



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DE OURO PRETO
INSTITUTO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS ADMINISTRATIVAS



VIOLÊNCIA FINANCEIRA NA CONTRATAÇÃO DE EMPRÉSTIMO
CONSIGNADO: Um estudo de caso sobre a relação entre uma parcela dos
idosos de baixa renda e as instituições financeiras em Mariana/MG

GUILHERME THIAGO MOREIRA DA SILVA

MARIANA

2023

GUILHERME THIAGO MOREIRA DA SILVA

VIOLÊNCIA FINANCEIRA NA CONTRATAÇÃO DE EMPRÉSTIMO
CONSIGNADO: Um estudo de caso sobre a relação entre uma parcela dos
idosos de baixa renda e as instituições financeiras em Mariana/MG

Monografia apresentada como requisito parcial para
aprovação no Curso de Administração da
Universidade Federal de Ouro Preto.

Orientador: Profa. Dra. Carolina Machado Saraiva
(UFOP)

Coorientador: Prof. Dr. Gustavo Tomaz de Almeida
(UEMG)

MARIANA

2023

SISBIN - SISTEMA DE BIBLIOTECAS E INFORMAÇÃO

S586v Silva, Guilherme Thiago Moreira Da.
Violência financeira na contratação de empréstimo consignado
[manuscrito]: um estudo de caso sobre a relação entre uma parcela dos
idosos de baixa renda e as instituições financeiras em Mariana/MG. /
Guilherme Thiago Moreira Da Silva. - 2023.
48 f.: il.: tab..

Orientadora: Profa. Dra. CAROLINA MACHADO SARAIVA Saraiva.
Coorientador: Prof. Dr. Gustavo Tomaz de Almeida Almeida.
Monografia (Bacharelado). Universidade Federal de Ouro Preto.
Instituto de Ciências Sociais Aplicadas. Graduação em Administração .

1. Créditos - Avaliação - Mariana (MG). 2. Dívidas pessoais. 3.
Empréstimos - Mariana (MG). 4. Idosos - Condições econômicas - Mariana
(MG). 5. Sociedades de crédito e financiamento - Mariana (MG). I.
Saraiva, CAROLINA MACHADO SARAIVA. II. Almeida, Gustavo Tomaz de
Almeida. III. Universidade Federal de Ouro Preto. IV. Título.

CDU 64.03(815.1)

Bibliotecário(a) Responsável: Essevalter De Sousa - Bibliotecário Coordenador
CBICSA/SISBIN/UFOP-CRB6a1407



FOLHA DE APROVAÇÃO

Guilherme Thiago Moreira da Silva

Violência Financeira na Contratação de Empréstimo Consignado: um estudo de caso sobre a relação entre uma parcela dos idosos de baixa renda e as instituições financeiras em Mariana/MG

Monografia apresentada ao Curso de Administração da Universidade Federal de Ouro Preto como requisito parcial para obtenção do título de bacharel em Administração

Aprovada em 30 de agosto de 2023.

Membros da banca

Profa. Dra. Carolina Machado Saraiva - Orientador(a) - Universidade Federal de Ouro Preto
Prof. Dr. Gustavo Tomaz de Almeida - Co-orientador(a) - Universidade do Estado de Minas Gerais
Profa. Msc. Miriam de Castro Possas - Universidade do Estado de Minas Gerais
Profa. Msc. Itaiane de Paula - Universidade Federal de Ouro Preto

Profa. Dra. Carolina Machado Saraiva, orientadora do trabalho, aprovou a versão final e autorizou seu depósito na Biblioteca Digital de Trabalhos de Conclusão de Curso da UFOP em 08/09/2023



Documento assinado eletronicamente por **Carolina Machado Saraiva, PROFESSOR DE MAGISTERIO SUPERIOR**, em 30/08/2023, às 18:27, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.ufop.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **0583542** e o código CRC **B51B625C**.

RESUMO

Dados recentes revelaram que o número de idosos inadimplentes chegou a um novo recorde, atingindo quase 12,3 milhões. E, ao mesmo tempo, estima-se que aproximadamente 40% têm sua renda familiar impactada pelo endividamento. Soma-se a isto ao fato de que algumas instituições financeiras, se aproveitam da falta de conhecimento de grande parte da população idosa de baixa renda, sobre os impactos do consumo de crédito em suas vidas, para vender crédito e outros produtos. A partir disso, o presente trabalho tem o objetivo de investigar como a violência financeira presente em algumas contratações de empréstimo consignado é socialmente construída na relação entre uma parcela dos idosos de baixa renda e as instituições financeiras de Mariana/MG. Quanto à metodologia, foi realizado um estudo estruturado com entrevistas à dez idosos e quatro funcionários de uma instituição financeira da cidade de Mariana/MG, comparativo ao estudo realizado por Almeida (2020) na cidade de Belo Horizonte/MG. Conclui-se que a violência financeira está presente na maioria das negociações de crédito, quando de um lado estão idosos vulneráveis de baixa renda da cidade mineira e de outro, instituições financeiras voltadas para a proposta e a venda do crédito. Percebe-se que a temática ainda é pouco difundida, necessitando de estudos mais profundos na literatura.

Palavras-chave: Consignado. Crédito. Idoso. Violência financeira.

ABSTRACT

Recent data has revealed that the number of elderly people in default has reached a new record, reaching almost 12.3 million. At the same time, it is estimated that approximately 40% of their family income is affected by debt. Added to this is the fact that some financial institutions take advantage of the lack of knowledge of a large part of the low-income elderly population about the impacts of credit consumption on their lives in order to sell credit and other products. With this in mind, this study aims to investigate how the financial violence present in some consigned loan contracts is socially constructed in the relationship between a portion of low-income elderly people and financial institutions in Mariana/MG. As for the methodology, a structured study was carried out in interviews with ten elderly people and four employees of a financial institution in the city of Mariana/MG, comparing it to the study carried out by Almeida (2020) in the city of Belo Horizonte/MG. It was concluded that financial violence is present in most credit negotiations, when on the one hand there are vulnerable low-income elderly people in the city of Mariana, and on the other, financial institutions focused on proposing and selling credit. It can be seen that the subject is still not widely disseminated and requires more in-depth studies in the literature.

Keywords: Credit; Elderly people; Financial violence; Consigned credit.

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - CONSTRUÇÃO SOCIAL DA VIOLÊNCIA FINANCEIRA	12
Quadro 2 - PERFIL DOS ENTREVISTADOS IDOSOS	14
Quadro 3 - PERFIL DOS ENTREVISTADOS FUNCIONÁRIOS DE INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS	15
Quadro 4 - CATEGORIAS DE ANÁLISE DESTE ESTUDO: IDOSOS	16
Quadro 5 - CATEGORIAS DE ANÁLISE DESTE ESTUDO: FUNCIONÁRIOS	16

SUMÁRIO

1 CONTEXTUALIZAÇÃO DO PROBLEMA DE PESQUISA	3
2 OBJETIVOS	6
2.1 Objetivo geral	6
2.2 Objetivos específicos	6
3 JUSTIFICATIVA	7
4 REVISÃO DE LITERATURA	8
4.1 O consumo e o crédito	8
4.2 O empréstimo consignado como objeto de consumo	9
4.3 Violência financeira	11
4.4 Idosos de baixa renda em situações de consumo	13
5 METODOLOGIA	14
5.1 Processo de Coleta de Dados	14
5.2 Processo de Análise de Dados	15
6 ANÁLISE DOS DADOS	17
6.1 Análise das entrevistas com os idosos	17
6.2 Análise das entrevistas com os funcionários	25
6.3 Categorias emergentes	31
7 CONSIDERAÇÕES FINAIS	34
REFERÊNCIAS	36
ANEXO I - Roteiro utilizado nas entrevistas individuais com os idosos	39
ANEXO II - Roteiro utilizado nas entrevistas individuais com os funcionários de instituições financeiras40
APÊNDICE I – Termo de Consentimento Livre e Esclarecido - TCLE	41

1 CONTEXTUALIZAÇÃO DO PROBLEMA DE PESQUISA

“Nem só de pão vive o homem. Vive de pão e crédito”, famosa frase de Machado de Assis publicada em 1859 por meio de um artigo, remete bem ao que o Brasil vive nos últimos anos, quando se trata de assuntos econômicos. Segundo o Relatório de Economia Bancária, em sua última edição (2021 – 2022), o estoque total de crédito do sistema financeiro atingiu R\$4,7 trilhões, algo como 53,9% do Produto Interno Bruto (PIB) ao final de 2021 (BACEN, 2021).

Em janeiro de 2023, o portal InfoMoney, com dados do Banco Central do Brasil - BACEN, informou que o percentual do supracitado estoque, subiu em 2022 cerca de 14% em relação ao ano anterior; e mais, no mês de janeiro do atual ano, já estava 1,3% maior do que dezembro de 2022, quando o montante chegava a R\$ 5,326 trilhões (INFOMONEY, 2023).

Gonzalez (2015) aponta que tal evolução está diretamente ligada tanto ao crédito, sendo cada vez mais comum no cotidiano do brasileiro, como ao aumento do consumo das famílias, que precisam viver não só do pão, mas também de demais produtos e serviços, como vestuário, saúde, lazer e outros.

Neste contexto, o termo *consumo* refere-se principalmente ao fenômeno que transpassa a relação entre a sociedade e o indivíduo. Considera-o como um arranjo, em que, de um lado, está o sujeito que quer consumir um bem e/ou serviço, e de outro, o próprio produto ou alguém responsável por fornecê-lo, através da compra e venda (ALMEIDA, 2020), existindo estudos por diferentes correntes: na perspectiva econômica o indivíduo pode adquirir bens e serviços que satisfarão suas necessidades primárias, como vestir, comer, e viver com dignidade (MOREIRA, 2011). Porém, sob um olhar mais voltado às ciências sociais, para além de necessidades primárias, a pessoa também busca satisfazer-se, o que também envolve, por exemplo, uma felicidade instantânea e momentânea (MOREIRA, 2011).

Com isso, é possível que o consumo seja considerado uma prática moral e contextual, quase sempre autoconsciente, mas que é fortemente formado por valores que vão além do monetário ou até mesmo utilitário; avaliando ainda, esta relação entre aquele que consome e a facilidade que muitas instituições dão ao consumo, como as instituições financeiras (BERQUÓ, 2013).

Como um dos problemas, há uma educação financeira cada vez mais precária, o que consequentemente contribuiu para o crescimento dos *analfabetos financeiros*, contribuindo para que o consumidor seja parte economicamente vulnerável em uma relação de negócios; no qual, muitos indivíduos acabam no superendividamento por desconhecimentos básicos sobre o dinheiro, os juros e mais ainda, os créditos pessoais (SANTOS; RODRIGUES; NUNES, 2021).

Entende-se por superendividamento, segundo o Bacen (2018), a situação na qual o consumidor acaba por comprometer a totalidade de sua renda de maneira acumulada às suas demais obrigações. Com isso, aumentam-se as chances de agravar as dívidas, vez que, para sobreviver, o indivíduo busca por créditos.

No Brasil, percebe-se como são menos arraigados os hábitos de poupança diante o empobrecimento. O impacto mais negativo é para as pessoas de baixa renda, com fragilidades nas condições de vida também em virtude do endividamento (GONZALEZ, 2015). Neste trabalho, considera-se baixa renda a mesma explicação apresentada por Almeida (2020), de acordo com a proposta da Associação Brasileira de Empresas e Pesquisas, que classifica a população brasileira em ordem crescente, considerando o nível de renda, desde o extremamente pobre, até os vulneráveis, nas classes E, D e C2, desde que a renda familiar, tenha média de até R\$ 1.625,00 (ALMEIDA, 2020). Estas três denominações, fazem parte da caracterização do idoso de baixa renda.

Neste ínterim, o endividamento de um segmento social chama a atenção de diversos estudos, assim como de Almeida (2020) e Silveira e Doll (2021), que estudaram sobre a violência financeira, os idosos, o dinheiro e a qualidade de vida. Bettanin e Kaefer (2013), já há 10 anos, apontavam que a facilidade de conseguir crédito proporcionou idas frequentes de aposentados e pensionistas às instituições financeiras, com a esperança do propagado crédito fácil. O estudo indica que os idosos veem nos créditos pessoais soluções imediatas para si ou seus familiares. Porém, como alertam Silveira e Doll (2021), as facilidades trazidas com as contratações destes empréstimos, podem rapidamente comprometerem o pagamento por parte dos idosos, que nem sempre conseguirão arcar com a quitação.

No estudo realizado por Almeida (2020), o autor observou que existem práticas questionáveis não só pelos próprios idosos, mas também pelas instituições financeiras diante da oferta do crédito, ao constatar a vulnerabilidade dos contratantes, que em alguns casos, não entendem como de fato o empréstimo funciona e as facilidades perigosas de seu consumo, constituindo uma verdadeira violência financeira, isto é, a exploração ilegal ou inconveniente do patrimônio, ou recursos financeiros, o que tem impactos para além do financeiro, como, por exemplo, desencadeando uma ansiedade, que diminuirá o bem-estar e qualidade de vida individual.

Da mesma forma, entre os achados de Almeida (2020) separados por categorias, destaca-se a dificuldade em identificar de maneira mais fácil, quem é o infrator e quem é a vítima, vez que, em alguns casos serão os próprios idosos quem procuram as instituições

financeiras para contratar empréstimos, e em outras, a oferta e, até mesmo, uma pressão, será feita por parte dos funcionários.

Almeida (2020) constatou ainda, sobre a relação entre bem-estar, os idosos, a violência financeira e o crédito, no sentido de que estes entrelaçam-se e podem ser observados de pontos diversos; como, por exemplo, quando um idoso não identifica que está sendo vítima, ou quando seu bem-estar está no “ter crédito”, tanto em dinheiro, como na sociedade em que vive.

A vulnerabilidade dos idosos foi parte marcante do estudo de Almeida (2020), já que alguns continuam sendo arrimo de família mesmo na velhice, com filhos dependentes, e até mesmo netos. Diante da dificuldade de um ente familiar, os idosos tornam-se “alvos fáceis” de golpes de crédito, até mesmo de uma pessoa próxima. Na esfera social, os idosos consideram que o crédito ainda é uma espécie de dinheiro a mais, onde sua aposentadoria não rende o suficiente para viver com dignidade.

Frente a esta breve contextualização, tem-se que este estudo se propõe a investigar a situação dos idosos de baixa renda, que adquiriram empréstimos consignado, na região de Mariana, buscando validar os achados de Almeida (2020) sobre o tema.

2 OBJETIVOS

2.1 Objetivo geral

Investigar como a violência financeira presente em algumas contratações de empréstimo consignado é socialmente construída na relação entre uma parcela dos idosos de baixa renda e as instituições financeiras de Mariana/MG.

2.2 Objetivos específicos

- Compreender como é banalizada a violência financeira nas relações entre os participantes da pesquisa, de maneira que alguns deles vivenciam a violência, mas não a nomeiam com tal.
- Comparar os resultados da pesquisa na região de Mariana – MG com os dados qualitativos sobre a violência financeira da região metropolitana de Belo Horizonte – MG, com base no estudo de Almeida (2020);
- Compreender a ação dos agentes financeiros na venda dos empréstimos consignados como uma violência financeira em relação aos idosos de baixa renda de Mariana.

3 JUSTIFICATIVA

Dados de abril de 2023 revelaram que o número de brasileiros inadimplentes chegou a um novo recorde, atingindo 70,7 milhões de pessoas, sendo que deste número, quase 12,3 milhões são idosos (SERASA EXPERIAN, 2023). Estima-se que aproximadamente 40% dos idosos brasileiros têm sua renda familiar impactada pelo endividamento; todavia, as estatísticas ainda são frágeis sobre as motivações do consumo de crédito, sendo recentes os estudos sobre os impactos de sua contratação ao consumidor idoso (ALMEIDA, 2020).

Soma-se a isto o fato de que algumas instituições financeiras, ao utilizarem o bom *marketing*, se aproveitam da falta de conhecimento de grande parte da população idosa de baixa renda, sobre os impactos do consumo de crédito em suas vidas, para vender crédito e outros produtos (GONZALEZ, 2015). Porém, muito mais do que a educação financeira e das ações oriundas do poder de convencimento dos funcionários, a violência financeira carece de atenção, por, em muitos casos, superar a violência física e psicológica neste grupo em específico (ALMEIDA, 2020).

Com isso, tem-se a importância do presente trabalho, no tocante à oportunidade de contribuição que o tema pode proporcionar não só para alunos do curso de Administração, mas de outras áreas de conhecimento, vez que a violência financeira é um fenômeno social pouco falado no país, que provoca impactos sociais sobre a temática.

Quanto à justificativa prática, a ideia principal relaciona-se à proteção do idoso mediante a contratação de empréstimo consignado ou outros produtos financeiros, no qual, o presente trabalho, pode servir de base para soluções práticas não só da cidade analisada, Mariana/MG, como outras cidades em âmbito nacional.

Por fim, quanto à justificativa teórica, considera-se que alguns trabalhos acadêmicos são carentes sobre a temática, vez que raramente relacionam diretamente a violência com o consumo de crédito dos idosos de baixa renda, o que pode, por infinitas vezes, aumentar a crença de que é uma relação mutuamente benéfica (SANTOS; RODRIGUES; NUNES, 2021), o que fomenta a ideia da importância do presente trabalho que constrói sua argumentação teórica e prática.

Ademais, justifica-se ainda a importância do tema, sobre a relação entre a violência e o consumo, principalmente os tomadores idosos, para analisar se mesmo necessitando daquele crédito, o idoso é coagido ou vítima desta violência, no qual acreditam que sem o consignado, eles não terão oportunidade, por exemplo, de realizar seus sonhos (ALMEIDA, 2020).

4 REVISÃO DE LITERATURA

O consumidor, em uma relação comercial, em contraponto às empresas e outros fornecedores, torna-se a parte socialmente vulnerável da relação. Para reduzir este cenário, o direito contratual moderno brasileiro funda-se especialmente no equilíbrio negocial, garantindo isonomia substancial entre os contratantes, tentando afastar ao máximo as desigualdades desta relação (MACHADO; MILANEZ, 2020).

Uma das formas, segundo estudiosos como Santos, Rodrigues e Nunes (2021), é a educação financeira para todos os cidadãos, que apesar de ser conhecida, não faz parte da vida da grande maioria da população brasileira, o que conseqüentemente contribuiu para a formação dos chamados *analfabetos financeiros*, em decorrência de não saberem como o dinheiro e seus demais aspectos, como juros e multa, funcionam na prática (SANTOS; RODRIGUES; NUNES, 2021). Machado e Milanez (2020) explicam que embora a educação financeira seja ensinada em muitas escolas, há pessoas que não possuem total liberdade financeira ou controle de seu dinheiro, além de muitas pessoas terem aversão à temática, o que pode levar ao endividamento.

O BACEN considera que este tipo de situação ocorre quando o indivíduo não consegue administrar tanto receitas como despesas, que se interligam diretamente à sua renda. Além disso, a instituição afirma que os idosos são os mais atingidos e com altos índices de consumo de crédito (BRASIL, 2018), tema que será debatido a seguir.

4.1 O consumo e o crédito

O consumo é objeto de estudo em vários domínios. Segundo “a teoria neoclássica da escolha [por exemplo], o consumo é um ato racional por excelência, no qual o consumidor gere o seu auto-interesse, [...] preferências bem definidas e, por isso, tentam satisfazê-las da forma mais eficiente possível” (SAMUELSON; NORDHAUS, 1993 *apud* MOREIRA, 2011, p. 4). Nesta pesquisa, porém, segue-se uma visão menos racionalista, entendendo-o como um arranjo social no qual o desejo de consumir vai muito além da compra, fazendo com que a pessoa reproduza esquemas simbólicos decorrentes de retificações sociais, ao mesmo tempo, em que também produza uma sociedade de consumo (ALMEIDA, 2020).

Neste sentido, o consumo é uma prática moral e contextual, mas que tem seu valor formado muito além do monetário e utilitário (BERQUÓ, 2013), especialmente a partir dos anos de 1950, em virtude de novas tecnologias, da centralidade na imagem, predominância da

desinformação, o valor da mídia e os signos associados aos desejos de consumo (ALMEIDA, 2020).

Em sintonia, o consumo é notoriamente demarcado pela necessidade social de pertencimento, principalmente nas sociedades capitalistas, capazes de conduzir duas formas de comportamento, o acesso maciço ao consumo e as constantes inovações no mercado, que institucionaliza o imperativo de determinados itens ou serviço (MOREIRA, 2011).

Segundo a Teoria do Ciclo da Vida, o consumidor busca uma forma de garantir o acesso ao mercado, o que depende de seu rendimento atual e das poupanças ao longo da vida. Todavia, acabam por recorrer ao crédito quando os rendimentos são mais baixos, principalmente quando se aposentam (SANTOS; COSTA; TELES, 2013).

No contexto brasileiro, [...] novos consumidores foram descobertos por meio da ascensão das classes populares para as camadas médias e do aumento do poder de consumo de idosos. Essa transformação anima a economia e desperta o interesse para o surgimento de negócios voltados a atender as demandas desses segmentos. (BUAES, 2015, p. 2).

Tal cenário foi propício para o aumento do endividamento e da inadimplência de muitos idosos nos últimos anos. Porém, como alguns deles são vulneráveis, há um aumento da chamada violência financeira com idosos (NASCIMENTO; MEDEIROS, 2022). Porém, embora os estudos sobre o comportamento do consumidor tenham destaque desde os anos de 1950, o crédito às famílias é um tema mais pesquisado no campo da subjetividade, especialmente a partir dos anos de 2008, com a crise financeira do mercado, instalada no mundo (SANTOS; COSTA; TELES, 2013), período em que também houve um fomento do chamado empréstimo consignado, como se debate a seguir.

4.2 O empréstimo consignado como objeto de consumo

Segundo o BACEN, o empréstimo consignado é “(...) uma modalidade de crédito em que o desconto da prestação é feito diretamente na folha de pagamento ou de benefício previdenciário do contratante” (BRASIL, 2018, p. 1), o que “garante inadimplência praticamente igual a zero às instituições” (ALMEIDA, 2020, p. 49).

A operação é realizada [...] [pela] instituição financeira ou por meio do correspondente a ela vinculado, sendo a primeira responsável pelos atos praticados em seu nome. Nesse caso de terceirização, as instituições informarão ao INSS os valores ou percentuais pagos a título de comissão. É preciso respeitar, ainda, a quantidade máxima de seis contratos ativos para pagamento de empréstimo pessoal e um para o

cartão consignado do mesmo benefício, independentemente de margem disponível (BRASIL, 2008 *apud* ALMEIDA, 2020, p. 51).

Os trâmites de contratação são orientados pela Lei n.º 10.820 (BRASIL, 2003), que dispõe sobre a autorização do desconto das prestações na folha de pagamento individuais.

Art. 6º Os titulares de benefícios de aposentadoria e pensão do Regime Geral de Previdência Social e do benefício de prestação continuada de que trata o art. 20 da Lei n.º 8.742, de 7 de dezembro de 1993, poderão autorizar que o Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) proceda aos descontos referidos no art. 1º desta Lei e, de forma irrevogável e irretroatável, que a instituição financeira na qual recebam os seus benefícios retenha, para fins de amortização, valores referentes ao pagamento mensal de empréstimos, financiamentos, cartões de crédito e operações de arrendamento mercantil por ela concedidos, quando previstos em contrato, na forma estabelecida em regulamento, observadas as normas editadas pelo INSS e ouvido o Conselho Nacional de Previdência Social.

§ 5º Para os titulares de benefícios de aposentadoria e pensão do Regime Geral de Previdência Social, os descontos e as retenções referidos no **caput** deste artigo não poderão ultrapassar o limite de 45% (quarenta e cinco por cento) do valor dos benefícios, dos quais 35% (trinta e cinco por cento) destinados exclusivamente a empréstimos, a financiamentos e a arrendamentos mercantis, 5% (cinco por cento) destinados exclusivamente à amortização de despesas contraídas por meio de cartão de crédito consignado ou à utilização com a finalidade de saque por meio de cartão de crédito consignado e 5% (cinco por cento) destinados exclusivamente à amortização de despesas contraídas por meio de cartão consignado de benefício ou à utilização com a finalidade de saque por meio de cartão consignado de benefício.

§ 5º-A Para os titulares do benefício de prestação continuada de que trata o art. 20 da Lei n.º 8.742, de 7 de dezembro de 1993 (Lei Orgânica da Assistência Social), os descontos e as retenções referidos no **caput** deste artigo não poderão ultrapassar o limite de 35% (trinta e cinco por cento) do valor dos benefícios, dos quais 30% (trinta por cento) destinados exclusivamente a empréstimos, a financiamentos e a arrendamentos mercantis e 5% (cinco por cento) destinados exclusivamente à amortização de despesas contraídas por meio de cartão de crédito consignado ou cartão consignado de benefício ou à utilização com a finalidade de saque por meio de cartão de crédito consignado ou cartão consignado de benefício (BRASIL, 2023, grifo deles).

A contratação pode ocorrer virtual ou presencialmente em uma agência financeira (instituição consignatária), a partir de documentações (original e cópia), como: carteira de identidade, CPF, contracheque e comprovante de residência. Além disso, o contratante deve comparar as simulações para verificar algumas vantagens entre os bancos, como margem disponível para crédito e cartão consignado, bem como os juros. Em seguida, as instituições financeiras realizam a análise de risco. O terceiro passo ocorre quando o interessado fica sabendo se o empréstimo foi aprovado ou não. Salienta-se que a pessoa não precisa ser correntista do banco contratante, podendo escolher a partir da melhor oferta (BRASIL, 2018).

A última etapa envolve a assinatura e averbação do contrato, exigindo que este documento seja claro quanto ao Custo Efetivo Total - CET, o valor liberado, prestações e prazos

para pagamento. Caso alguma destas informações sejam obscuras, o contrato poderá ser contestado (BRASIL, 2018). A partir disso, o dinheiro será liberado na conta do contratante.

Em termos de mercado, sua oferta cresceu no país, com a política monetária em expansão desde 2003, principalmente para os clientes idosos, vez que muitos são aposentados e/ou pensionistas, permitindo tal consignação no benefício. Aliado a isto, houve o chamado crédito fácil e sem burocracia, ao disponibilizarem cartões de crédito e publicidade maciça de acesso ao crédito como se fosse aumento de renda (BUAES, 2015). Como consequências, os “estudos apontam que a modalidade crédito consignado teve papel importante na expansão do crédito para consumo e para redução do custo do crédito pessoal desde sua implementação”. Porém, vale notar que 61,2% da população com mais de 60 anos já contratou consignado (BACEN, 2018, p.1), algo que pode ser problemático, especialmente porque alguns deles são os principais provedores financeiros da família (ALMEIDA, 2020).

Hennigen (2012) aponta que, quando se trata da contratação destinada a terceiros, normalmente eles estão presentes em situações de divórcio, doenças ou desemprego. Logo, “tais aspectos contradizem a Teoria Econômica que afirma que, é a partir da chega da velhice que os indivíduos se estabelecem financeiramente, mantendo um padrão econômico e de consumo organizados (BACEN, 2018, p. 1). Portanto, embora o consumo de crédito por si só não seja um problema e existem mecanismos normativos nacionais e internacionais, é necessária uma maior fiscalização da relação entre fornecedor e consumidor, inclusive dos contratos de empréstimos celebrados diretamente com os idosos, por serem hiper vulneráveis (MACHADO; MILANEZ, 2020). Finalmente, a literatura sugere uma verificação mais efetiva das práticas utilizadas pelos próprios agentes financeiros no Brasil, sobre a (i)legalidade no oferecimento de empréstimos, em situações que podem ou não configurar violência financeira com idosos (SAMPAIO *et al.*, 2017).

4.3 Violência financeira

Apesar de haver um dissenso conceitual, nesta pesquisa trabalha-se o termo *violência* de duas principais maneiras. A primeira delas é a violência criminal de cunho penal ou incidente, com lesões, agressões e/ou uma conduta que ameace outra pessoa de forma física, capaz de ofender sua integridade (SANCHEZ, 2017). No outro polo está a violência estrutural, no qual nenhuma outra pessoa precisa estar presente fisicamente para violentar outra, havendo

uma violência sistêmica e institucionalizada, na qual nem sempre o infrator é facilmente identificado (ALMEIDA, 2020).

Littwin (2012) relata que muitas vezes se estuda mais a violência física, como a doméstica, desconsiderando outras nuances, como a violência financeira por intermédio do consumo de crédito: em alguns momentos os abusadores conseguem tirar cartões de crédito em nome de seus parceiros, força-os a obter empréstimos pessoais destinados ao abusador e/ou renunciarem escrituras de imóveis da família (PINTO; BARHAM; ALBUQUERQUE, 2013).

Almeida (2020) complementa que ainda é tímida a contestação penal quando este tipo de violência parte das instituições financeiras, vez que os abusos são cotidianos e costumeiros. Logo, cria-se um hábito que institucionaliza comportamentos violentos. Nesta construção social, o idoso é coisificado como um meio para bater uma meta e, logo, a violência é banalizada neste processo de reificação. Embora vivam a violência, as pessoas não a nomeiam como tal e, quando contestada, bastaria a gestão do que seria um mero conflito. Como um dos objetivos específicos da pesquisa é fazer um estudo comparativo com Almeida (2020), o Quadro 1 sintetiza as principais conclusões sobre a construção social da violência financeira, nesse estudo desenvolvido na região metropolitana de Belo Horizonte.

QUADRO 1 - CONSTRUÇÃO SOCIAL DA VIOLÊNCIA FINANCEIRA

1	A perspectiva interseccional influencia no bem-estar: por vezes, o bem-estar do idoso é afetado pelo estigma moral, visto que a pessoa que não paga uma dívida financeira, cai em descrédito. A busca pelo crédito também tem relação com o discurso publicitário, que ilude e engana, bem como a má distribuição de renda, baixa escolaridade, desigualdade social, e renda atual decorrente de empregos precários no passado.
2	A vulnerabilidade existe nos níveis individual, social e pragmático: individual: o avanço na idade cria limitações físicas para alguns idosos, que passam a depender do apoio dos filhos. Contudo, alguns familiares se aproveitam dessa situação para impor uma obrigação de retribuição financeira por parte dos pais (vulnerabilidade social), momento no qual alguns recorrem ao crédito para não perderem o apoio do filho. Mas, mesmo quando o idoso não está debilitado fisicamente, o crédito tenta comprar a presença do familiar e reduzir o medo da solidão. Social: Existe uma cultura de valorização da individualidade, na qual o consumo contribui para fortalecê-la e o crédito para financiá-la. A publicidade tende a enganar o idoso de que o crédito seria dinheiro extra. A falta de renda cria uma dependência perpétua do crédito. Programático ou institucional: em vez do governo proteger os idosos, ele sanciona leis só para inglês ver, havendo um apelo contínuo ao uso do crédito para tentar abalar o mínimo as relações de poder. As instituições financeiras são concessões públicas, mas o governo age no sentido de proteger mais os acionistas das corporações, mesmo que para isso o idoso de baixa renda seja impactado negativamente.
3	O avanço da idade e a pouca renda trazem particularidades óbvias: O avanço na idade para alguns idosos representa uma limitação e dependência do familiar que utiliza o recurso financeiro como se já fosse parte de sua herança. As condições físicas impedem alguns idosos de permanecerem no mercado de trabalho formal ou informal, embora não podemos esquecer que mesmo aqueles que possuem condições físicas têm o direito ao descanso após anos de trabalho. Há também o estigma que relaciona pobreza e avanço na idade como sinônimos de passividade, realidade na qual apenas o governo ou a família devem salvar o idoso de sua incapacidade.
4	Identificação do infrator e vítima: por não serem alvo de investigação ou algo parecido, as ações de oferta e procura diante de um empréstimo consignado, restou-se difícil de compreensão de quem é a vítima e de quem é o infrator. Em alguns casos, os idosos, particularmente e por vontade própria, que procuram instituições financeiras em busca de um auxílio de crédito. Por sua vez, como as práticas destes empréstimos são regulamentadas por lei, é quase impossível apontar que somente um lado é “vilão ou mocinho”.

5	<p>O discurso é uma prática social. O poder é uma questão central: O discurso como uma prática social nos mostra que a violência financeira não decorre de uma crise, mas de um projeto com forte apelo na narrativa que o desenvolvimento econômico promoveria geração de empregos formais e melhoria do bem-estar coletivo. A sociedade de consumo e o imperativo de gozo imediato fomentam o desenvolvimento dessas práticas sociais, especialmente, por meio do discurso publicitário.</p>
---	---

Fonte: Adaptado de Almeida (2020)

Logo, são necessários “dados sobre a prevalência da violência financeira contra a pessoa idosa e seus principais agressores, [...] para criação de políticas de proteção direcionada para essa população” (SAMPAIO *et al.*, 2017, p. 3). Porém, as estatísticas ainda não refletem a dimensão do problema, porque parcela ainda receia denunciar seu familiar (ALMEIDA, 2020).

4.4 Idosos de baixa renda em situações de consumo

Estima-se que 14,5% da população brasileira seja idosa (IBGE, 2023), sendo que a literatura reforça seu potencial enquanto segmento de mercado, ainda que muitos demandem o crédito para participar de uma sociedade de consumo (GOYAL; KUMAR, 2021). Esse acesso maciço ao crédito afeta ainda mais a faixa da população de baixa renda, diante a pobreza da população, que embora não seja sinônimo de renda, possuem interlocuções (BAUMAN, 2010).

Este cenário é endossado por um Estado que fiscaliza e controla o indivíduo pobre, levando-o a consumir por intermédio do crédito e criando uma *dependência perpétua* deste produto bancário. Esse cenário é estruturalmente violento, porque a pessoa permanece em situação de pobreza, visto que o crédito não representa aumento de renda. Logo, para Bauman (2010) o objetivo central do crédito é recapitalizar os grandes investidores do sistema de crédito, permanecendo os pobres marginalizados (ALMEIDA, 2020).

Salienta-se que, neste trabalho, considera-se baixa renda a mesma explicação apresentada por Almeida (2020), no qual o autor considerou as pessoas de baixa renda, aquelas propostas pela Associação Brasileira de Empresas e Pesquisas, que classificam a população brasileira em ordem crescente, considerando o nível de renda. Assim: “as denominações se iniciam em: (1) extremamente pobre ou E, (2) pobre, mas não extremamente pobre ou D, e (3) vulneráveis ou C2, com renda familiar média de até R\$ 1.625,00” (ALMEIDA, 2020, p. 22-23). Estas três denominações, caracterizam o idoso de baixa renda.

5 METODOLOGIA

A presente pesquisa se classificará: (i) quanto aos objetivos em pesquisa descritiva; (ii) quanto aos procedimentos técnicos, em levantamento de dados; (iii) quanto às técnicas de coletas de dados em entrevistas individuais face a face (GIL, 2002). É descritiva porque apresenta as características de determinada população ou fenômeno, bem como estabelecimento de relações entre variáveis (GIL, 2002). Na prática, a descrição se faz via comparações sobre os dados qualitativos pesquisados na região de Mariana, com a pesquisa de Almeida (2020). Os demais itens são descritos a seguir.

5.1 Processo de Coleta de Dados

De acordo com Gil (2002), uma pesquisa do tipo levantamento de dados é elaborada por intermédio da interrogação direta. Para tal, utilizou-se de um roteiro semiestruturado, com as mesmas perguntas de Almeida (2020), como idosos de baixa renda (Anexo I) e com funcionários de instituições financeiras locais (Anexo II), realizando as mesmas questões norteadoras propostas no estudo de Almeida (2020). O critério de seleção dos participantes idosos foi não probalística por acessibilidade, além de possuírem a partir de 60 anos, desde que classificados como baixa renda, residentes de Mariana/MG ou seus distritos. O perfil desses idosos está descrito no Quadro 2:

QUADRO 2 - PERFIL DOS ENTREVISTADOS IDOSOS

Nome fictício	Idade	Natural de	Estado civil	Escolaridade	Quantidade de filhos	Quantidade de netos
João	60 anos	Mariana	Casado	Ensino Médio Completo	2	Não tem
José	67 anos	Caeté	Casado	Segundo grau completo	3	2
Hugo	72 anos	Mariana	Casado	Segundo grau completo	2	2
Judite	74 anos	Barra longa	Casada	Segundo grau completo	2	2
Helena	71 anos	Fonseca	Viúva	Quarta série	6	10
Alberto	65 anos	Distrito de Santa Rita	Viúvo	Primeira série	6	4
Tereza	66 anos	Belo Horizonte	Divorciada	Ensino Médio Completo	3	3
Milton	67 anos	Passagem de Mariana	Casado	Quarta série	3	5
Olívia	62 anos	Carangola	Viúva	Superior Completo	2	1
Lorena	62 anos	Cachoeira do Brumado	Casada	Superior completo	3	1

Fonte: Dados de campo (2023)

Já para seleção das instituições financeiras, o critério de seleção foi de funcionários de instituições financeiras, como Bancos, com mais de sete anos de experiência na venda com crédito e outros produtos financeiros, como financiamento. O perfil destes entrevistados está listado no Quadro 3:

QUADRO 3 - PERFIL DOS ENTREVISTADOS FUNCIONÁRIOS DE INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS

Nome fictício	Idade	Cargo	Tempo que trabalha com fornecimento de crédito
Fernando	41 anos	Gerente de relacionamentos	15 anos
Cássio	42 anos	Assistente de negócios do escritório exclusivo	13 anos
Laura	34 anos	Gerente de serviços	10 anos
Gisele	35 anos	Gerente de relacionamento exclusivo	8 anos e meio

Fonte: Dados de campo (2023)

As entrevistas ocorreram após assinatura do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido – TCLE (Anexo I), durante os meses de maio e julho de 2023, por meio da plataforma Google Meet (com registro em vídeo) ou face a face (com registro em áudio). Ao todo o material totalizou 3h:27m:41s de gravação, transcritas pelo próprio pesquisador de forma literal, vez que os programas para auxiliar nesta etapa, como os aplicativos, se mostraram ineficientes ao identificar algumas palavras ditas pelos entrevistados, sendo às vezes difíceis de entender, a depender da forma como o entrevistado falava, com muita gíria ou populismo.

5.2 Processo de Análise de Dados

Quanto à forma de análise de dados utilizou-se a abordagem qualitativa (GIL, 2002) e Análise de Conteúdo Categórica, que equivale a um conjunto de técnicas analíticas, que visa obter, por meio de procedimentos sistemáticos, a conclusão de conhecimentos relativos a uma produção acadêmica (BARDIN, 2016). Essa escolha se deu, em decorrência da abordagem supracitada, possuir mais proximidade e domínio dos dados coletados durante as entrevistas, do que uma abordagem quantitativa; ademais, a pesquisa de cunho qualitativa, proporciona uma ampla gama de dados, o que torna o resultado muito mais assertivo.

A partir disso, a análise dos dados, no presente trabalho, ocorreu a partir de excertos das transcrições das entrevistas realizadas.

As categorias de análise foram elaboradas posteriormente à conclusão de todas as entrevistas, tendo como critério os termos mais frequentes, não em termos meramente

quantitativos, mas de como aquele assunto surgiu assiduamente nas diferentes narrativas, ainda que utilizando sinônimos, a partir de uma releitura atenta do pesquisador. Nesta tarefa foram elaboradas tantas categorias, conforme Quadro 4, 5 e 6:

QUADRO 4 - CATEGORIAS DE ANÁLISE DESTE ESTUDO: IDOSOS

Nome da categoria	Explicação
A perspectiva interseccional influencia no bem-estar	Assim como no estudo de Almeida (2020), nota-se que a violência financeira muitas vezes teve aspectos de medo do que a sociedade poderia pensar, com a possibilidade de deixar de pagar uma dívida, com falas sobre “nome da praça” ou a vantagem de comprar fiado em um local conhecido. Muitos se mostraram preocupados, mas com a falta de outros tipos de recursos, em decorrência de salários ou aposentadorias baixas, a única forma de manter-se, foi através do crédito.
A vulnerabilidade existe nos níveis individual, social e pragmático	Em algumas narrativas, observou-se que alguns idosos ainda são arrimo de família, mesmo com filhos adultos, mas que por vários motivos, acabam por regressar à casa dos pais, tornando-se dependentes financeiramente. Com isso, o idoso se sente responsável em manter a vida daquele filho, e até mesmo de seus netos. No momento de retribuir financeiramente tudo aquilo que os pais já fizeram, eles se tornam mais uma preocupação na vida daquele idoso. Na esfera social, assim como Almeida (2020) observou-se que muitos consideram o crédito como um dinheiro disponível a mais, quando o dinheiro de salário ou aposentadoria não é o suficiente para arcar com as despesas da casa, com isso, empréstimos são realizados, para manter até mesmo um padrão de vida razoável. Pragmático ou institucional: Almeida (2020) aponta a ineficácia das leis governamentais, quando o intuito é proteger o idoso, ao perceber que as instituições financeiras continuam oferecendo crédito extraordinariamente altos, mas sem as devidas explicações aos idosos, principalmente de pouca escolaridade, de como aquilo pode afetar sua vida financeira ao longo dos anos. Se a ideia é resolver um problema imediato, por que então os juros não são mais brandos nestes casos?
O avanço da idade e a pouca renda trazem particularidades óbvias	Por não serem um grupo totalmente homogêneo, observa-se uma massa devedora, e uma massa que organizou tanto sua vida, que ao chegar à velhice possuem tranquilidade para viver com qualidade de vida. Os idosos de baixa renda, por sua vez, são constantemente levados a consumir um crédito, seja consignado ou cartão de crédito, em virtude de a aposentadoria ou o salário não serem suficientes para se manter com dignidade. Com um mercado de trabalho ainda pautado na produtividade, um idoso é raramente mantido em algum cargo de altas responsabilidades manuais com o avanço da idade, com isso, perdem boa parte de sua renda fixa, mas para se manter, precisam de outros recursos. Considera-se que tudo isso faz com que a visão de que o idoso baixa renda é um “alvo fácil” das instituições financeiras nas ofertas de crédito, acaba por se tornar verdadeira, como mostrado por Almeida (2020).

Fonte: Elaborado pelo autor (2023)

QUADRO 5 - CATEGORIAS DE ANÁLISE DESTE ESTUDO: FUNCIONÁRIOS

Identificação do infrator e vítima	Por não serem alvo de investigação ou algo parecido, as ações de oferta e procura diante de um empréstimo consignado, restou-se difícil de compreensão de quem é a vítima e de quem é o infrator. Em alguns casos, os idosos, particularmente e por vontade própria, quem procuram as instituições financeiras em busca de um auxílio de crédito. Por sua vez, como as práticas destes empréstimos são regulamentadas por lei, é quase impossível apontar que somente um lado é “vilão ou mocinho”.
O discurso é uma prática social. O poder é uma questão central	O discurso pautado no “eu realizo sonhos” mostra como a violência financeira não ocorre em decorrência de uma crise, mas como uma maneira apelativa, onde, de um lado, está um idoso vulnerável e de outro um profissional com alta capacidade e propriedade do que está falando e de como seu discurso influencia na contratação ou não de um empréstimo. A ideia é de que nestas instituições, pautadas pelo alcance de metas, os funcionários também são levados a tornarem-se agressivos, diante do oferecimento do crédito.

Fonte: Elaborado pelo autor (2023)

6 ANÁLISE DOS DADOS

No período de maio a julho foram realizadas 12 entrevistas com idosos da cidade de Mariana/MG, através de chamadas de vídeo no *WhatsApp* e pelo *meet*. Apenas duas destas entrevistas foram descartadas, em virtude dos idosos não serem considerados de baixa renda, que era um dos critérios de inclusão. Além disso, foram entrevistados 4 funcionários de instituições bancárias. Ao todo, foram realizadas 3h:27m:41s de entrevistas. Salienta-se que por motivos de sigilo, os entrevistados apresentar-se-ão como Entrevistados 1, e assim por diante.

A partir deste momento, com a análise dos resultados, o objetivo principal é justamente responder à pergunta feita no primeiro capítulo, qual seja: Como a violência financeira, presente em algumas contratações de empréstimo consignado, é socialmente construída, especificamente na relação entre uma parcela dos idosos de baixa renda e as instituições financeiras de Mariana/MG?

Para responder tal pergunta, optou-se por separar as entrevistas em 5 categorias, conforme apresentadas anteriormente, no qual serão analisadas a seguir.

6.1 Análise das entrevistas com os idosos

A perspectiva interseccional influência no bem-estar

A partir do exposto ao longo do presente trabalho, muitas vezes observou-se que o bem-estar individual de um idoso se atrela principalmente à ideia de adquirir algo sonhado ou o que o dinheiro e/ou crédito podem proporcionar. Almeida (2020) explica que o crédito é capaz de possibilitar uma 'falsa independência financeira', mas que, ao mesmo tempo, alguns idosos podem se sentir plenamente satisfeitos em tê-lo, por acreditarem que o crédito a mais, foi a ferramenta principal para conseguir comprar algo, como no relato do Sr. José e da Sra. Tereza, ao serem questionados sobre o que mais gostam de comprar:

José: Eu tenho, por exemplo, meu empréstimo consignado que é antigo, mas foi com ele que eu construí essa casa toda, entendeu?

Tereza: Hoje eu não pago aluguel, uma coisa que consegui com muito sacrifício, que eu não herdei de ninguém, então foi muito difícil. Paguei suaves prestações e sem juros.

Através da simples fala dos entrevistados, há o que Almeida (2020) chama de ‘consumo para ter independência’, a partir do momento em que ele afirma que somente conseguiu comprar a casa em razão de um crédito, o que proporcionou, ao mesmo tempo, a independência e o bem-estar de possuir um crédito para realizar seu sonho. Da mesma forma, a Sra. Tereza que fala sobre o sonho da casa própria.

Além disso, notou-se ao longo das entrevistas, de que maneira os idosos reconhecem a relação entre o crédito e o bem-estar, mesmo que de maneira discreta, ao explicarem o que gostam de consumir ou o que desejariam ter, se tivessem mais dinheiro: “Eu ia melhorar a casa, melhorar nossas condições financeiras automaticamente, e ia ajudar meus filhos” (Sr. Hugo). “Melhorar minha casa, aumentar ela um pouco, que tá precisando. Cuidar, fazer essas coisas” (Sra. Judite).

A partir disso, considera-se que a relação de crédito e bem-estar podem apresentar formas diferentes de compreensão, no qual, ao obter um crédito, a situação financeira daquele idoso voltou a ser estável, como na fala do Sr. José, apresentada no primeiro parágrafo desta categoria.

Aparentemente, ao analisar o conteúdo desta resposta, observa-se que o crédito imediato está atrelado não só à possibilidade de adquirir um bem, mas também possui resquícios de “salvação”, ao considerar que se não fosse este tipo de crédito, ele jamais conseguiria construir a casa de seus sonhos. Além disso, o Sr. José considera que o crédito será sempre para adquirir um bem: “Querer alguma coisa. Sempre quando você procura um crédito, é para adquirir algum bem”. Sob outra ótica, percebe-se que a ideia de que um empréstimo consignado será a salvação dos sonhos de um idoso, tratado como um bem-estar maior a ser alcançado, é também violento, como afirma Almeida (2020), vez que “funciona como obstrução da consciência crítica sobre os direitos do cidadão, da política do Estado, dos direitos dos idosos, da regulamentação das políticas das instituições financeiras (...)” (p. 187-188). Reconhece-se neste caso a violência financeira nas relações interpessoais.

Esta fala, segundo aponta Almeida (2020), reforça a “necessidade” do idoso de baixa renda buscar uma forma, mesmo que perigosa, de ter algo, conforme visto na contratação de empréstimo consignado por muitas pessoas. O sentido principal é de que, é preferível assumir uma dívida que talvez dure a vida inteira, do que ficar sem aquele bem ou, até mesmo, com uma vida mais simples. Isso ocorre, pois, no mercado de crédito voltado à pessoa idosa de baixa renda, os empréstimos de crédito ainda possuem um viés de “ajuda” ou de “realização de

sonhos”, observado na fala do Sr. Hugo (ALMEIDA, 2020), restando configurado a violência financeira dos idosos, com eles mesmos:

Crédito é uma coisa que veio pra salvar as pessoas, mas também veio pra derrubar as pessoas. Porque você acha que o crédito é um dinheiro a mais que você tem a mais e não é, aquilo é um dinheiro de emergência, que você procura tirar pra pegar pra tirar e cobrir uma emergência.

Nota-se uma visão de ‘salvação’ novamente, mas o entrevistado alerta para o perigo do crédito ao afirmar que, “mas também veio pra derrubar as pessoas”, desta forma, afasta-se a sensação de bem-estar e inicia-se a preocupação de como aquela dívida será paga. Ao passar por momentos de emergência, o idoso se vê desesperado e procura uma instituição financeira considerando que lá existe uma “luz no fim do túnel”, por outro lado, alguns funcionários, aproveitando desta fragilidade, oferecem os empréstimos ou não explicam como aquilo de fato funciona, configurando-se a violência financeira (ALMEIDA, 2020).

Almeida (2020) faz uma comparação entre o crédito consignado para idosos e o famoso conto de fadas, Cinderela; o autor explica que assim como nos livros infantis, Cinderela, cidadã de baixa renda, tinha o sonho do baile de 15 anos, no qual, por insistência da mãe desempregada, a avó acaba por procurar uma instituição financeira, em busca de algum dinheiro, no qual pudesse realizar o sonho da neta. Ao mesmo tempo, notam-se várias nuances do conto, na fala de alguns idosos, que almejam adquirir um bem, como no exemplo do Sr. José, que considera que somente adquiriu sua casa, graças ao empréstimo consignado.

A partir disso, Almeida (2020) considera que:

(...) os vendedores de crédito exploram a imaginação dos idosos de baixa renda para induzir uma demanda de consumo, vendendo não o crédito, mas os sonhos que *só* podem se tornar reais mediante o crédito, embora a magia termine em pouco tempo, quando também se pesa a violência financeira que coexiste com o bem-estar (ALMEIDA, 2020, p. 197, grifo do autor).

Já na perspectiva interseccional, o que influencia no bem-estar e está atrelado ao crédito, é o medo ou o receio. Como, por exemplo, o medo de que os comércios locais, como lojas e mercadinhos, irão “falar mal” daquele idoso caso este não pague uma conta, conforme falas de vários entrevistados. Segundo Almeida (2020, p. 309): “Por vezes, o bem-estar do idoso é afetado pelo estigma moral, visto que a pessoa que não paga uma dívida financeira, cai em descrédito”.

“Ter crédito pra mim, é principalmente na rua. Por exemplo, eu com cartão ou sem cartão eu compro, eu tenho crédito em loja, tenho no mercado, com frutas. Então, é bom você ter crédito né?! E com as pessoas também”. (Sr. João).

“Olha, a gente é mais antigo, então você ter o nome limpo na praça, você ter crédito é sinal de honestidade, para gente mais antiga, é honra. É poder deitar, dormir tranquilo no travesseiro. (...) Isso aí é ter crédito, é uma questão, para mim, de honra”. (Sr. José).

“Ter o nome limpo, em primeiro lugar. Saber que eu posso chegar em qualquer comércio e ser bem atendido (a)” (Sra. Judite).

“(...) Então a gente tem que sempre que manter o nome da gente pra ter um crédito” (Sra. Helena).

As falas acima são bem similares ao que Almeida (2020) constatou ao longo de seu trabalho, no que o autor chamou de “discurso pré-credito”. Como os idosos acostumaram-se a ter uma vida simples, mas totalmente honesta, mesmo ao procurar outras formas de obter crédito, eles ainda prezam pelo ‘nome limpo’, em prol de manter uma boa reputação tanto no comércio local, como com as instituições financeiras.

Salienta-se que embora o bem-estar vá além do ato de consumir, no presente trabalho objetiva-se debater de forma direcionada a relação consumo de crédito e bem-estar, através do olhar dos idosos, bem como dos funcionários das instituições bancárias, como fez Almeida (2020).

A vulnerabilidade existe nos níveis individual, social e programático

Em se tratando de vulnerabilidade de algumas narrativas nos níveis individuais, observaram-se idosos que ainda são considerados arrimo de família, até mesmo com filhos já adultos. Ao saírem de casa e regressar ao lar dos pais, tornaram-se novamente dependentes financeiramente, conforme observado na fala da Sra. Judite: “(...) eu tenho um neto, que a gente que cuida dele, que o pai não ajuda, com um ano ele já saiu e ficou por nossa conta né?!”.

No caso em tela, a responsabilidade continua atrelada aos avós, que preocupados com a situação, tornaram-se provedores daquilo que o pai do neto não fez, e deparam-se com a obrigação de arcar com as despesas daquela criança, ajudando a própria filha no cuidado e amparo. Embora não seja falado, há vários sentimentos envolvidos além da preocupação propriamente dita, e não apenas uma boa ação dos avós (ALMEIDA, 2020).

Na fala do Sr. Milton, sobre a situação financeira de sua família, respondeu que, “meus filhos não pagam aluguel, mas as netas estudam, tem que ajudar nos estudos, e todo mundo trabalha, mas não vive aquela vida boa, boa, boa”. Observa-se que mesmo os filhos trabalhando,

os avós se sentem na obrigação de ajudar nos estudos das netas, vez que seus filhos não possuem uma vida boa ou confortável, sendo configurada uma violência financeira velada, mas presente. Ou até mesmo nos casos em que os pais pegam empréstimo consignado para os filhos, como foi relatado pela Sra. Tereza: “De vez em quando ele faz um empréstimo no meu nome aqui, mas até que ele paga direitinho, entendeu?”.

Em outro momento, a Sra. Judite, quando questionada sobre o que faria se tivesse mais dinheiro, afirmou que “E casa mesmo, para deixar para os filhos, para minha filha que é solteira/divorciada”. Esta seria a mesma filha que regressou à casa dos pais depois de um divórcio, foi abandonada emocional e financeiramente pelo ex-marido, e com isso, seus pais passaram a arcar com os gastos do neto.

Quando analisado as entrevistas com os funcionários de instituições financeiras, Gisele relembrou, ao ser perguntada quais os principais motivos que levam um idoso a procurar pelo crédito, a funcionária explicou que muito dos pedidos envolve a própria família e a necessidade de um ente familiar, o que corrobora com as falas dos idosos anteriores. Segundo a funcionária: “É uma vó que: ‘Ah, mas meu neto tá estudando fora e eu preciso do valor pra poder completar às vezes a estadia dele’; ‘Ah, mas minha filha tá precisando’; ‘Ah, mas eu vou casar meu neto, vou casar meu filho’. Como explica Almeida (2020, p. 212), quanto ao verbo empregado: “Ela legitima esse cenário como uma necessidade individual e não escolha, ao conjugar o verbo precisar no presente do indicativo e na primeira pessoa do singular”. Reconhece-se neste caso a violência financeira nas relações interpessoais.

Um caso em específico que chamou a atenção, foi a do Sr. Alberto, ao falar sobre sua família. Após o falecimento da esposa, mãe de seus filhos, ele quem ficou responsável por cuidar de dois filhos, que demandam mais atenção, por apresentarem alguma dificuldade em especial:

Esse momento, depois que eu fiquei viúvo, tô mais em casa, que eu cuido de uma menina aqui deficiente, aí eu cuido dela, depois que a mãe dela faleceu, aí eu que cuido dela, aí não tem como eu sair para trabalhar, nem nada, que eu tô cuidado dela. Aí mora eu e um o outro menino aqui, que também tem problema, aí eu fico com os dois aqui, não saio mais ou menos para trabalhar, nem nada dela, só em casa mesmo.

Este entrevistado, ao longo da conversa, se apresentou bem tranquilo ao abordar sobre sua família, e mesmo em meio às dificuldades passadas, ressaltou que a vida financeira dele e de sua família ainda é ‘mais ou menos’, porque alguns de seus filhos pagam aluguel. Observa-se pelas falas que nenhum de seus outros filhos ajudam no custeio dos gastos do pai, com relação a seus irmãos mais novos, e nem mesmo recebe algum benefício governamental que

poderia completar sua aposentadoria e ter uma vida mais confortável. A partir desta narrativa, Sr. Alberto afirma que “o crédito sempre favorece pra gente fazer alguma coisa”, fazendo com que ele recorra sempre ao crédito e até mesmo empréstimo com juros baixos, para custear os gastos, sozinho para manter estes dois filhos em casa, reconhecendo-se, neste caso, a violência financeira por parte dos próprios idosos e até mesmo, das famílias dos credores.

As falas ou orações por parte dos pais, mostram uma vulnerabilidade e dependência parcial do idoso para com seus filhos, vez que os últimos não abrem mão da ajuda dos pais, enquanto aqueles preferem falar um sim diante de um pedido de ajuda ou empréstimo, do que negar ao filho, mesmo sendo prejudicado financeiramente. Almeida (2020) considera a partir das falas apresentadas acima, e pela análise feita ao longo do trabalho realizado pelo autor, que o idoso, na maioria das vezes, acredita que é seu dever compartilhar a renda fixa com filhos e netos; e até mesmo, é comum essa ajuda e obrigação, ao considerarem a premissa de “ter que ajudar aquele filho”.

Na esfera social, assim como Almeida (2020), observou-se que muitos consideram o crédito como um ‘dinheiro disponível a mais’, quando o salário ou a aposentadoria não são suficientes para arcar com as despesas da casa. Com isso, empréstimos são realizados, para manter até mesmo um padrão de vida razoável.

“Eu sei que vou poder fazer uma compra, e pagar de 30/60/90, aí é o que eu penso”.
(Sr. João).

“Até que ajuda bem né?! Que ajuda mais ou menos, pra fazer uma compra, precisar pagar alguma coisa, o crédito sempre ajuda né?! Comprar só no dinheiro é difícil, que a gente não tá sempre com o dinheiro na mão. O crédito sempre favorece pra gente fazer alguma coisa”. (Sr. Alberto).

Já com relação à vulnerabilidade no plano programático¹ ou institucional, Almeida (2020) aponta a ineficácia das leis governamentais, quando o intuito é proteger o idoso, ao perceber que as instituições financeiras continuam oferecendo créditos extraordinariamente altos, mas sem as devidas explicações aos idosos de como aquilo pode afetar sua vida financeira ao longo dos anos, reforçando a violência financeira das instituições contra os idosos. Se a ideia é resolver um problema imediato, por que então os juros não são mais brandos nestes casos?

A percepção é de, apesar de existirem políticas públicas que protegem os indivíduos, da pressão das instituições bancárias quando ofertam créditos fáceis, e programas de educação

¹ “A vulnerabilidade programática refere-se aos recursos sociais necessários para a proteção do indivíduo a riscos à integridade e ao bem-estar físico, psicológico e social” (RODRIGUES; NERI, 2012).

financeira, não serão o suficiente quando em um dos polos estão pessoas de baixa renda, que passam sérias dificuldades na vida. Segundo o autor, mesmo com avanços teórico-argumentativos sobre a vulnerabilidade, o crédito e o bem-estar, a violência financeira ainda é um problema e raramente relacionado ao empréstimo consignado (ALMEIDA, 2020).

A população de baixa renda e aqueles em situação de pobreza podem estar “em desvantagem e marginalizados em vários níveis, incluindo privações financeiras, falta de saúde, falta de acesso aos recursos e estigmatização social”. Essas desvantagens estão interligadas, visto que “ser prejudicado em um único domínio, muitas vezes se intercepta com outras desvantagens, contribuindo para uma vulnerabilidade geral dentro do sistema de mercado” (ALMEIDA, 2020, p. 23).

Diante de uma vulnerabilidade individual, o idoso não considera o uso de crédito e contratação de empréstimos como algo de errado, porque ele precisa manter aquela família, e sem saber de onde o fazer, prefere ir em instituições financeiras, consideradas “amiga do idoso”, para conseguir algum dinheiro, expondo a agressividade que a violência financeira tem sobre estas pessoas, e a recorrência deste tipo de violência. Com isso, o que Almeida (2020) chamou de ‘interseccionalidade’, diz respeito, neste trabalho, à relação entre os problemas enfrentados pelos idosos de baixa renda, que vão muito além do endividamento.

O avanço da idade e a pouca renda trazem particularidades óbvias

Com um mercado de trabalho ainda pautado na produtividade, um idoso é raramente mantido em algum cargo de altas responsabilidades e com isso, perdem boa parte de sua renda fixa. Além disso, com aposentadorias baseadas no salário mínimo, para se manter com dignidade, os idosos precisam de outros recursos. Considera-se que tudo isso faz com que a visão de que o idoso de baixa renda é um “alvo fácil” diante de casos de violência financeira por parte das instituições nas ofertas de crédito, acaba por se tornar verdadeira, como mostrado por Almeida (2020).

Por não serem um grupo totalmente homogêneo, observou-se dois tipos diferentes de idosos, sendo um grupo massivamente devedor, e um grupo que se organizou tanto financeiramente, que ao chegar à velhice possui tranquilidade para viver com qualidade (ALMEIDA, 2020).

Os idosos de baixa renda, por sua vez, são constantemente levados a consumir um crédito, seja consignado, cartão de crédito ou financiamento, fato este, percebido durante as

entrevistas, quando perguntados sobre a visão de aposentadoria, o uso de cartão de crédito e a contratação de empréstimo.

“Tanto que aquela vez que eu fiz um empréstimo lá, foi pra mexer aqui na minha casa. Você lembra né? Eu queria colocar um piso que dá tipo um cômodo de chão aqui, queria colocar um pouco, foi aonde eu fiz um empréstimo” (Sra. Tereza).

“O que eu penso é que hoje em dia eu sou aposentado, e acabo pegando uns bicos também, porque na verdade hoje em dia a aposentadoria não está dando pra nada” (Sr. João).

“Se você for seguir dentro da norma, tudo que tem que fazer dentro de casa, esse salário nosso não dá pra nada não. No sentido de na hora de abrir o armário, de abrir uma geladeira, você ter aquilo ai dentro. Tá faltando, tá faltando alguma coisa” (Sr. Milton).

Observa-se que em vários momentos o sistema financeiro nacional não consegue mensurar qual o tamanho do consumo de crédito por parte dos idosos de baixa renda, principalmente em decorrência do mercado informal, como, por exemplo, comprar fiado: “Eu compro fiado em qualquer lugar que me conheça, (...) quando a gente pega o tal do crédito, que é o fiado” (Sr. Milton).

Já com relação ao cartão de crédito, alguns idosos possuem e usam com frequência: “Eu uso muito entendeu?! Eu uso muito cartão de crédito, pra mim é uma coisa muito boa” (Sr. João); “Que o cartão de crédito é uma ferramenta essencial, a gente trabalha com ele o tempo todo, usa ele pra tudo” (Sr. José); “Facilidade, não ter que ficar pegando dinheiro em banco, praticidade. A gente evita banco, ficar indo lá toda hora, aí eu uso muito. Por banco digital, aplicativo, ficou mais fácil” (Sra. Olívia).

Outros idosos possuem algum tipo de cartão de crédito, utilizam, mas com vários receios: “É a pior coisa que tem, é o cartão de crédito, mas infelizmente a gente tem que entrar nele, que é o meu caso, mas eu procuro pagar tudo assim que eu recebo, eu vou lá e pago, e vamo tocando a vida assim” (Sr. Hugo); “Vem na minha cabeça assim, cartão de crédito é muito bom, mas tem que saber usar” (Sra. Helena); “Cartão de crédito é até bom, mas eu uso mais ou menos assim para fazer compras, eu uso né?! Eu uso cartão de crédito, mas tem hora que a gente passa aperto, passa apertado um pouquinho, mas dá pra se virar um pouco” (Sr. Alberto).

Dos entrevistados da presente pesquisa, a maioria dos idosos assumiu que gosta de ter cartão de crédito, por considerarem-no como uma ferramenta muito boa e que apresenta facilidades no dia-a-dia, não tendo que, inclusive, tirar dinheiro para pagar algo. Outros afirmaram que preferem ir ao banco tirar dinheiro. Mas a percepção maior da fala destes idosos

é sobre a preocupação com o “tem que saber usar”, para não passarem aperto ao final do mês, ou ficarem sem pagar mais uma dívida importante como essa.

Os dados apontam que, alguns idosos, não necessariamente, fazem compras por cartão de crédito; porém, a maioria afirma que não deixa de pagar esta dívida, pois sabem que os juros de cartão são altos e prejudicam o baixo salário que recebem.

Salienta-se, porém, que mesmo com a aposentadoria baixa e o uso do cartão de crédito, o grande vilão na vida do idoso de baixa renda, ainda continua sendo o empréstimo consignado. Almeida (2020, p. 185) aponta que, quando ao mercado de crédito e as ações entre o acúmulo de capital, com a relação de pobreza: “As instituições financeiras são credoras de 50% do endividamento das famílias. Cheque especial costuma representar 1% e rotativo cerca de 2%. O cartão de crédito não é o grande vilão, pois 90% do saldo é pago no vencimento”.

6.2 Análise das entrevistas com os funcionários

Identificação do infrator e vítima

Nesta categoria, alerta-se para a dificuldade em definir quem é o infrator e quem é a vítima diante da violência financeira que envolve empréstimo consignado. Acontece que, em alguns relatos, durante as entrevistas com idosos, constatou-se que vários deles tomaram a decisão de procurar o empréstimo consignado, como forma de “salvação” para uma dívida atual ou em casos específicos.

Corroborar-se a esta ideia, a fala de Fernando:

Em algum dado momento, ela se sentir motivada a antecipar um projeto e quando ela antecipa esse projeto, ela precisa levantar capital, e é aí que o crédito entra. Então o crédito, no banco, funciona mais desta forma, claro que existem outras linhas de crédito. O crédito é mais sobre demanda, do que sobre imposição.

Além disso, existem os tomadores contumazes, como explicou Laura: “São aqueles que te procuram pra ver se aumentou uma *margenzinha*, se teve um aumento no salário que liberou uma *beiradinha* de parcela, ou aumentou a margem consignável lá em 5%, alguma coisa, pra renovar e pegar o que der”. E Gisele: “Se surgir a necessidade, se surgir uma linha de R\$5,00 de margem, no consignado ou no banco, eles já querem renovar. Se o INSS antecipou o 13º, hoje mesmo eles perguntam se podem antecipar aquela parcela. Eles sempre voltam. E vão fazendo mais e mais”.

Por outro lado, como se sabe, existem metas a serem batidas por parte dos funcionários; a partir disso, há a insistência por parte das instituições financeiras, por exemplo, em fazer com que aquele idoso acredite que o melhor, e até mesmo, a única forma de conseguir crédito, seja via consignado. Desta maneira, ao entrar em contato com os possíveis tomadores de crédito, é mais uma forma de violência financeira, altamente utilizadas por estas instituições, como na análise da fala de Cássio:

Tem muita demanda, muita mesmo. Mas tem pessoas que a gente vê que tá com dinheiro na conta e a gente liga oferecendo crédito, a gente tem que fazer essa oferta. É até uma forma mesmo de, às vezes a pessoa tá lá com 100 mil parado, ela quer comprar um imóvel, mas ela nem vê essa possibilidade (...) Então é ligar e oferecer mesmo: ‘Oh, você não quer trocar de carro, seu carro é de que ano? Vamo trocar de casa. Você está construindo? Reformando? Você tem linha de crédito aqui’.

Fernando esclarece que, na maioria das vezes, a contratação do empréstimo ocorre sob “demanda”, principalmente: “antecipar projetos, pagamento de dívidas, e investimento. Eu acho que é por aí (...)”. E, ao mesmo tempo, ele afirma que “É claro, que a oferta ativa do crédito, ela também é importante, mas depois de algum tempo, se a pessoa sabe que você trabalha com aquilo ali, se você já atendeu ela bem uma vez, você forma aquela carteira e ela vai tá sempre te procurando, quando ela precisa”.

Além disso, Gisele deixa claro que: “Porque a gente liga pra ela de 5 em 5 minutos pra dizer que está disponível. A gente liga também pra avisar, claro, ofertar, bastante, toda hora. Mas principalmente é a oferta do banco, propagandas na televisão são muito forte na venda de crédito”. Reconhece-se neste caso a violência financeira nas relações interpessoais.

Observa-se pela fala destes funcionários, assim como afirmou Almeida (2020), de que nem sempre, a vítima e o infrator são facilmente identificados em uma relação de violência financeira, por existir uma grande parcela de idosos que realmente buscam pelo crédito “facilitado”. O autor explica que isso ocorre em decorrência do aceite do idoso em contratar um crédito estar alienado à realidade social, no qual, o crédito funcionaria como uma forma de interação social e, ao mesmo tempo, por acreditar que ele é para seu próprio bem ou de sua família.

Esse contexto histórico-social carrega antigos interesses específicos que impulsionam as práticas sociais atuais, espaço no qual as ações são moldadas para manter as relações de poder como estão. Ao mesmo tempo, esse contexto também fortalece a desigualdade social e começam a sustentar a nossa análise de que essa realidade não é nem natural e nem inevitável (...) (ALMEIDA, 2020, p. 186).

Considera-se que, existem os dois lados, em que o infrator é o idoso, impulsionado por uma demanda imediata, como problemas familiares, realização de sonhos e um crédito facilitado. E, ao mesmo tempo, há uma pressão por parte da instituição financeira, tornando-a infratora, fazendo o idoso contratar aquilo que ele nem precisa ou nem quer, configurando claramente a violência financeira.

O discurso é uma prática social. O poder é uma questão central

Com uma alta sociedade de consumo e as oportunidades para idosos de baixa renda quase inexistentes, o discurso direcionado a estes indivíduos são quase que uma relação de mágica: “eu tenho o poder de te tirar desta situação”, mantendo aspectos de palavras doces, mas que quando não analisadas de forma minuciosa, acabam por prejudicar a vida de um idoso diante da contratação de empréstimo consignado, reconhecendo-se, nestes casos, a violência financeira.

Na primeira entrevista com o funcionário Fernando, algumas falas sobre a volta dos tomadores de crédito às instituições financeiras para novos consignados fazem parte deste “poder”, que muitas vezes os próprios funcionários acham que possuem. Observa-se estes aspectos quando foi pedido para que ele relatasse sobre alguma situação de consignado de que se recorda:

Tem sim uma senhora que ficou esperando um crédito, que nem era tão alto assim, era um crédito de R\$60.000,00, a casa tava toda sem documentação, então tipo assim, além do papel e da documentação que a gente pede, eu ainda dei um auxílio jurídico pra ela, sobre como ela deveria arrumar essa documentação. Hoje ela é professora, até encontro com ela nas escolas de vez em quando, sempre que pára comigo ela me agradece, porque o projeto dela demorou 1 ano e meio, mas ela conseguiu. E não era um valor alto, era um valor pequeno. Então tipo assim, a gratidão dela não é proporcional ao crédito que você fez, mas ao que ela queria com aquilo ali. Conseguir a casa própria, pagou direitinho. E depois ainda fez outros negócios de investimento. (...) e é realmente um crédito certo (Fernando).

Algumas perspectivas são reveladas nesta fala em específico, ao afirmar que o valor “não era tão alto assim”, preocupa-se pelo fato de que, o idoso de baixa renda nem sempre chega à velhice com uma situação financeira confortável, e necessita de ajuda até mesmo de seus próprios filhos, como foi ouvido nos relatos dos idosos. Em segundo lugar está a fala “eu ainda dei um auxílio jurídico pra ela, sobre como ela deveria arrumar essa documentação”. Esta afirmativa configura aquilo que Almeida (2020) considera como quando as instituições financeiras se tornam “amigas” dos tomadores de crédito, o que é perceptível pela fala do

funcionário. Segundo o autor, por ainda existirem lacunas diante do conceito da violência financeira, as instituições financeiras passam despercebidas nestes fatores ou nestas falas (ALMEIDA, 2020).

O consumo, ou a ideia dele, é altamente alimentado pelos sentimentos, principalmente o bem-estar ou a ilusão de que finalmente algo que o idoso tanto deseja, vai acontecer, como no exemplo dado por Fernando, além disso, o imaginário de um indivíduo é altamente moldado pelo poder de consumo e pelo discurso publicitário, principalmente o crédito, o que acaba por fomentar a violência financeira (ALMEIDA, 2020).

No conceito apresentado por Almeida (2020, p. 62), quando a violência financeira toma forma de exploração, o autor explica que:

A exploração abrange o abuso, mas, diferente dele, existe uma vantagem comercial e uma relação de mercantilização. A violência por meio da exploração é exercida como um negócio - uma atividade, formada por redes e rotas organizadas que se beneficiam economicamente. Na exploração, a pessoa atinge o papel apenas de vítima, enquanto no abuso pode haver o seu consentimento - mediante uma promessa, manipulação emocional, enganos ou pressão - para obter algum tipo de satisfação em virtude de uma vulnerabilidade, devido à precariedade das relações socioeconômicas, culturais e/ou afetivo-emocionais.

Observa-se que nem sempre o oferecimento do crédito por parte da instituição financeira, terá sentido de “salvar” alguém, mas também, em busca do alcance de metas, como quando a exploração se dá por pressão ou manipulação emocional: “Muitas pessoas ignoram informações, porque se sentem pressionados pra poder vender o crédito, é aí que a coisa “degringola”, porque você perde a confiança” (Fernando). Neste sentido, tem-se a violência financeira propriamente dita, nos moldes da exploração, no qual, quem está ofertando, ocultará informações, somente para fazer o idoso acreditar que contratar o empréstimo, será uma coisa positiva.

Por outro lado, existem funcionários que ainda se preocupam com aquilo que é repassado aos idosos tomadores de crédito, e nota-se um cuidado ao abordar o assunto com os mesmos, como, por exemplo, na fala de Cássio: “Às vezes a pessoa tá focada muito no empréstimo, a gente mostra que tem às vezes a opção do consórcio, do financiamento, tentar direcionar. A estratégia do banco é a necessidade do cliente”.

Ou ainda:

A minha principal preocupação quando eu trabalhava com essa área, eu sempre falava que sempre que eu estava atendendo alguém, eu sempre tinha em mente que poderia ser minha mãe sendo atendida em algum lugar, meu pai, a minha avó, então assim, eu

procurava, dentro do possível, prestar um atendimento que eu gostaria que eles recebessem, né?! Em qualquer lugar que eles fossem. Um atendimento com o mínimo de dignidade. A gente sabe que o banco tem os objetivos da corporação, tem as metas, tem tudo que é pesado, mas eu, pessoalmente, sempre me preocupei em conseguir alinhar o interesse do banco, com aquilo também que fosse, de fato, interessante pro cliente. Se ele te demanda ali um crédito, you tenta alinhar ali se aquilo é viável ou não, tanto pra você garantir o retorno do capital pro banco, quanto pra você não criar um problema pra pessoa. Uma preocupação que eu sempre tive era essa, era tentar vender além do produto, uma orientação, pra que o cliente saísse da mesa com segurança daquilo que ele tava fazendo, com consciência do que ele tava fazendo. Municar o cliente com o máximo de informações possível, pra que ele pudesse tomar uma decisão acertada, mas é claro que a decisão final era dele, mas tentava orientar neste sentido.

Ainda falando sobre o poder como ponto central de uma contratação de crédito, Laura aponta sobre o perfil agressivo, com várias características da violência financeira. Segundo ela, “um funcionário de uma instituição ou de um banco ou de uma financeira, o que for, ele vende pro cliente aquilo que **ELE precisa** e não aquilo que necessariamente o cliente precisa”. Porém, alerta que: “O cliente não é obrigado a conhecer produto de banco com a profundidade que a gente que tá lá dentro conhece. Ele vai ali muitas vezes confiando, que você vai apresentar pra ele uma solução”, reconhecendo-se, neste caso, a violência financeira nas relações interpessoais.

Achados do presente trabalho e de Almeida (2020)

O quadro abaixo é um resumo dos achados do presente trabalho e do autor Almeida (2020), observados as mesmas categorias em ambos os trabalhos:

QUADRO 6 - COMPARATIVO ENTRE OS ACHADOS DE ALMEIDA (2020) E O PRESENTE TRABALHO

Almeida (2020)	Presente trabalho
Quanto à perspectiva interseccional influencia o bem-estar , Almeida narrou sobre o bem-estar atrelar-se muitas vezes ao estigma moral, ou seja, quando o idoso acredita que seu nome vale muito, e não pode dever nada a ninguém, para não “sujar” o nome perante a cidade onde vive. Além disso, a busca pelo crédito relaciona-se àquilo que a publicidade oferece, bem como a má distribuição de renda no país, baixa escolaridade, e desigualdade social, o que aumenta consideravelmente o fomento do endividamento.	Restou claro a relação ambivalente entre o crédito e o bem-estar dos idosos. Em várias falas e momentos, os idosos consideraram que suas vidas mudaram após a contratação do crédito, onde puderam realizar alguns sonhos, comprar algo de grande valor, ou até mesmo, ajudar seus filhos e netos. De um lado está a compreensão do crédito como algo a ser alcançado e que este fará parte de sua vida, ajudando-o ao longo da vida; e do outro, o crédito como ‘aquilo que as pessoas pensam sobre mim’, no sentido de que, o crédito é sinal de honestidade com a sociedade.
Quanto à vulnerabilidade existente nos níveis individual, social e programático , Almeida considera que ela se divide entre individual, no qual, com o avanço da idade o idoso se torna dependente de ajuda de outras pessoas, mas que muito ainda se mantêm como arrimo	Sobre a vulnerabilidade dos idosos em níveis individual, social e pragmático, considera-se que o primeiro nível se relaciona à volta dos pais como principais arrimos de família. Mesmo na velhice, alguns idosos tornam-se provedores da casa, e ainda,

<p>de família. Em social, quando novamente a publicidade induz o idoso a acreditar que o crédito é bom, como um “dinheiro extra” e que para ter algo, precisa dele. E programático, ocorre quando não há proteção ao idosos vulnerável.</p>	<p>contratam empréstimo em seu nome para um terceiro. Ao nível social, estão aqueles idosos que consideram o crédito como ‘um dinheiro a mais’, o que leva os mesmos às instituições financeiras, em momentos de desespero, tornando-se alvos fáceis da violência. Já o nível programático, foi percebido sob a ótica da ineficácia das leis governamentais que deveriam visar principalmente a proteção deste idoso e apresentar medidas menos agressivas para uma vida tranquila e com dignidade.</p>
<p>Quanto à categoria “O avanço na idade e a pouca renda trazem particularidades. Os idosos não formam um grupo homogêneo”, Almeida (2020) esclarece sobre as limitações clássicas do indivíduo ao chegar à velhice, como dependência familiar e limitações físicas. Com um mercado de trabalho voltado à produtividade, dificilmente um idoso consegue emprego e com isso, precisa viver com sua renda de aposentadoria ou pensão. Quando estes valores não são capazes de suprir os gastos que a velhice acarreta, o idoso busca o crédito ou o consignado para conseguir se manter com dignidade.</p>	<p>Com aposentadorias baseadas no salário mínimo, para se manter com dignidade, os idosos precisam de outros recursos, como o crédito ou os empréstimos. Considera-se que tudo isso faz com que a visão de que o idoso de baixa renda é um “alvo fácil” das instituições financeiras nas ofertas de crédito, acaba por se tornar verdadeira. Percebeu-se que em vários momentos o sistema financeiro nacional não consegue mensurar qual o tamanho do consumo de crédito por parte dos idosos de baixa renda, principalmente em decorrência do mercado informal, como, por exemplo, comprar fiado. E muitos deles utilizam o cartão de crédito com uma certa frequência.</p>
<p>Quanto à identificação do infrator e vítima, Almeida aponta que nesta relação, nunca é fácil identificar quem é o infrator e quem é a vítima. Acontecem casos onde os idosos procuram frequentemente as instituições financeiras, ao mesmo tempo que a insistência pela venda de um produto do banco, é considerada uma violência financeira.</p>	<p>Sobre a relação entre infrator e vítima, esta, ainda é considerada difícil de ser identificada. Ao mesmo tempo que os idosos se deslocam facilmente e com recorrência às instituições financeiras, tem-se um funcionário desesperado por atingir uma meta e convencer aquele idoso de que contratar um empréstimo, é uma coisa boa. Também pode ser considerada uma relação ambivalente, no qual, um pode depender do outro, e um pode fazer mal ao outro, no sentido de que: o idoso sabe que terá uma dívida por um grande período de tempo, mas ele necessita de que seja desta forma; e do outro, está um indivíduo com grandes conhecimentos sobre os tomadores de crédito e os principais aspectos deste, que não vai medir esforços para conseguir o que quer e manter sua carteira em dia.</p>
<p>Quanto à categoria de “O discurso é uma prática social. O poder é uma questão central. “O discurso como uma prática social nos mostra que a violência financeira não decorre de uma crise, mas de um projeto com forte apelo na narrativa que o desenvolvimento econômico promoveria geração de empregos formais e melhoria do bem-estar coletivo. A sociedade de consumo e o imperativo de gozo imediato fomentam o desenvolvimento dessas práticas sociais, especialmente, por meio do discurso publicitário. A ideia é que as instituições financeiras fazem tudo de forma rápida para acompanhar o ritmo do cidadão, embora a prática seja contrária, visto que são as corporações que tentam ditar o ritmo, para os idosos entrarem em um comportamento automático e não refletirem a respeito dos seus atos” (ALMEIDA, 2020, 311).</p>	<p>O discurso como uma prática social e o poder como uma questão central. Com características até mesmo de arrogância, os funcionários muitas vezes acreditam que realizam os principais sonhos dos idosos, e que isso é um fator positivo para a relação. Porém, em se tratando de um grupo de baixa renda, as chances de prejudicar um indivíduo, ainda é alta.</p>

Fonte: Elaborado pelos autores (2023)

6.3 Categorias emergentes

Percebeu-se ao longo do trabalho que várias categorias se relacionam diretamente aos achados de Almeida (2020), porém, algumas delas são inéditas, sendo analisadas a seguir.

Metas e venda de crédito

Sabe-se que a grande maioria das instituições financeiras elaboram metas a serem alcançadas por seus funcionários. Ao longo das entrevistas, isso foi comprovado pelas falas, como por exemplo do funcionário Fernando, quando questionado sobre metas:

A meta ela é baseada, a gente não tem esse acesso não, embora a gente tenha alguns parâmetros aqui que a gente consegue identificar, mas ela vem da robustez da praça, da carteira, do produto. Se o preço do produto hoje, se a taxa está mais alta, a gente sabe que não vai conseguir performar, então a taxa é puxada um pouco pra baixo. Disponibilidade de linhas de crédito, por exemplo, quando eu tenho uma margem maior, essa taxa é considerada, a partir de um cálculo matemático, que define as nossas metas, que a gente não tem muito acesso. Mas eu só sei que ela tende a acompanhar a maior facilidade ou menor facilidade do crédito. Ela é dinâmica, né?! Ela varia de acordo com essas condições. (Fernando).

Observa-se que a meta é previamente determinada, mas que os próprios funcionários não teriam acesso, mas sabem que ela é dinâmica e depende de uma série de particularidades. Almeida (2020) não elabora categorias sobre este aspecto, mas corrobora quando afirma que alguns funcionários de instituições de crédito podem coisificar uma pessoa idosa, com a ideia de atingir metas exacerbadas.

Laura explica que “o banco coloca pra gente de meta e tudo mais, mas ele tem que ser uma solução pro cliente e não um problema, né?!”. Observa-se na fala da funcionária, que nem sempre a oferta de crédito, afim de alcançar uma meta, ao idoso, configurará a violência financeira, vez que, alguns funcionários, como Cássio, se preocupam com a forma que as informações da venda do crédito são repassadas: “A gente sabe que o banco tem os objetivos da corporação, tem as metas, tem tudo que é pesado, mas eu pessoalmente, sempre me preocupei em conseguir alinhar o interesse do banco, com aquilo também que fosse, de fato, interessante pro cliente”.

Ao contrário de Fernando, que explica que: “Não é questão de não fazer, não é questão de não entregar, entendeu?! Mas é questão de buscar. Eu não sou pago pra poder entregar, mas eu tenho que buscar”. Analisando a fala do funcionário, considera-se resquícios de violência financeira, independentemente de ser contra os idosos, ou não. Ao ser obrigado a buscar a venda

de crédito, alguns funcionários agirão com o que Laura chamou de “perfil agressivo”, no qual deu um forte exemplo:

(...) se é um dia que eu tô precisando entregar uma capitalização, eu sei que um cliente tem um saldo alto na conta, mas eu sei que pegar um percentual alto daquele dinheiro e jogar em capitalização, **não é o melhor pro cliente**, eu vou e faço, convenço ele de que é uma coisa boa pra ele, **pra resolver o meu lado**.

A fala altamente agressiva no exemplo dado acima, é uma forma clara de violência financeira, no qual, o infrator assume totalmente sua postura e atitude, convencendo uma vítima vulnerável de que aquilo é melhor para ela, mesmo não sendo.

Gisele também fala sobre as metas na instituição em que trabalha:

(...) aí eu tenho que atingir aquela meta ali, mensal. Aí eu tenho que fazer uma pontuação mínima, e no semestre, aquela mesma pontuação que é mensal, ela tem que ser atingida. Por exemplo, se eu não fiz em um mês e atingi no outro, tá somando ali no meu semestre. Se eu não conseguir entregar no final do semestre, ficar 3 semestres consecutivos sem entregar, com certeza eu vou perder a vaga de gerente. (Gisele).

Acompanhamento das metas mensais e semestrais

Outro ponto constatado ao longo das entrevistas com os funcionários foi sobre a relação entre eles e o próprio banco, no que diz respeito ao acompanhamento das metas relatadas acima.

Fernando traz que, existe a chamada “carteira de clientes” ou portfólio, no qual a instituição mantém um vínculo com os clientes tomadores de crédito ou algum outro produto financeiro. A partir disso, ele explica sobre este acompanhamento, que é realizado por seus superiores, e podem ocorrer no período mensal ou semestral:

Eu tenho o Estrutura que acompanha minhas metas mensais e semestrais, e isso é muito bem acompanhado pelos meus superiores. Então *tipo*, você precisa estar ali no patamar, entender porque a sua carteira não foi bem em determinado momento. É bastante factível quando você não performa, e você consegue ali identificar porque não performou. (Fernando).

Cássio, com experiência de 13 anos em uma instituição financeira, afirmou que também passa por avaliações, mas em pares, ou seja, uns avaliando os outros: “ (...) nós somos avaliados pelos pares, então dois assistentes me avaliam, o gerente da carteira que eu trabalho, ele me avalia né?!”.

Gisele, gerente de relacionamento exclusivo, também passa por momentos em que é avaliada:

Ele é individual e coletivo ao mesmo tempo. As metas elas são lançadas em uma planilha que você tem acesso todo dia. Aí na plataforma você tem quanto de crédito você tem que desembolsar, quanto de crédito você tem que recuperar. O serviço que você tem que fazer. Então tem aqueles clientes que você tem que contatar, as notas de atendimento que você tem que receber; a seguridade que você tem que fazer, o consórcio que você tem que fazer, isso tudo é mensurado e você tem aquele acompanhamento diário, quanto você já atingiu da meta. (Gisele).

De uma maneira geral, percebe-se que tanto nesta categoria, como na anterior, a violência financeira pode ser percebida. Quando o assunto são metas, sabe-se que o funcionário tem a tendência a pressionar-se diante de algo que precisa fazer, e age de maneira, às vezes, agressiva, para alcançar seus objetivos ou metas, o que faz a violência financeira acontecer, às custas de algum idoso ou pessoa vulnerável de conhecimento financeiro.

Ademais, por passarem por avaliações mensais e/ou semestrais, não se sabe como estes aspectos influenciam na busca por metas, já que quando mal avaliados, o funcionário pode sentir que está perdendo dinheiro ou posições dentro da instituição, como no relato de Gisele na categoria anterior, e com isso, reflete diretamente na forma que irá tratar sua cartela de clientes.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Observados os principais aspectos ao longo do presente trabalho, que objetivou investigar como a violência financeira presente em algumas contratações de empréstimo consignado é socialmente construída na relação entre uma parcela dos idosos de baixa renda e as instituições financeiras de Mariana/MG, vários pontos puderam ser observados, principalmente com as análises dos idosos e dos funcionários de instituições financeiras sobre a relação do idoso de baixa renda e o empréstimo consignado; bem como a comparação com os achados de Almeida (2020) em sua tese.

De uma forma geral, a violência financeira, na cidade de Mariana/MG, diante da contratação de empréstimo consignado, é socialmente construída no discurso e no poder de persuasão entre as instituições financeiras e os idosos de baixa renda. Ao mesmo tempo, em que se observam idosos que vão às agências e, de fato, precisam daquele crédito, tem-se funcionários insistentes para que a negociação aconteça, mesmo o idoso nem mesmo cogitando esta possibilidade.

Desta forma, assim como Almeida (2020), considera-se que a violência financeira pode partir das instituições ou empresas de crédito, a própria família e, às vezes, até mesmo o próprio idoso. Mesmo com ideias claras do que é este tipo de violência, muitos não a nomeiam como tal, ou acham que não acontece com eles, muito disso se dá, em decorrência da educação financeira precária em várias faixas etárias da vida, mas principalmente nos idosos. Ao “comprarem” o discurso de um familiar ou funcionário das instituições de crédito, o idoso é levado a comprometer sua renda, sem saber como funcionam taxas e juros, seja para ajudar um familiar, ou para realizar sonhos antes não alcançáveis.

Por fim, o último objetivo foi o de comparar os resultados da pesquisa na região de Mariana – MG com os dados qualitativos sobre a violência financeira da região metropolitana de Belo Horizonte – MG, com base no estudo de Almeida (2020).

Numa perspectiva interseccional, um dos principais problemas que continuam presentes na sociedade é a desvantagem econômico-social, principalmente quando o assunto versa sobre idosos de baixa renda em situações de vulnerabilidade com pouca, ou nenhuma, dignidade de vida, ao necessitarem de recorrer a empréstimos consignados. E quando instalado este caos, nota-se a presença do poder e da violência tão recorrente nestas relações. Corroborando ao que trouxe Almeida (2020), o discurso pré-venda do crédito, ao idoso, é norteado pela ideia de “salvação” e, ao mesmo tempo, pela violência financeira, muitas vezes silenciosa, que tende a levar ou induzir o idoso ao erro. Com discursos cada vez mais perfeitos, aqueles que são

obrigados a saber como o empréstimo consignado funciona na prática, são capazes de agir agressivamente para bater uma meta determinada pela instituição financeira.

Alguns idosos não têm a noção de que, ao receber uma ligação de um funcionário de banco ofertando um crédito, mesmo que este não precise, estará presente uma das principais características deste tipo de violência, a importunação. Por outro lado, constatou-se que mesmo que saibam sobre o que é esta violência, muitos idosos procuram as instituições financeiras em busca de crédito e de renovações de seus contratos, por considerarem o lugar como um “amigo” em momentos de desespero. São casos de doenças, divórcio, morte, realização de sonhos, entre outros. A partir disso, observou-se, de uma maneira geral, que nestas relações, ainda é difícil determinar com precisão quem é vítima e quem é o infrator.

Mesmo com as considerações finais, ressalta-se a importância do tema e a falta de literatura sobre a temática da relação de violência financeira e os idosos de baixa renda, indicando assim, que sejam elaboradas mais pesquisas sobre, como por exemplo, abordar legislações e seus principais aspectos sobre a violência financeira, mostrar a importância de se divulgar mais sobre o assunto, delimitar os estudos aos estados brasileiros, mostrando em qual deles está o maior índice de empréstimos consignados para os baixa renda, e conseqüentemente, como isso afeta o país como um todo, fortalecendo, por fim, a importância de proteger os idosos de toda e qualquer vulnerabilidade.

REFERÊNCIAS

- ALMEIDA, G. T. **Consumo de crédito e violência financeira com idosos de baixa renda: Uma investigação na perspectiva da *Transformative Consumer Research***. 2020. Tese (Doutorado em Administração) — Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais (PUC Minas), Belo Horizonte, 2020. Disponível em: <http://www.biblioteca.pucminas.br/teses/Administracao_GustavoTomazDeAlmeida_8567.pdf>. Acesso em: 25 abr. 2023.
- BACEN. **Banco Central do Brasil. Empréstimo Consignado: características, acesso e uso**. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/nor/releidfin/docs/art7_emprestimo_consignado.pdf>. Acesso em: 26 jan. 2023.
- BERQUÓ, A. T. A. P. P. **O crédito na sociedade de consumo**. 2013. Tese (Doutorado em Sociologia) — Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2013. Disponível em: <<https://repositorio.ufpb.br/jspui/bitstream/tede/7299/1/arquivo%20total.pdf>>. Acesso em: 18 abr. 2023.
- BETTANIN, A. C.; KAEFER, C. O. **O idoso e as interfaces do superendividamento no município de Santa Maria — RS**. *Disciplinarum Scientia*, Santa Maria, v. 1, n. 14, p. 105-114, ago. 2013. Disponível em: <<https://periodicos.ufn.edu.br/index.php/disciplinarumCH/article/view/1750/1654>>. Acesso em: 13 maio 2023.
- BRASIL. 2022. **População cresce, mas número de pessoas com menos de 30 anos cai 5,4% de 2012 a 2021**. Disponível em: <<https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-noticias/2012-agencia-de-noticias/noticias/34438-populacao-cresce-mas-numero-de-pessoas-com-menos-de-30-anos-cai-5-4-de-2012-a-2021>>. Acesso em: 26 fev. 2023.
- BRASIL. 2023. **LEI Nº 14.601, DE 19 DE JUNHO DE 2023**. Institui o Programa Bolsa Família; altera a Lei nº 8.742, de 7 de dezembro de 1993 (Lei Orgânica da Assistência Social), a Lei nº 10.820, de 17 de dezembro de 2003, que dispõe sobre a autorização para desconto em folha de pagamento, e a Lei nº 10.779, de 25 de novembro de 2003; e revoga dispositivos das Leis nº 14.284, de 29 de dezembro de 2021, e 14.342, de 18 de maio de 2022, e a Medida Provisória nº 1.155, de 1º de janeiro de 2023. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2023-2026/2023/Lei/L14601.htm#art29>. Acesso em: 26 mar. 2023.
- BUAES, C. S. **Educação Financeira com Idosos em um Contexto Popular**. *Educação & Realidade*, Porto Alegre, v. 40, n. 1, p. 105-127, jan./mar. 2015. Disponível em: <<https://www.scielo.br/j/edreal/a/5DHXJLjd7vzjMVMzxsZJzjC/?format=pdf&lang=pt>>. Acesso em: 15 fev. 2023.
- GONZALEZ, L. **Consumo e crédito: distorções recentes e ajustes**. *Repositório FGV de Periódicos e Revistas GVEXECUTIVO*, v. 14, n. 1, jan./jun., p. 04, 2015 Disponível em: <<https://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/gvexecutivo/article/view/49187/48000>>. Acesso em: 08 maio. 2023.

GOYAL, K.; KUMAR, S. **Financial literacy: A systematic review and bibliometric analysis**. *International Journal of Consumer Studies*, v. 45, n. 1, 2021, p. 80-105.

HENNIGEN, I. **O lado avesso do sistema consumo-crédito: (super)endividamento do consumidor**. 2012. VI Encontro Nacional de Estudos do Consumo II. Encontro Luso-Brasileiro de Estudos do Consumo. Vida Sustentável: práticas cotidianas de consumo. Disponível em: <<http://www.sisgeenco.com.br/sistema/enec/enec2012/ARQUIVOS/GT2-114-112-20120809125955.pdf>>. Acesso em: 11 maio. 2023.

INFOMONEY. 2023. **Estoque total de crédito sobe 1,3% em dezembro ante novembro, para R\$ 5,326 tri**. Disponível em: <<https://www.infomoney.com.br/economia/estoque-total-de-credito-sobe-13-em-dezembro-ante-novembro-para-r-5326-tri/>>. Acesso em: 07 maio. 2023.

LITWIN, A. **Coerced Debt: the role of consumer credit in domestic violence**. Disponível em: <<https://lawcat.berkeley.edu/record/1125130>>. Acesso em: 15 maio. 2023.

MACHADO, H. R. V.; MILANEZ, F. C. **A vulnerabilidade qualificada do consumidor idoso e o superendividamento: uma análise da lei 14.181/21**. *Rev. De Direito*, v. 14, n. 1, p. 31. 2020. Disponível em: <<https://periodicos.ufv.br/revistadir/article/view/13842/7341>>. Acesso em: 26 jan. 2023.

MOREIRA, F. R. **O consumo e o crédito na sociedade contemporânea**. *Gestão e Desenvolvimento*, v. 19, n. 1, p. 91-114, 2011. Disponível em: <<https://doi.org/10.7559/gestaoedesenvolvimento.2011.138>>. Acesso em: 09 maio 2023.

NASCIMENTO, M. F. B.; MEDEIROS, R. A. **Violência financeira contra a pessoa idosa: estudo de revisão**. *International Journal of Development Research*, v. 12, n. 7, p. 57583-57587, 2022. Disponível em: <https://www.journalijdr.com/sites/default/files/issue-pdf/24924_0.pdf>. Acesso em: 19 maio 2023.

OCDE. Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico. **Recomendação sobre os Princípios e as Boas Práticas de Educação e Conscientização Financeira, 2005**. Disponível em: <<https://www.oecd.org/daf/fin/financial-education/%5BPT%5D%20Recomendação%20Princípios%20de%20Educação%20Financeira%202005%20.pdf>>. Acesso em: 18 fev. 2023.

PINTO, F. N. F. R.; BARHAM, E. J.; ALBUQUERQUE, P. P. **Idosos vítimas de violência: fatores sociodemográficos e subsídios para futuras intervenções**. *Estud. psicol. [online]*. v.13, n. 3, p. 1159-1181, 2013. Disponível em: <http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1808-42812013000300018>. Acesso em: 15 abr. 2023.

SAMPAIO, T. S. O. *et al.* **Violência financeira em idosos**. *C&D-Revista Eletrônica da FAINOR*, v. 10, n.3, p. 363-375, set./dez. 2017.

SANCHEZ, R. C. **Manual de Direito Penal**. 9.º ed. JusPodivm, 2017.

SANTOS, A. C.; COSTA, V.; TELES, N. **A economia política do consumo e do crédito às famílias: Um contributo interdisciplinar**. *Rev. Crítica de Ciências Sociais*, v. 101, n. 1, p.

9-38, 2013. Disponível em: <<https://journals.openedition.org/rccs/5338>>. Acesso em: 17 abr. 2023.

SANTOS, R. A. T.; RODRIGUES, W.; NUNES, C. O. **Os efeitos da educação financeira no comportamento de consumo: Um estudo com idosos de baixa renda.** *Research, Society and Development*, v. 10, n. 5, 2021. Disponível em: <<https://rsdjournal.org/index.php/rsd/article/view/15269/13611>>. Acesso em: 26 jan. 2023.

SANTOS, S. R.; FERREIRA, J. B. **Endividamento e crédito consignado: o perfil do idoso Uberlandense.** Artigo Científico (Administração) - Universidade Federal de Uberlândia, Ituiutaba, 2019. Disponível em: <<https://repositorio.ufu.br/bitstream/123456789/27468/3/EndividamentoCreditoConsignado.pdf>>. Acesso em: 26 jan. 2023.

SERASA EXPERIAN. **Boletim Econômico Serasa Experian, abril de 2023.** Disponível em: <<https://www.serasaexperian.com.br/images-cms/wp-content/uploads/2023/04/Boletim-Economico-Abril-23-SerasaExperian.pdf>>. Acesso em: 19 maio. 2023.

SILVEIRA, M. M.; DOLL, J. **Qualidade de vida e significado do dinheiro para idosos em situação de endividamento.** *Rev. Valore, Volta Redonda*, v. 6 (edição especial), p. 4-18, 2021. Disponível em: <<https://revistavalore.emnuvens.com.br/valore/article/view/1017/808>>. Acesso em: 10 maio. 2023.

ANEXO I - Roteiro utilizado nas entrevistas individuais com os idosos

Perfil demográfico:

- Nome
- Idade
- Religião
- Onde nasceu
- Estado civil
- Escolarização
- Filhos
- Netos

- 1) Conte-me sobre você. E sobre sua família?
- 2) O que você mais gosta de comprar (consumir)? E a família?
- 3) O que vem à mente quando pensa em aposentadoria? E sobre cartão de crédito?
- 4) O que vem à mente quando pensa em crédito?
- 5) Me conte um pouco sobre a sua religião.
- 6) Fale-me sobre a sua situação financeira. E da família?
- 7) O que significa para você ter crédito? Quando eu falo em fazer um empréstimo, o que vem a sua cabeça?
- 8) O que significa deixar de pagar uma dívida?
- 9) Você conhece pessoas idosas que ficaram devendo? Conte-me sobre.
- 10) Se tivesse mais dinheiro, o que faria?

ANEXO II - Roteiro utilizado nas entrevistas individuais com os funcionários de instituições
financeiras

Idade:

Função na empresa:

Há quanto tempo trabalha com fornecimento de crédito?

- 1) Me fale um pouco sobre você. E sobre sua família?
- 2) Quais os seus maiores desejos?
- 3) Se você não trabalhasse nessa área, você gostaria de fazer o que?
- 4) Fale-me sobre o seu trabalho.
- 5) Me fale sobre as principais pessoas que você atende.
- 6) Quais os principais cuidados que alguém que trabalha nessa área deve ter?
- 7) Como as pessoas ficam sabendo sobre o crédito?
- 8) Fale-me sobre os principais motivos que levam a pessoa a pensar no crédito.
- 9) Tem algum caso que te marcou? Conte-me sobre.
- 10) Esses clientes costumam voltar? Conte-me sobre.
- 11) Quais os conselhos você daria para uma pessoa ser bem-sucedida nessa área?
- 12) O que significa para você trabalhar com o crédito? Quando eu falo em crédito, o que vem a sua cabeça?
- 13) Existe algum acompanhamento do seu trabalho? Como funciona?
- 14) Me fale sobre seus concorrentes.

APÊNDICE I – Termo de Consentimento Livre e Esclarecido - TCLE

Prezado (a) Senhor (a),

Este Termo de Consentimento pode conter palavras ou informações que você não entenda. Peça ao pesquisador que explique as palavras ou informações não compreendidas completamente. Esclareça todas as suas dúvidas antes de assinar o consentimento.

1) Introdução

Você está sendo convidado (a) a participar de uma pesquisa sobre título “Violência financeira na contratação de empréstimo consignado: Um estudo de caso sobre a relação entre uma parcela dos idosos de baixa renda e as instituições financeiras em Mariana/MG”, que está vinculada ao curso de Graduação em Administração na Universidade Federal de Ouro Preto - UFOP, desenvolvida pelo aluno Guilherme Thiago Moreira da Silva, mediante orientação dos professores Carolina Machado Saraiva (UFOP) e Dr. Gustavo Tomaz de Almeida (Universidade do Estado de Minas Gerais – UEMG). O objetivo da pesquisa é: Investigar como a violência financeira presente em algumas contratações de empréstimo consignado é socialmente construída na relação entre uma parcela dos idosos de baixa renda e as instituições financeiras de Mariana/MG.

2) Procedimentos da Pesquisa

Para participar deste estudo, solicito a sua especial colaboração em conceder sua participação presencial e/ou virtual que abordará perguntas relativas ao tema da pesquisa. O encontro será gravado em áudio ou vídeo. Ao aceitar a participação, você declara que possui disponibilidade de participar da entrevista, que ocorrerá uma única vez. No horário e tempo disponibilizado pelo participante, mas que não ultrapassará uma hora. A pesquisa será realizada em 2023, tendo expectativa de conclusão no mês de agosto do mesmo ano.

3) Caráter Confidencial dos Registros

Os registros em vídeos e áudios das entrevistas bem como suas transcrições serão salvas, guardadas e mantidas em sigilo, e apenas os responsáveis por este estudo terão acesso aos registros, os quais ficarão sob a responsabilidade do pesquisador Guilherme Thiago Moreira da Silva, para que possa usá-los integralmente ou em partes, sem restrições de prazos e limites de citações, desde a presente data, em futuras pesquisas realizadas nesta instituição. Os resultados da pesquisa serão sempre apresentados sem retratar o nome de uma pessoa específica, utilizando um nome fictício. Dessa forma, você não será identificado quando o material de seu registro for utilizado, seja para propósitos de publicação científica ou acadêmica.

4) Riscos e Benefícios

Riscos: Você pode se sentir constrangido em relação a tratar do tema finanças pessoais ou violência. Você também pode se sentir desconfortável com as gravações, já que expõe sua imagem. Pode sentir-se com medo e inseguro quanto ao anonimato de seus dados. Nestas situações, você pode solicitar imediatamente ao pesquisador sua retirada da pesquisa. Você também pode, se desejar, pedir a exclusão das gravações do banco de dados da pesquisa, o que será feito imediatamente, sem qualquer ônus para você. Além disso, se no decurso da pesquisa o pesquisador perceber algum risco adicional, você será comunicado previamente, podendo o participante se desligar da pesquisa sem qualquer prejuízo. Se você perceber algum outro risco, você também poderá solicitar o seu desligamento aos contatos citados no item 5 desta pesquisa.

Benefícios: a partir do seu relato, você poderá contribuir para que o problema seria compreendido, ampliando a consciência geral sobre o tema. Individualmente não haverá benefício individual para o participante.

5) Participação

Você não terá nenhuma despesa com a sua participação no estudo e não receberá pagamento. Sua participação neste estudo é totalmente voluntária. Você tem o direito de não querer participar ou de sair deste estudo a qualquer momento, sem penalidade ou perda de qualquer benefício. Você também pode ser desligado do estudo a qualquer momento sem o seu consentimento nas seguintes situações: (a) você não use ou siga adequadamente as orientações do estudo; (b) você sofra efeitos imprevistos no escopo da pesquisa, embora não seja esperado qualquer risco; (c) o estudo termine. Em caso de você decidir retirar-se do estudo, favor notificar os pesquisadores que estejam acompanhando-o. Este estudo não foi submetido para aprovação ao Comitê de Ética em Pesquisa da UFOP, porém, os pesquisadores poderão ser contatados em caso de quebra de questões éticas, dúvidas, esclarecimentos, questionamentos, entre outros, pelo e-mail: carolsaraiva@ufop.edu.br e gustavo.almeida@uemg.br. O pesquisador responsável pelo estudo também está à disposição para fornecer qualquer esclarecimento sobre o estudo, assim como tirar dúvidas, bastando entrar em contato no seguinte telefone: (31) 9 7576 7512 E-mail: guilherme.thiago@aluno.ufop.edu.br.

6) Termo de Autorização de Uso de Imagem e Depoimento Oral

Pelo presente autorizo o uso interno de minha imagem exclusivamente pelo pesquisador e o Grupo de Estudo a que ele está vinculado. Não autorizo o uso de minha imagem direta (foto e/ou vídeo) em artigos acadêmicos, slides, palestras e nenhum outro produto da pesquisa. Portanto, minha imagem (foto e/ou vídeo) só deve ser utilizada para a coleta e análise de dados. Em relação ao meu depoimento oral, autorizo que os áudios e vídeos originais sejam acessados apenas pelo pesquisador e o grupo de estudo a que o pesquisador está vinculado. Todavia, autorizo que qualquer pessoa tenha acesso por intermédio de artigos científicos, palestras, entrevistas e slides a trechos transcritos (por escrito) do meu depoimento oral, desde que meu nome, CPF, identidade e endereço sejam mantidos em sigilo.

7) Declaração de Consentimento

Li ou alguém leu para mim as informações contidas neste documento antes de assinar este termo de consentimento. Declaro que toda a linguagem técnica utilizada na descrição deste estudo de pesquisa foi satisfatoriamente explicada e que recebi respostas para todas as minhas dúvidas. Confirmando também que recebi uma cópia deste Termo de Consentimento Livre e Esclarecido. Compreendo que sou livre para me retirar do estudo em qualquer momento, sem perda de benefícios ou qualquer outra penalidade. Fui ainda informado (a) de que posso me retirar dessa pesquisa a qualquer momento, sem prejuízo para meu acompanhamento ou sofrer quaisquer sanções, ou constrangimentos. Dou meu consentimento de livre e espontânea vontade para participar deste estudo.

Nome completo e número do CPF do participante:

Assinatura do participante: _____

Nome completo do pesquisador: Guilherme Thiago Moreira da Silva

Assinatura do pesquisador: _____

_____, _____ de _____ de 2023.