é o desafio de confrontar a questão social da invisibilidade do consumidor superendividado e a complexidade do superendividamento. O cidadão nessa situação se encontra desassistido, pois não há políticas públicas no Brasil voltadas para o tema. Desta forma, o indivíduo não encontra amparo na rede pública de saúde, haja vista que esta não é uma demanda prioritária, não sendo nem reconhecida como adoecimento específico descrito pelo CID. A situação é ainda agravada pelo fato da maioria dos consumidores abdicarem do seguro saúde particular por questões financeiras (Lopes & Siqueira, 2015).

O indivíduo também não obtém atendimento nas defensorias do consumidor por não atender ao requisito de baixa renda – mesmo que por vezes essa esteja 100% comprometida. Poucas instituições financeiras apresentam estratégia específica para renegociação diferenciada das dívidas, e não consta lei específica no Brasil para o tratamento do superendividamento e consequente equalização da hipossuficiência da pessoa física, restando ao indivíduo superendividado a exclusão social.

As contribuições do projeto se deram em diferentes vertentes, como era de se esperar em um projeto de extensão, ainda que as publicações das pesquisas relativas aos fenômenos psicológicos ainda estejam em andamento. Ressalta-se que houve dificuldade em encontrar material teórico que pudesse dar suporte ao projeto, praticamente não havendo literatura brasileira e nem de cultura coletivista em Psicologia a respeito do tema proposto – assim como em Lopes e Siqueira (2015). Pretende-se, neste trabalho, disponibilizar mais ferramentas para lidar com o fenômeno do superendividamento, como uma devolutiva à sociedade e, principalmente, àqueles que atuam na transformação social com este público.

Como todo trabalho de pesquisa e intervenção, este também apresentou limitações. A primeira e mais importante refere-se a uma ação em construção, um trabalho orgânico e que foi sendo construído à medida que as demandas e os dados eram disponibilizados e sistematizados. Não houve um planejamento antecipado em sua completude, o que dificultou a execução e a mensuração dos grupos temáticos simultaneamente e desde o início. À época, não havia disponível um sistema informatizado com dados do programa e algumas etapas não estavam sistematizadas, fato esse que dificultou a disponibilidade de mais dados e análises de impacto das ações. Outra limitação decorre da pouca informação de autorrelato dos participantes. Isso aconteceu por questões éticas: o grupo entendeu que os participantes estão em uma situação vulnerável, logo expô-los a questionários sistematizados poderia ser considerado invasivo neste momento. Além disso, a ausência de clareza sobre quais dimensões seriam interessantes de serem estudadas caracterizaria um estudo exploratório que não caberia para esta população. A literatura consultada sugere que há uma relação entre o superendividamento e a depressão; assim, o tipo de relato realizado pelos participantes permitiu que se pudesse dar suporte a estes nos grupos temáticos e nos atendimentos individuais (Hojman et al., 2016; Richardson et al., 2013).

A proposta dos grupos temáticos deu-se em função das primeiras análises realizadas a partir dos casos de orientação psicossocial. A própria orientação psicossocial sofreu transformações ao longo do processo e da construção deste projeto de extensão, coletando maior número e qualidade de dados para subsidiar a intervenção, mas a análise sistemática dos casos a partir dos fenômenos sociais encontrados não foi realizada. Esta sistematização permitirá melhor subsídio para o tratamento e prevenção do endividamento e ficará de agenda de pesquisa por não se tratar do escopo deste trabalho, assim como a apresentação de dados relativos a autorrelatos dos consumidores superendividados sobre estratégias anticonsumo e atribuições causais de suas dívidas, e dados longitudinais com maior distância temporal e maior número de participantes. Por fim, cabe ainda ser feita uma revisão dos dados publicados por Pérez-Nebra (2016) com maior número de consumidores superendividados que aderiram ao programa e talvez atualização do perfil desse endividamento.

Finalmente, cabe dizer que o projeto foi desafiante e lépido, com coesão, respeito e admiração entre os membros do grupo e os membros do TJDFT. Dado isto, pode-se perceber que a parceria foi de enorme valor para ambas as partes, agregando relevante contribuição social e nos permitindo concluir que o projeto de extensão atingiu seus objetivos de forma feliz e produtiva.

Referências

Abbad, G. S., Zerbini, T., & Borges-Ferreira, M. F. (2012). Medidas de reação a cursos presenciais. In G. S. Abbad, L. Mourão, P. P. M. Meneses, T. Zerbini, J. E. Borges-Andrade, & R. Vilas-Boas (Eds.), *Medidas de avaliação em treinamento, desenvolvimento e educação: Fundamentos para gestão de pessoas* (pp. 78-90). Porto Alegre, RS: Artmed.

Achtziger, A., Hubert, M., Kenning, P., Raab, G., & Reisch, L. (2015). Debt out of control: The links between self-control, compulsive buying, and real debts. *Journal of Economic Psychology, 49*, 141-149. https://doi.org/10.1016/j.joep.2015.04.003

Azevedo, M. G. C. (2017). *Papel do suporte social no superendividamento: Estudo de caso Cejusc-Super*. Brasília, DF: Centro Universitário de Brasília.

Bandura, A. (1997). *Self-efficacy: The exercise of control*. New York, NY: Freeman.

Baumeinster, R. F., Shmeichel, B. J., & Vohs, K. D. (2008). Self-regulation and the executive function: the self as controlling agent. In A. W. Kruglanski & E. T. Higgins (Eds.), *Social psychology: Handbook of basic principles* (2nd ed., pp. 516-539). New York, NY: Guilford Press.

Baumeinster, R. F., & Vohs, K. D. (2016). Strength model of self-regulation as limited resorce: assessment, controversies, update. *Advances in Experimental Social Psychology*, 67-127. https://doi.org/https://doi.org/10.1016/bs.aesp.2016.04.001

Baumeister, R. F., Vohs, K. D., DeWall, C. N., & Zhang, L. (2007). How emotion shapes behavior: Feedback, anticipation, and reflection, rather than direct causation. *Personality and Social Psychology Review, 11*, 167-203. https://doi.org/10.1177/1088868307301033

Benhabib, J., & Bisin, A. (2005). Modeling internal commitment mechanisms and self-control: A neuroeconomics approach to consumption-saving decisions. *Games and Economic Behavior, 52*(2), 460-492. https://doi.org/10.1016/j.geb.2004.10.004

Borges-Andrade, J. E. (2002). Desenvolvimento de medidas em avaliação de treinamento. *Estudos Em Psicologia, 7*(n. spe.), 31-43.

Buso, I. C., Ribeiro, C. G., Mota, C. M. C., & Pérez-Nebra, A. R. (2016). Relação entre estilos de consumo na avaliação de produtos (não) conspícuos. In *Anais do VII Congresso Brasileiro de Psicologia Organizacional e do Trabalho* (pp. 384-385). Brasília, DF: Associação Brasileira de Psicologia Organizacional e do Trabalho.

Confederação Nacional do Comércio de Bens, Serviço e Turismo. (2017). *Pesquisa de endividamento e inadimplência do consumidor*. Brasília, DF. http://cnc.org.br/sites/default/files/arquivos/seriehistorica_peic.xls

Coyne, J., & Downey, G. (1991). Social factors and psychopathology: Stress, social support, and coping processes. *Annual Review of Psychology, 42*(1), 401-425. https://doi.org/10.1146/annurev.psych.42.1.401

Custers, R., & Aarts, H. (2007). Goal-discrepant situations prime goal-directed actions if goals are temporarily or chronically accessible. *Personality and Social Psychology Bulletin, 33*(5), 623-633. https://doi.org/10.1177/0146167206297404

Edwards, K. (1990). The interplay of affect and cognition in attitude formation and change. *Journal of Personality and Social Psychology, 59*(2), 202-216. https://doi.org/10.1037/0022-3514.59.2.202

Garnefski, N., Kraaij, V., & Spinhoven, P. (2001). Negative life events, cognitive emotion regulation and emotional problems. *Personality and Individual Differences, 30*(8), 1311-1327. https://doi.org/10.1016/S0191-8869(00)00113-6

Gathergood, J. (2012). Self-control, financial literacy and consumer over-indebtedness. *Journal of Economic Psychology, 33*(3), 590-602. https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.joep.2011.11.006

Góes, C., & Karpowicz, I. (2017). Inequality in Brazil: A Regional Perspective. *International Monetary Fund, WP*, 1-34. http://www.imf.org/en/Publications/WP/Issues/2017/10/31/Inequality-in-Brazil-A-Regional-Perspective-45331

Heidhues, P., & Koszegi, B. (2010). Exploiting naïvete about self-control in the credit market. *American Economic Review, 100*(5), 2279-2303. https://doi.org/10.1257/aer.100.5.2279

Hennigen, I. (2010). Superendividamento dos consumidores: uma abordagem a partir da Psicologia Social. *Revista Mal Estar e Subjetividade, 10*(4), 1173-1202.

Hojman, D. A., Miranda, Á., & Ruiz-Tagle, J. (2016). Debt trajectories and mental health. *Social Science and Medicine, 167*, 54-62. https://doi.org/10.1016/j.socscimed.2016.08.027

Hubert, S. (2017). *O tonel das danaides: Consumo a crédito, superendividamento e a espoliação dos vulneráveis no Brasil contemporâneo* (Dissertação de mestrado). Universidade Federal do Rio Grnade do Sul, Porto Alegre, RS.

Iglesias, F. (2008). Desengajamento moral. In A. Bandura, R. G. Azzi, & S. Polydoro (Eds.), *Teoria social cognitiva: Conceitos básicos* (pp. 165-176). Porto Alegre, RS: Artmed.

Iglesias, F., & Pimenta, M. A. S. (2012). Crédito ao consumidor, endividamento e desemprego: Uma agenda de pesquisa no cenário econômico brasileiro. In *Anais do V Congresso Brasileiro de Psicologia Organizacional e do Trabalho* (p. 128). Rio de Janeiro, RJ: Associação Brasileira de Psicologia Organizacional e do Trabalho.

Lea, S. E. G., Webley, P., & Walker, C. M. (1995). Psychological-factors in consumer debt: money management, economic socialization, and credit use. *Journal of Economic Psychology, 16*(4), 681-701. https://doi.org/10.1016/0167-4870(95)00013-4

Lopes, W. L. C., Jr., & Siqueira, A. O. (2015). Superendividamento do consumidor: Prevenção e tratamento do fenômeno no âmbito do TJDFT. *Revista de Doutrina e Jurisprudência, 107*(1), 10-31.

Markus, H. R., & Schwartz, B. (2010). Does Choice Mean Freedom and Well-Being? *Journal of Consumer Research, 37*(2), 344-355. https://doi.org/10.1086/651242

Marques, C. L. (2005). Sugestões para uma lei sobre o tratamento do superendividamento de pessoas físicas em contratos de crédito ao consumo: proposições com base em pesquisa empírica de 100 casos no Rio Grande do Su. *Revista de Direito Do Consumidor, 14*(55), 11-52.

Moreira, A. S. (2002). Dinheiro no Brasil: Um estudo comparativo do significado do dinheiro entre as regiões geográficas brasileiras. *Estudos de Psicologia, 7*(2), 379-387. https://doi.org/10.1590/S1413-294X2002000200019

Moreira, A. S., & Tamayo, Á. (1999). Escala de significado do dinheiro: Desenvolvimento e validação. *Psicologia: Teoria e Pesquisa, 15*(2), 93-105.

Nepomuceno, M. V., & Laroche, M. (2015). The impact of materialism and anti-consumption lifestyles on personal debt and account balances. *Journal of Business Research, 68*(3), 654-664. https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2014.08.006

Nepomuceno, M. V., Pérez-Nebra, A. R., & Siqueira, A. O. (2016). O superendividamento e sua relação com marketing, psicologia e justiça. In J. E. Borges-Andrade (Ed.), *VII Congresso Brasileiro de Psicologia Organizacional e do Trabalho* (pp. 191-193). Brasília, DF: Sociedade Brasileira de Psicologia Organizacional e do Trabalho.

Ottaviani, C., & Vandone, D. (2011). Impulsivity and household indebtedness: Evidence from real life. *Journal of Economic Psychology, 32*(5), 754-761. https://doi.org/10.1016/j.joep.2011.05.002

Pais Ribeiro, J. L., & Rodrigues, A. P. (2004). Questões acerca do coping: a propósito do estudo de adaptação do brief cope. *Psicologia, Saúde e Doenças, 5*(1), 3-15.

Pérez-Nebra, A. R. (2016). Análise e mapeamento do perfil do usuário do PPTS. In Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios (Ed.), *Programa de prevenção e tratamento aos consumidores superendividados do TJDFT: Uma prática consolidada* (pp. 75-82). Brasília, DF: TJDFT.

Petty, R. E., & Briñol, P. (2015). The elaboration likelihood model. In P. A. M. Van Lange, A. Kruglanski, & E. T. Higgins (Eds.), *Handbook of theories of social psychology* (pp. 224-245). London: Sage.

Prochaska, J. O., Norcross, J. C., Fowler, J. L., Follick, M. J., & Abrams, D. B. (1992). Attendance and outcome in a work site weight control program: Processes and stages of change as process and predictor variables. *Addictive Behaviors, 17*(1), 35-45. https://doi.org/10.1016/0306-4603(92)90051-V

Prochaska, J. O., Redding, C. A., Harlow, L. L., Rossi, J. S., & Velicer, W. F. (1994). The transtheoretical model of change and HIV prevention: a review. *Health Education & Behavior, 21*(4), 471-486. https://doi.org/10.1177/109019819402100410

Richardson, T., Elliott, P., & Roberts, R. (2013). The relationship between personal unsecured debt and mental and physical health: A systematic review and meta-analysis. *Clinical Psychology Review, 33*(8), 1148-1162. https://doi.org/10.1016/j.cpr.2013.08.009

Schmidt Neto, A. P. (2009). Superendividamento do consumidor: Conceito, pressupostos e classificação. *Revista Da SJRJ, 26*, 167-184.

Seligman, M. E. (2004). *Felicidade autêntica.* Rio de Janeiro, RJ: Objetiva.

Seligman, M. E. (2011). *Florescer: uma nova compreensão sobre a natureza da felicidade e do bem-estar.* Rio de Janeiro, RJ: Objetiva.

Sonnentag, S., & Frese, M. (2013). Stress in organizations. In B. Weiner, N. W. Schmitt, & S. Highhouse (Eds.), *Handbook of psychology: Industrial and organizational psychology* (Vol. 12, pp. 560-592). Hoboken: John Wiley & Sons.

Souza, L. V., Mcnamee, S., & Santos, M. A. (2004). Avaliação como construção social: Investigação apreciativa. *Psicologia & Sociedade*, *22*(3), 598-607. https://doi.org/10.1590/S0102-71822010000300020

Sweet, E., Nandi, A., Adam, E. K., & McDade, T. W. (2013). The high price of debt: Household financial debt and its impact on mental and physical health. *Social Science and Medicine*, *91*, 94-100. https://doi.org/10.1016/j.socscimed.2013.05.009

Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios. (2016). *Programa de Prevenção e de tratamento aos consumidores superendividados no TJDFT: Uma prática consolidada.* Brasília, DF.

Torres, C. V., Schwartz, S. H., & Nascimento, T. G. (2016). A teoria de valores refinada: associações com comportamento e evidências de validade discriminante e preditiva. *Psicologia USP*, *27*(2), 341-356. https://doi.org/10.1590/0103-656420150045

Amalia Raquel Pérez-Nebra
Departamento de Administração, Universidade de Brasília (UnB), Brasília – DF. Brasil. Mestrado em Psicologia, Universidad Internacional de Valéncia (VIU), Valéncia, Espanha.
E-mail: pereznebra@gmail.com
http://orcid.org/0000-0001-8386-1233

Andreia Oliveira de Siqueira
Supervisora do Centro Judiciário de Solução de Conflitos e de Cidadania (Cejusc) Superendividados do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios (TJDFT), Brasília – DF. Brasil.
E-mail: andreia.siqueira@tjdft.jus.br
https://orcid.org/0000-0003-1556-8734

Cleno Couto
Programa de Pós-Graduação em Psicologia Social, do Trabalho e das Organizações, Universidade de Brasília (UnB), Brasília – DF. Brasil.
E-mail: ccmn@protonmail.com
https://orcid.org/0000-0002-9291-0313

Letícia Figueiredo Oliveira
Departamento de Psicologia, Faculdade de Ciência da Educação e Saúde, Centro Universitário de Brasília (UniCEUB), Brasília – DF. Brasil.
E-mail: leticia.fig12@gmail.com
https://orcid.org/0000-0002-7038-341X

Os autores agradecem à Coordenação de Psicologia do UniCEUB, na figura de Simone Roballo pelo apoio ao projeto de extensão. Agradece aos alunos participantes do projeto de extensão que deram apoio na execução: Adriadny Ribeiro de Freitas, Débora Lima, Maria Goretti Cezar Azevedo, Yara de Barros Ladeira, Roberta Brito Cunha, João Marcos Costa. Ao estagiário do Programa Superendividados: Gustavo Marcião da Costa. Aos técnicos que auxiliaram nas orientações individuais: Amanda Fontenelli Costa, Ana Augusta Iglesias Pimentel de Ulhoa, Angelita de Carvalho Lindoso Marques, Mohana Kruger Oliveira, Ronaldo Pinheiro Ortegal e Tereza Cristina Formiga. Às autoridades do TJDFT, patrocinadores da iniciativa: Juíza de Direito Luciana Yuki Fugishita Sorrentino, Juiz de Direito Substituto Atalá Correia, Juíza de Direito Substituta Caroline Santos Lima e a Coordenadora do Núcleo Permanente de Mediação e Conciliação do TJDFT Talitha Selvati Nobre Mendonça. A Fabio Iglesias pelos comentários ao manuscrito original. Aos diversos colaboradores da Tikinet pela revisão cuidadosa do trabalho.

Endereço para envio de correspondência:
Universidade de Brasília. Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade, Prédio da FACE, Campus Universitário Darcy Ribeiro Instituição, Asa Norte. CEP: 70910-900. Brasília – DF. Brasil.

Recebido 12/04/2018
Aceito 07/01/2020

Received 12/04/2018
Approved 07/01/2020

Recibido 12/04/2018
Aceptado 07/01/2020

Como citar: Pérez-Nebra, A. R., Siqueira, A. O., Couto, C., & Figueiredo, L. (2020). Programa Superendividados: "Uma Luz no Fim do Túnel para quem está Perdido". *Psicologia: Ciência e Profissão, 40*, 1-16. https://doi.org/10.1590/1982-3703003194281

How to cite: Pérez-Nebra, A. R., Siqueira, A. O., Couto, C., & Figueiredo, L. (2020). Overindebtedness Program: "A Light at the End of the Tunnel for who is Lost". *Psicologia: Ciência e Profissão, 40*, 1-16. https://doi.org/10.1590/1982-3703003194281

Cómo citar: Pérez-Nebra, A. R., Siqueira, A. O., Couto, C., & Figueiredo, L. (2020). Programa Superendeudados: "Una Luz en el Fin del Túnel para Quien Está Perdido" ". *Psicologia: Ciência e Profissão, 40*, 1-16. https://doi.org/10.1590/1982-3703003194281

Apêndice A – Enfrentamento Psicossocial (*Coping*); tempo total estimado: 2h30.

Objetivo (tempo)	Conteúdo	Instrução ou Conceito	Avaliação de aprendizagem
Recepção (15min).	Slide contendo logo institucional e título do grupo temático.	Acolhimento.	Desligarem os celulares. Uso dos banheiros antes de iniciarmos.
Contrato psicológico (5min).	Objetivo e contrato.	Apresenta-se o objetivo da tarde, reforça-se o tempo de duração e o contrato de que é um grupo de convivência, que se atenta para a confidencialidade das informações compartilhadas e para o respeito.	Concordarem com os termos propostos e com a não divulgação dos dados.
Empatia (15min).	Descrição de consequências do problema.	Apresenta-se a ideia de que descrever os problemas e possíveis fontes de estresse possibilita enfrentá-las.	Descreverem outros estressores não descritos pelo(a) facilitador(a).
Levantamento das estratégias utilizadas (15min).	Escala COPE (Pais Ribeiro & Rodrigues, 2004).	Entrega-se a escala para cada participante. Eles respondem a escala e fazem a soma de cada estilo de enfrentamento, hierarquizando-a.	Descreverem o(s) principal(is) estilos de enfrentamento que eles utilizam.
Avaliação das estratégias de enfrentamento (30min).	Definições das estratégias de enfrentamento.	A definição da estratégia é seguida de uma avaliação grupal da funcionalidade da estratégia. A funcionalidade é apresentada tanto para o bem estar quanto para a resolução do problema.	Avaliarem a funcionalidade e adequação da estratégia que utilizam para a resolução do problema, e reavaliarem a inclusão ou priorização de outras estratégias.
Identificação das estratégias adotadas pelos outros participantes (20 min).		Compartilhamento das estratégias de enfrentamento adotadas por cada indivíduo.	Descreverem suas histórias para o grupo.
Evitar justificativa moral e reincidência (15min).	Desengajamento moral.	Apresentação das definições de cada estratégia de desengajamento moral (Iglesias, 2008) e como ela usualmente aparece no discurso do superendividamento.	Se identificarem com as estratégias (habitualmente é divertido para os participantes).
Retomada do enfrentamento e visão global positiva (15min).	Etapas do Prochaska (Prochaska, Norcross, Fowler, Follick, & Abrams, 1992; Prochaska, Redding, Harlow, Rossi, & Velicer, 1994).	Apresenta-se cada etapa dos estágios de mudança para entender que a mudança de comportamento é lenta e gradual.	Identificarem-se com o processo e se cobrarem menos por mudanças repentinas, radicais e insustentáveis. Organizarem os sentimentos.
Próximos passos no programa (7min).	Apresentação das etapas do programa.	Apresentação das etapas do programa e localização da atual etapa (psicossocial) dentre as ações possíveis.	Solucionarem eventuais dúvidas sobre o funcionamento do programa.
Despedida e agradecimento (2min).	Uma imagem de florescimento (Seligman, 2011).	Apresentação de outras ações psicossociais e dos outros grupos temáticos, em especial do Inquérito Apreciativo.	

Apêndice B – Reconstrução (Inquérito Apreciativo); Tempo total estimado: 2h30.

Objetivo (tempo)	Conteúdo	Instrução ou Conceito	Avaliação de aprendizagem
Recepção (15min).	Slide contendo logo institucional e título do grupo temático.	Acolhimento.	Desligarem os celulares. Uso dos banheiros antes de iniciarmos.
Contrato psicológico (5min).	Objetivo e contrato.	Apresenta-se o objetivo da tarde, reforça-se o tempo de duração e o contrato de que é um grupo de convivência, que se atenta para a confidencialidade das informações compartilhadas e para o respeito.	Concordarem com os termos propostos e com a não divulgação dos dados.
Apresentar o Inquérito Apreciativo (5min).	Inquérito Apreciativo.	Definição conceitual e a aplicação do conteúdo para o momento de vida.	Valorizarem ou acolherem o conteúdo para suas vidas.
Manipulação de folhas (3min).	2 folhas: 1 A3 e 1 A4.	Dobra de folha A3 em formato panfleto.	Dobrarem corretamente.
Visualização de um momento eficaz (5min).	Apresentação da temática a partir de uma cena.	"Um momento em que parecia que as coisas estavam começando a se encaixar": quem estava, papel de cada um, o que são os facilitadores, como entrar nesse ciclo.	É um momento de silêncio. No geral é difícil aferir aprendizagem, mas há muita identificação e, às vezes, choro.
Descoberta (Souza, McNamee, & Santos, 2004) (15min).	Desenhar coisas atuais e boas sobre si mesmo do lado esquerdo da folha. Fundo musical agitado.	Coisas que você gosta sobre você; quando entra em um estado de "experiência ótima" (*flow*) – quando faz uma tarefa e sai mais revigorado depois de terminá-la; o que te identifica positivamente, te faz sentir bem e dá significado para sua vida.	Desenharem no lugar correto. Os desenhos devem ser compreensíveis para eles.
Fortalecer repertórios de comportamentos positivos (15min).		Compartilhar com o grupo uma coisa boa sobre si, uma habilidade, algo que faz sentir-se bem e lhe dá significado.	Construírem relatos positivos e demonstrarem satisfação ou alegria.
Sonho. Diferenciar prazer de gratificação (Seligman, 2004) (15min).	Desenhar o que poderia ser do lado direito da folha. Fundo musical soul.	Desenhar como pode ser, o que pode melhorar, o que te traz gratificação.	Desenharem no lugar correto. Os desenhos devem ser compreensíveis para eles.
Desenho (15min).	Desenhar no centro da folha o processo para chegar no sonho.	Desenhar o que facilita chegar onde querem, mudanças, desafios, fluxo de processo para chegar no sonho e um passo a passo.	Desenharem no lugar correto. Os desenhos devem ser compreensíveis para eles.
Entrega [Delivery] (15min).	Desenhar na folha A4 como implementar as mudanças.	Desenhar a implementação da rotina e mecanismos de checagem para conseguirem se autoavaliar.	Desenharem no lugar correto. Os desenhos devem ser compreensíveis para eles.
Compartilhamento (20min).	Descrição de mudanças na rotina e mecanismos avaliativos.	Troca de experiência.	Descreverem objetivos plausíveis e mensuráveis.
Comprometimento com a mudança (10min).	Barreiras e facilitadores da mudança	Tentou-se a assinatura de contrato de comprometimento público, o que foi incômodo a eles e não funcionou. Terminamos com os passos do Prochaska (Prochaska et al., 1994)	Acenarem com a cabeça sobre a necessidade de mudança.

Apêndice C – Conceitos e Afetos sobre Si (Autorreferentes); Tempo total estimado: 2h30.

Objetivo (tempo)	Conteúdo	Instrução ou Conceito	Avaliação de aprendizagem
Recepção (15min).	Slide contendo logo institucional e título do grupo temático.	Acolhimento.	Desligarem os celulares. Uso dos banheiros antes de iniciarmos.
Contrato psicológico (5min).	Objetivo e contrato.	Apresenta-se o objetivo da tarde, reforça-se o tempo de duração e o contrato de que é um grupo de convivência, que se atenta para a confidencialidade das informações compartilhadas e para o respeito.	Concordarem com os termos propostos e com a não divulgação dos dados.
Descrever os objetivos pessoais (15min).	Valores humanos (Torres, Schwartz, & Nascimento, 2016).	Entrega da escala de valores humanos e solicitação para que insiram na mandala os valores mais importantes para eles.	Responderem à escala e somarem as respostas; pintarem a mandala e ver a predominância de valores de algum tipo.
Descrever barreiras e facilitadores (10min).	Acessar os facilitadores e dificultadores de comportamento.	A partir dos valores ou do valor primordial, pede-se que descrevam o que facilita e o que dificulta o seu comportamento.	Compartilharem o que dificulta chegarem onde querem. Eventualmente emergem estratégias de autoengano ou desengajamento moral.
Descrever autoconceito e autoestima (5min).	Definição e diferenciação entre autoconceito e autoestima.	Diferenciar os diferentes self (ideal, real, social), em coerência com os feedbacks.	Organizarem as emoções autorreferentes (muitos dos consumidores costumam falar neste momento).
Fortalecimento (5min).	Estratégias para melhorar a autoestima.	Atenção aos feedbacks, pote de resiliência e 3 coisas positivas sobre você no dia (Seligman, 2011).	Confrontar as concepções sobre a vida e estabelecer uma rotina de exercício mental orientado ao positivo.
Proteção (5min).	Fontes de informação da autoeficácia (Bandura, 1997).	Experiência passada, vicária, persuasão social e estado emocional.	Aplicarem ou exemplificarem em atividades rotineiras.
Evitar armadilhas de autoengano (5min).	Desengajamento moral.	Apresentação das definições de cada estratégia de desengajamento moral (Iglesias, 2008) e como ela usualmente aparece no discurso do superendividamento.	Se identificarem com as estratégias.
Conectar os conteúdos de autoestima e valores (4min).	Autorregulação.	Definição de autorregulação (Baumeister, Vohs, DeWall, & Zhang, 2007) e do modelo energético.	Compreenderem as definições de autorregulação e modelo energético.
Fortalecimento e proteção (7min).	Mecanismos de restauração e fortalecimento. Exercícios de autorregulação.	Mecanismos descritos em Baumeinster (Baumeinster et al., 2008; Baumeinster & Vohs, 2016).	Aplicarem em suas atividades cotidianas.
Próximos passos no programa (7min).	Apresentação das etapas do programa.	Apresentação das etapas do programa e localização da atual etapa (psicossocial) dentre as demais ações.	Solucionarem as dúvidas sobre o funcionamento do programa.
Despedida e agradecimento (2min).		Apresentação de outras ações psicossociais e dos outros grupos temáticos.	