



DOSSIÊ - INSTITUIÇÕES E PRÁTICAS ECONÔMICAS EM FOCO: CONTRIBUIÇÕES DAS CIÊNCIAS SOCIAIS

As muitas faces da dívida: a negociação em uma central de mediação estatal

The many faces of debt: negotiation in a state mediation center

Las múltiples facetas de la deuda: negociación en un centro estatal de mediación

Carolina Rispoli Leal¹

orcid.org/0000-0002-8217-3938

carolina_rispoli@hotmail.com

Recebido em: 30/10/2020.

Aprovado em: 19/02/2021.

Publicado em: 08 jun. 2021.

Resumo: Este artigo problematiza as diferentes dimensões presentes no processo de negociação de dívidas, que atuam na reconfiguração subjetiva dos sujeitos endividados. Por meio do arcabouço teórico, que inclui drama social (Turner) e ritual (Peirano), além da abordagem etnográfica realizada junto à Central de Mediação — uma iniciativa do Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul, Conselho Nacional de Justiça e de outras instituições públicas — foi possível perceber que as dívidas negociadas, bem como seus significados, tensionam critérios morais, sociais e econômicos. Ao mesmo tempo, ao buscarem a esfera legal, os sujeitos se mostram cientes de um código que os defende, enquanto consumidores, em sua dignidade, ao utilizarem, a sua maneira, as noções de justiça e de cidadania.

Palavras-chave: Dívida. Moralidade. Drama social. Justiça. Crédito.

Abstract: The paper discusses the different dimensions present in the debt negotiation process and which act in the subjective reconfiguration of indebted subjects. Through the theoretical framework that includes social drama (Turner) and ritual (Peirano), in addition to the ethnographic approach carried out at the Mediation Center — an initiative of the Court of Justice of Rio Grande do Sul, National Council of Justice and other public institutions — it was possible to perceive that the debts negotiated, as well as their meanings, tension moral, social and economic criteria. At the same time, when seeking the legal sphere, the subjects are aware of a code that defends them, as consumers, in their dignity, when using, in their own way, the notions of justice and citizenship.

Keywords: Debt. Morality. Social drama. Justice. Credit.

Resumen: Este artículo analiza las diferentes dimensiones presentes en el proceso de negociación de la deuda, que actúan en la reconfiguración subjetiva de los endeudados. A través del marco teórico, que incluye drama social (Turner) y ritual (Peirano), además del abordaje etnográfico realizado en la Central de Mediação — iniciativa del Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul, Conselho Nacional de Justiça y otras instituciones públicas brasileñas — se pudo percibir que las deudas negociadas, así como sus significados, tensan criterios morales, sociales y económicos. Al mismo tiempo, al buscar el ámbito jurídico, los sujetos son conscientes de un código que se los defiende, como consumidores, en su dignidad, al utilizar, a su manera, las nociones de justicia y ciudadanía.

Palabras clave: Deuda. Moralidad. Drama social. Justicia. Crédito.

Introdução

O tema do endividamento da população cada vez mais tem mobilizado diversos atores sociais de diferentes partes do mundo, como o Brasil, México, Estados Unidos e França. No caso brasileiro, imprensa, entidades de defesa do consumidor, governo e instituições financeiras



¹ Faculdades Integradas de Taquara, Taquara, RS, Brasil.

estão discutindo programas e promovendo projetos educacionais voltados para esse crescente fenômeno social, que incluem, desde "recomendações" de como melhor usar dinheiro e crédito, até ações e intervenções estatais que promovem a negociação das dívidas financeiras.²

Se, por um lado, o crédito pode atuar como instrumento para a inclusão social³ e financeira de um contingente da população (Abramovay 2004), por outro, sua profusão exponencial e, por vezes, irregular, promovem o crescente endividamento da população. A esse quadro soma-se, ainda, a cobrança de altas taxas de juros, praticadas pelas diferentes modalidades de crédito, tornando o cenário mais complexo.

Um dos atores sociais que mais sentiram o reflexo desse fenômeno foi o aparato judicial brasileiro — sobretudo as defensorias públicas e os órgãos de defesa do consumidor — acionado por consumidores⁴ que buscavam por mecanismos de negociação dos débitos em aberto. Mesmo sem contar com uma legislação específica para o tratamento do que se convencionou designar como "superendividamento", Marques (2006) afirma que um dos principais recursos legais utilizados por essa miríade de instituições foi a abertura de ações contra as empresas vendedoras de crédito, visando, especialmente, a revisão dos juros praticados. No entanto, esse tipo de recurso surtiu pouco, ou quase nenhum, efeito sob os endividados. O aumento substancial do número de processos abertos — o que alongava o tempo para o julgamento —, aliado às discussões em torno da regulamentação do crédito, produziam, ao fim dos processos, dívidas ainda mais vultosas do que no início das ações.

Diante disso, a partir de 2006, por iniciativa do Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul, Conselho Nacional de Justiça (CNJ) e de outras entidades voltadas para o Direito do Consumidor, iniciaram-se

as primeiras experiências de mediação para negociação de dívidas. Em 2009, essas experiências² culminaram no estabelecimento da Central de Mediação. Este artigo problematiza sobre as diferentes dimensões, presentes durante o processo de negociação, de dívidas, que atuam na reconfiguração subjetiva dos sujeitos endividados, a partir da abordagem etnográfica realizada junto à Central de Mediação, durante os anos de 2011 e 2013.

Um dos recursos teóricos e analíticos que orientam tal problematização é o conceito de drama social, elaborado por Victor Turner (1974), que afirma que, em rituais, certos padrões e perfis de interação de grupos e pessoas servem para compreender sistemas e processos culturais. O drama social eclode em momentos de crise, quando a unidade de um grupo ou de um indivíduo é abalada. Baseando-se na metáfora vinda do teatro, o autor descreve um modelo de interpretação social, a partir da observação de interações e rituais produzidos por seus atores que, para Turner, são essencialmente dramáticos.

Nessa análise dos processos de mediação das dívidas vistos como dramas sociais, também serão consideradas as contribuições de Mauss (2003), especialmente quando é colocada em evidência a existência da regra da demonstração obrigatória dos sentimentos, bem como a de ritual como performance, isto é, como uma ação que, além de evidenciar os valores e códigos em jogo, produz efeitos sociais (Tambiah 1985; Peirano 2002).

Este artigo pretende problematizar as diferentes dimensões presentes durante o processo de negociação de dívidas, que atuam na reconfiguração subjetiva dos sujeitos endividados. Por meio da abordagem etnográfica na Central de Mediação, durante os anos de 2012 e 2013, foi possível observar que, apesar de envolverem histórias e maneiras distintas de administrar o dinheiro, a negociação das dívidas e de seus sig-

² Exemplos de dívidas negociadas são aquelas contraídas junto a cartões de crédito de bancos e de lojas, de redes supermercadistas, ou junto a instituições de crédito pessoal e oriundas do crédito consignado.

³ Segundo apontam pesquisas conduzidas por Abramovay (2004) e Müller (2009 e 2012), as ações voltadas para a inclusão social via mercado, promovida pelo Estado, contemplaram, desde a regulamentação do crédito consignado para aposentados e pensionistas, a regulamentação de novos prestadores de serviços financeiros, tais como: os correspondentes bancários e não bancários; políticas de incentivo ao microcrédito — realizadas, especialmente, por cooperativas de crédito e outros agentes financeiros —; o estabelecimento de novas modalidades financeiras, como as chamadas contas correntes simplificadas.

⁴ Usa-se a definição do código de defesa do consumidor, que determina o consumidor como a pessoa física ou jurídica destinatária final da aquisição de um produto ou serviço, inclusive os financeiros.

nificados tensionam critérios morais, econômicos e sociais e evidenciam a busca por direitos. As situações vivenciadas por quatro sujeitos que acionaram a Central (Ricardo, Jacira, Julieta e Marieta)⁵ tornaram visíveis essas possibilidades, como veremos a seguir.

Socorro mediado

Concebido pelo CNJ, a Central de Mediação se apresenta como um serviço gratuito para o atendimento de conflitos, especialmente de demandas consideradas judicialmente mais "simples" de se resolver, não estando incluídos casos de crime, atos inflacionais ou que envolvam violência física.

Os discursos, assim como os rituais dominantes no cotidiano da Central de Mediação, demarcam um campo específico no âmbito do universo judicial, próprio do que se convencionou a identificar como justiça restaurativa. Isso porque, como recordam Zehr (2012), Schuch (2009) e Tonche (2015), esse tipo de mecanismo busca a reparação das relações prejudicadas pelos conflitos, se apoiando, sobretudo, na promoção do diálogo e da inclusão. Embora não haja uma definição única para justiça restaurativa, os autores concordam que contempla uma série de procedimentos e processos encaminhados de maneira distinta ao modelo de justiça, baseado na punição e no retributivismo.

Assim, na Central de Mediação, o termo utilizado não é "audiência", mas "sessão". Estas são conduzidas pelos mediadores — profissionais, na maioria formados em Direito, que se submetem a um curso preparatório de Mediação e Conciliação, em Porto Alegre, e que atuam de forma voluntária, sob a coordenação de um juiz que homologa as deliberações, mas não necessariamente participam das sessões. As partes não são convocadas a participar, mas "convidadas", sendo que os consumidores não necessitam do acompanhamento de um advogado, como é comum observar em outras esferas da justiça. O que é dito durante uma sessão não é considerado prova judicial. Nessa situação, as partes

são colocadas lado a lado e o mediador fica em frente a ambas, ao invés de estarem dispostas frente a frente, como se nota em um ambiente de audiência nos tribunais.

Antes de prosseguir, cabe fazer uma distinção entre mediação e conciliação. Como Sales e Chaves (2014) sintetizam, a mediação promove o diálogo entre as partes e a construção da solução do conflito é feita por elas. Já a conciliação, faz uma condução das discussões e, a partir delas, sugere os possíveis desfechos, identificando os pontos convergentes entre os envolvidos.

Rotineiramente, trabalham na Central de Mediação uma funcionária e três estagiários — dois do curso de Direito e um da Psicologia —, além do juiz, que conduz algumas das sessões. Nos dias em que acontecem as sessões de mediação, somam-se a esses os mediadores voluntários, que podem ser dois, três, ou apenas um, conforme a demanda de agendamentos e a disponibilidade dos mesmos.

Há um procedimento padrão para o atendimento dos demandantes do serviço de mediação que contempla:

- 1) o preenchimento de um questionário e o levantamento de todas as dívidas a serem negociadas, bem como o levantamento dos gastos pessoais e da renda recebida pelo sujeito e o agendamento da sessão de negociação;
- 2) o convite a ser enviado aos credores para participarem da negociação;
- 3) a realização da sessão em si, com a produção de uma ata com os resultados dela, os quais podem ser considerados exitosos ou não.

Quando a Central de Mediação começou a operar, em 2009, era baixo o índice de comparecimento dos credores convidados. Em 2011, o indicador chegou a 70% de comparecimentos, com a instituição realizando uma média de 450 sessões por mês, número que se manteve estável até 2019. Tal qual as situações observadas nas experiências anteriores de mediação (Marques

⁵ Os nomes dos sujeitos no texto são fictícios para preservar as identidades dos participantes.

2006)⁶, a maioria dos casos envolvia dívidas contraídas junto a bancos, como empréstimos pessoais e consignados e cartões de crédito, em especial originados em redes supermercadistas populares. Havia negociações compreendendo, também, dívidas junto a operadoras de serviços celulares, de televisão a cabo, de energia elétrica e de impostos, como o Imposto de Propriedade Predial e Territorial Urbana.

Na época em que foi realizada a investigação, a instituição não dispunha de dados organizados, que permitissem o desenho exato de um perfil do público que procura pelo serviço. Pelas sessões acompanhadas — mais de uma centena, ao longo de quase três anos —, sabe-se que eram pessoas de extratos sociais variados, embora, em sua maioria, fossem moradores de bairros populares. Entre eles, havia muitos profissionais liberais e aposentados. Além disso, a maioria era composta por mulheres, com idades que variavam de 30 a 75 anos, que, em geral, ajudavam no sustento da casa. Embora tais características não representem um “quadro” do endividamento, essa percepção pode auxiliar no entendimento do perfil dos indivíduos, para quem e em que momento de vida as dívidas são consideradas “importantes” a ponto de serem levadas à negociação na esfera judicial.

No caso das mulheres, desde a década de 1980, pesquisas produzidas por instituições, como o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística, já identificavam uma maior importância delas no sustento da casa, tanto que a nomenclatura utilizada até então para designar o provedor do lar, “chefe de família”, foi alterada para “pessoa de referência” — tornando mais fácil a apropriação da categoria pelas mulheres durante as entrevistas (Macedo 2008). No caso dos idosos e aposentados, a melhora da situação de renda — fruto do recebimento estável de benefícios garantidos pela constituição federal —, bem como das condições de vida, repercutiram na função desempenhada por esse público na família (Cândido 2007).

Pode-se dizer, assim, que o endividamento dessa população está relacionado a processos mais amplos, ocorridos em meados dos anos 2000, tais como o da criação de programas de transferência de renda, estabilização da economia, aumento real do salário mínimo e diminuição dos níveis de desemprego (Pochmann 2010).

Além disso, de forma concomitante, o governo estabeleceu iniciativas voltadas à maior inclusão financeira da população, como: a regulamentação de novos prestadores de serviços (correspondentes bancários e não bancários) e do crédito consignado para aposentados e pensionistas avalizado pelo Estado; o incentivo ao microcrédito, via cooperativas de crédito, e outros agentes financeiros; a constituição de novas modalidades, como as contas correntes simplificadas (Abramovay 2004; Müller 2009 e 2012).

Nas observações realizadas na Central de Mediação, foi possível identificar que era a estudante do curso de Psicologia quem fazia a primeira parte do procedimento de atendimento. Para ela, muito do êxito das negociações era influenciado pelo momento de recepção aos “endividados”, que aguardavam nas cadeiras dispostas no *hall* para serem atendidos. Após deixar os sinterlocutores à vontade, a universitária os questionava sobre os motivos que os levaram a contrair as dívidas, que a própria ia categorizando no preenchimento do formulário, chamado Mapa de Credores. As categorias para classificar as razões do endividamento eram: “gastou mais do que recebe” ou “uma situação pontual”, para casos como “perda de emprego”, “problema de saúde” etc.

Após o preenchimento do formulário, a estudante orientava o consumidor a trazer documentos e comprovantes no dia da sessão, que seria agendada naquele momento. Depois, explicava que os credores seriam convidados a comparecer (configurando-se, assim, o segundo momento do procedimento) e que haveria um mediador para conduzir a negociação.

A terceira etapa principal do procedimento da Central de Mediação consistia na realização da

⁶ Bertoncello, Karin e Clarissa da Costa Lima. 2007. “Adesão ao projeto conciliar é legal – CNJ: Projeto-Piloto: Tratamento das Situações de Superendividamento do Consumidor”. *Poder Judiciário*. Acessado em 11 abr. 2016. https://www1.tjrs.jus.br/export/processos/conciliacao/doc/projeto_superendividamento.pdf

sessão, na qual credor e consumidor ficam sentados lado a lado, de frente para o mediador, que escuta os argumentos de uma parte, depois da outra, para, então, estimular a negociação entre elas. Várias sessões ocorriam simultaneamente nas salas, dispostas a poucos metros uma da outra, e quase sempre com as portas abertas. Ouvia-se de uma sala a outra o burburinho das discussões e o movimento de circulação no corredor.

Dívidas performáticas

Para os autores que orientam este estudo, "ritual" é entendido como um evento "não ordinário", que comunica e representa uma determinada realidade (Turner 2008; Leach 1992; Tambiah 1985). Isto quer dizer que enunciados, gestos, tons de voz, expressões de sentimentos — ou até a ausência deles —, ao serem declarados pelo indivíduo, servem como elementos comunicacionais culturais e socialmente construídos e, por isso, passíveis de julgamento e de servir como símbolos e signos de um jeito de viver em sociedade.

Turner (2008) utiliza as interações e os conflitos como formas de compreensão desses eventos "não ordinários". Observando o cotidiano do povo Ndembu, especialmente as desarmonias envolvendo relações entre familiares, Turner (1974) percebeu que havia um elemento, dramático em sua essência, que serviria como unidade de descrição e análise do entendimento do processo social, que o conceituou como drama social, um sistema complexo e dinâmico em que "os participantes não apenas fazem as coisas como também tentam mostrar uns aos outros o que estão fazendo ou o que fizeram (Turner 1974, 74)".

De acordo com Turner (1974), os atores recorrem a rituais para reforçar, manter ou mostrar que cumprem uma regra social. A performance se configura como — além da própria ação "dramática" — um intrincado constructo reflexivo e simbólico dos participantes, com vistas a acionar determinados desfechos.

Tambiah (1985), por sua vez, considera os enunciados, os recursos de comunicação e os valores como parte do ritual, um sistema ancorado em um complexo constructo cosmológico e ideoló-

gico, que associa tanto a análise formal como o conteúdo semântico produzido por tal. Peirano (2002, 9) sintetiza a questão:

Focalizar rituais é tratar da ação social. Se esta ação se realiza no contexto de visões de mundo partilhadas, então a comunicação entre indivíduos deixa entrever classificações implícitas entre seres humanos, humanos e natureza, humanos e deuses (ou demônios), por exemplo. Quer a comunicação se faça por intermédio de palavras ou de atos, ela difere quanto ao meio, mas não minimiza o objetivo da ação nem sua eficácia. A linguagem é parte da cultura; também é possível agir e fazer pelo uso de palavras. Em outros termos, a fala é um ato de sociedade tanto quanto o ritual. Há uma consequência fundamental dessa constatação: a antropologia sempre incorpora, de forma explícita ou implícita, uma teoria da linguagem.

Considerando novamente a rotina da Central de Mediação, especialmente para o ato de negociação de dívidas, pode-se perceber que, conforme descrito anteriormente, a instituição assume uma gramática própria na interação com esses sujeitos: o vocabulário utilizado pelos atores é distinto de outras áreas ligadas ao universo judiciário, assim como a disposição das pessoas nas sessões de mediação. Credores e consumidores ficam, na maioria das vezes, dispostos lado a lado, ao invés de estarem em polos opostos.

Todo esse artefato comunicacional produz e reproduz um tipo de comportamento por parte dos atores envolvidos. Quem conduz o atendimento, bem como as sessões, multiplica um código retórico e estabelece, também, suas simbologias. Talvez a mais representativa seja quando a negociação é bem-sucedida e o mediador a formaliza por meio do termo de compromisso, com o recolhimento das assinaturas dos presentes.

Por outro lado, os endividados também participam da performance. Geralmente, chegam à Central trazendo as contas numa pasta ou envelope, demonstrando zelo com as mesmas. Foi observado, também, que, muitas vezes, os consumidores "exageram" nas informações prestadas, relativas à proporção entre dívida e renda, com medo de não receberem o atendimento. Eles se mostram tensos e preocupados com as supostas dívidas. Há situações em que esses discursos são acompanhados pelo choro, o grito, a raiva — o que

não deixa de remeter à contribuição maussiana (1979) sobre a demonstração obrigatória de sentimentos, uma vez que tais expressões atuam como signos no interior de uma linguagem, que busca gerar a reação esperada. O mesmo ocorre com as justificativas para o endividamento, que acionam uma gramática moral, com vistas à desejada negociação das dívidas (Fassin 2006; Werneck 2014).

Buscando por direitos

É na sessão de mediação, na qual aparecem as motivações, os conflitos e os sentimentos dos consumidores. Um primeiro exemplo é o caso de Ricardo —, homem branco, com cerca de 60 anos, residente em Porto Alegre, chefe de família:

Mediadora: Vamos ver o que o supermercado tem a lhe oferecer.

Representante do Credor: O débito atual é R\$ 970. A proposta é conceder 20%, com uma entrada e 12 parcelas de R\$ 87,05.

(Ricardo pegou sua pasta com o que pareciam ser as contas, separou uma delas e a entregou para a mediadora).

Mediadora: o débito é menor (que foi comunicado, na ocasião, na conta passada). Melhor para o senhor.

Ricardo: Estou há um ano tentando parcelar a dívida. Estou pagando o mínimo, o mínimo. Agora descobri pelo Fantástico (programa de TV) esse serviço. As meninas que atendem na loja (do Carrefour) não me ajudaram. Fui na Vara da Família, não me ajudaram (começa a se exaltar). Fui no PROCON, e as pessoas riam de mim. Fui no Fórum, e nada. Podiam ter colocado cartazes nos lugares. Nunca pedi ou assinei esse cartão família (tipo de crédito fornecido junto com o cartão de crédito da loja). Ninguém me falou, tô angustiado.

Mediadora: O que o senhor achou da proposta?

Ricardo: A culpa não é minha, já paguei. A compra foi de R\$ 200 e hoje está em R\$ 1300, e eu paguei já (mais exaltado).

Representante do Credor: É juro sobre juro no resto.

Ricardo: eu sei, mas não vou pagar.

Mediadora: Se você aceitar a proposta, tiram o seu nome de bancos de restrições de crédito. Você não vai ter mais nome sujo.

Ricardo: Prefiro que vá para a Defensoria, para Brasília! Prefiro ficar inadimplente (gritando).

Representante do Credor (que tremia ao falar com Ricardo): Não, como advogado do supermercado, eu acho que era melhor o senhor aceitar não ir para Defensoria, pois a dívida continua.

Ricardo: Não vou pagar. Tenho outros cartões... Tinha como negociar. Tentei, tentei, tentei.

Mediadora: Bom, então declaramos como inexitosa a mediação (termo que os mediadores e funcionários da Central utilizam para quando a negociação não se concretiza). Vai virar, então, um processo, indo para a Defensoria Pública.

É impressa e assinada pelos presentes a ata com a síntese da conciliação. (Sessão acompanhada na primavera de 2011).

Ricardo vai à sessão, mas nega-se a negociar com o credor, pois o interesse maior é pontuar que não tem "culpa" pela dívida, que já a resolveu em seu entendimento. Ele se diz angustiado, grita e gesticula, enquanto justifica o caminho percorrido, bem como o descaso enfrentado com seu problema em outras "esferas" de negociação. Essa cena remete a tempo, componente da dívida que gera uma "pressão" no endividado, em função das altas taxas de juros impostas e do próprio compromisso financeiro ter permanecido em aberto. Ricardo estava indignado, insultado. Recorrer ao serviço público, nesse caso, funcionaria, para ele, como um recurso social e moral para depreciar o credor e todo um processo que o inferiorizara e o humilhara.

A sessão de mediação tornou-se, portanto, o momento em que Ricardo pode, enfim, devolver o desprezo do qual se sentiu objeto anteriormente. Também, foi a ocasião dele mostrar-se digno de estar ali, de isentar-se da culpa pela existência do problema. Afinal, a seu modo de ver, Ricardo enfrentou um caminho difícil, repleto de interações conflituosas, que, de alguma forma, o penitenciava. Para Ricardo, ele já havia cumprido sua parte na relação de troca, cabendo, agora, ao outro lado reconhecer e reparar moralmente o sofrimento causado.

Outra história acompanhada foi a de dona Jacira, 62 anos, mulher branca, moradora de Porto Alegre, mas criada no interior do Rio Grande do Sul. Ela era cuidadora de duas outras senhoras idosas. Jacira foi à Central para negociar uma dívida com a companhia de telefone fixo, depois de tentar um acerto diretamente com a empresa e de ter procurado a Procuradoria de Proteção e Defesa do Consumidor (PROCON). O serviço foi contratado pelo filho em 2007, e era a principal

forma de comunicação entre os dois.

Sou cidadã. Não me nego a pagar, mas quero entender que juro é esse. É justo eu pagar juro, mas não entendo o valor cobrado pela NET. Sou uma velha, não vou ficar devendo, mas me nego a pagar isso, meu amigo. (Jacira, em sessão acompanhada no inverno de 2013).

Após a intermediação do mediador, a representante da empresa explicou o cálculo para os valores cobrados e fez uma proposta para o pagamento da dívida em atraso. Jacira propôs o pagamento em duas prestações, o que foi aceito pela credora, tornando, assim, a negociação exitosa. Jacira, então satisfeita, comentou ao final da sessão: "Gosto de tudo explicado. Fui criada na roça, mas meus pais me ensinaram a procurar meus direitos como cidadã. Estava angustiada com isso, não vou me enrolar de novo".

Como Ricardo, Jacira aciona o serviço público para clamar pelo reconhecimento de seus direitos. O fato de ter origem humilde não justificava, para ela, aceitar ser desrespeitada. Por isso, apelou para os órgãos de defesa do consumidor. À sua maneira, Jacira estava indignada com a cobrança, angustiada com o problema da dívida. Também estava sem se comunicar com o filho, limitada na vivência de seu afeto familiar. Seus gestos e falas, no entanto, não vieram acompanhados da querela ou da raiva, eram extremamente tranquilos e ponderados. Jacira queria entender o que estava sendo cobrado. Sua participação na negociação foi, assim, sobretudo para reivindicar consideração, o que lhe foi concedido por meio de explicações, tanto que, após as informações serem dadas pela credora, Jacira fez, prontamente, o acerto e ficou satisfeita com o desfecho.

Esses casos dizem respeito, principalmente, a uma demanda por reconhecimento e por direitos. A ação dramática leva Ricardo e Jacira a "recuperarem" sua dignidade no papel de consumidores, membros "legítimos" de um sistema econômico e dotados das capacidades necessárias para desempenhar esse papel.

Luís Roberto Cardoso de Oliveira (1989; 1996; 2002; 2005) foi pródigo em esmiuçar as dimensões simbólicas envolvidas no reconhecimento

de demandas junto à esfera judicial. Em sua tese de doutorado, o autor analisou os discursos durante as sessões de negociações realizadas junto a juizados de pequenas causas nos Estados Unidos. Nessa investigação, Cardoso de Oliveira identificou que os litígios negociados tinham significados que incluíam o reconhecimento do respeito devido àquele que se sentiu prejudicado na relação — situação demonstrada, muitas vezes, por meio do extravasamento emocional.

A partir disso, o autor desenvolveu o conceito de insulto moral, que ocorre quando a interação social coloca em xeque a equidade entre os atores envolvidos e os direitos. Tal conceito é definido como "[...] uma agressão objetiva a direitos que não pode ser adequadamente traduzida em evidências materiais; e, sempre implica uma desvalorização ou negação da identidade do outro" (Oliveira 2005, 2).

Apesar de não se basear na noção de insulto moral, Ciméa Bevilaqua (2001) chega a conclusões semelhantes às de Cardoso de Oliveira. Ao analisar os conflitos entre consumidores e fornecedores junto ao PROCON, a autora identificou que, mais do que demandas de reparação econômica, os motivos que levavam ao conflito e, posteriormente, à discussão dos mesmos sob o amparo do Estado, eram a percepção da desconsideração pela equivalência dos atores envolvidos na relação comercial.

Assim, Oliveira (1989; 1996; 2002; 2005) e Bevilaqua (2001) apontam que o exercício de negociação na esfera judicial não implica apenas demandas por reparações de caráter financeiro. Nos casos observados neste trabalho, os sujeitos estavam conscientes de seus direitos, recorrendo a um discurso que os exime de culpa, que exprime a condição como cidadãos e exige respeito e consideração. Ricardo gritava. Jacira argumentava. No entanto, em ambos os casos — e em tantos outros observados — o que estava em jogo era o restabelecimento da equivalência entre as partes, referendada pelo órgão governamental.

A dimensão moral

Outra história acompanhada foi a de dona Josefina, 70 anos, mulher negra, moradora de uma

vila popular de Porto Alegre. Ela veio à sessão acompanhada do genro:

Nunca tinha ido parar no SPC. Minhas filhas, junto com os vizinhos, fizeram, sem eu saber, o desvio da luz, e ficaram quietas. Todo mundo ficou quieto. Tem gente que vive de "gato", de "gatinho". São malandras. Mas a dívida é no meu nome. Quero limpar o meu nome. É muito desagradável isso. (Josefina, sessão acompanhada no inverno de 2012).

Josefina emprestou o nome para a família receber os serviços de energia elétrica, o que a tornou visível aos olhos do aparato judicial e responsável pela inadimplência e pelo desvio da energia. No entanto, como explica seu genro, o fato dela ter uma renda — fixa e regular em função da aposentadoria — a configurou como um membro importante da família, já que é capaz de conferir o acesso "formal" ao crédito. Assim, a dívida de Josefina é também uma dívida "familiar" e, como o mediador sugere, a solução deveria ser buscada e mediada, igualmente, no núcleo doméstico.

Uma das estratégias utilizadas por Josefina para justificar essa posição está na distinção moral que ela faz entre os integrantes da família: "as pessoas de bem" — entendidas como aquelas comprometidas com a geração de renda — e os "malandros" — os que não trabalham, vivem da renda alheia e contraem dívidas em nome dos outros, como o "gato" de luz.

Como observou Fonseca (2000, 51) em sua etnografia em vilas populares de Porto Alegre, essas fronteiras morais são, simultaneamente, tênues e fechadas, o que as torna efetivas na demarcação das qualidades pessoais:

Ao mesmo tempo que quase todos nossos informantes procuravam identificar-se com "pessoas de bem", não existia nenhum consenso quanto à definição desse termo. Para alguns, as "pessoas de bem" são os ricos que moram em bairros longínquos [...]. A pessoa deixa entender que, por ser um cidadão honesto, está lamentavelmente fora de lugar nesse bairro. A insinuação é óbvia: aqui os malandros são antes a regra do que a exceção. De fato, esse discurso é reflexo da situação enfrentada pelos moradores do bairro cada vez que se aventuram entre os grupos abastados.

Outro caso acompanhado foi o de Marieta, mu-

lher branca, com cerca de 50 anos e que mora com a mãe em Porto Alegre. A sessão de negociação em que ela tomou parte era com dois credores (um plano de saúde e uma empresa de previdência). O terceiro credor (um banco) faltou à sessão. A consumidora estava acompanhada de um advogado, pois o caso se tornara um processo jurídico. Marieta questionava as taxas de juros cobradas pelo banco em empréstimos que contratara:

Minha mãe ficou doente, assim como eu. Tive que contrair dívidas para poder lhe dar o tratamento e os cuidados necessários. Recentemente, paramos de pagar o plano de saúde, que é vinculado a essa empresa de previdência, pois meu pai trabalhou nela muitos anos e fomos "dependentes" dele no plano. Eu faço tudo pela minha mãe (começa a chorar), mas não posso deixá-la sem plano de saúde. Imagina uma idosa com Alzheimer no SUS (Sistema Único de Saúde)? Eu não posso deixar isso acontecer. Eu morro de vergonha por ter parado de pagar o plano, pois todos os funcionários nos conhecem na empresa. Mal tenho dinheiro para o aluguel no final do mês, mas não posso fazer isso com ela. Eu prefiro abrir mão do plano para mim a deixar a minha mãe sem ele (chorando mais). (Marieta, sessão de negociação acompanhada na primavera de 2011).

Enquanto procurava expor o que a tinha levado a tal situação, Marieta chorava compulsivamente. Para ela, havia um conflito desencadeador: a doença da mãe, que a fez endividar-se significativamente. Junto com essa demonstração de sentimento, de tristeza e de desespero, ela tinha uma fala carregada de expressões, que remetiam às noções de vergonha, de honra e de obrigação.

Conforme explica Pitt-Rivers (1965), honra "está relacionada com um reconhecimento social ao direito de sentir esse mesmo orgulho" (Pitt-Rivers 1965, 21). Mesmo sendo pensada como hereditária, a honra não será herdada sob as mesmas regras em todos os lugares mas varia de acordo com o gênero e a classe social, bem como também deve ser provada, merecida. O homem herda a linhagem, o nome da família, mas deve reclamar por sua honra, enquanto que a mulher deve evitar a vergonha, a exposição. Diz o autor que a honra é, assim, um sentimento e um fato social, pois há o estado moral, que provém da imagem que cada um tem de si e que inspira as ações. É também um meio de representar o valor

moral do outro, a virtude, o prestígio e o direito à precedência, tendo, então, duas dimensões: a honra como atributo individual e a honra em relação às solidariedades sociais/coletivas.

Para Geertz (2008), a noção de vergonha está atrelada à de culpa, estando conectada, simultaneamente, a duas dimensões: uma pública (a necessidade de sentir-se envergonhado diante do outro para demonstrar arrependimento e sofrimento) e uma privada (o "peso" carregado no *self*).

Enquanto a noção de honra está relacionada à valorização social, a vergonha representa o lado oposto dessa noção. Em outras palavras, a vergonha é resultado de uma transgressão exposta, vinculada à culpa e à humilhação social, e que, por isso, deve ser evitada de todas as maneiras. Assim, quanto mais honrado/orgulhoso se sentir o indivíduo, mais estará sujeito a se sentir envergonhado, humilhado. E, conseqüentemente, seguindo essa mesma lógica, mais tenderá a buscar por reconhecimento social e reparação moral.

Voltando à história de Marieta, há múltiplos papéis em jogo, como: a de "boa pagadora", que busca cumprir — com as "obrigações" financeiras; a de filha/mulher, que deve "honrar" pelo cuidado com a mãe; por último, a de "herdeira" da memória do pai. Por isso, a negociação de dívidas é para Marieta um processo de reconstituição do orgulho, do "cumprimento de um dever" e de manutenção da honra. Por meio da negociação, Marieta procura recompor esses papéis colocados à prova pela situação de endividamento. Nesse caso, ela preferiu perder a reputação como "boa pagadora" para assegurar o de "boa filha/cuidadora", que zela pela saúde da mãe. Trata-se, então, de uma escolha difícil de fazer, pois dinheiro e intimidade (Zelizer 1994) estão embaralhados, mostrando como os ajustes morais relacionados, especialmente, a laços familiares podem definir os cálculos econômicos.

Reflexões finais

A negociação das dívidas conecta-se, sobretudo, a duas dimensões principais: a dos direitos e a da moral, que se sobressaem em maior ou menor grau, a depender de cada caso. Os processos de

negociação na Central de Mediação, vividos por Ricardo, Jacira, Julieta e Marieta, mostram que as "pendências" iniciaram a partir de um conflito ou dificuldade. À medida que a resolução desses conflitos foi se tornando mais complexa, intensificada pela cobrança de altas taxas de juros e pelo tensionamento nas relações em que os sujeitos estão imbricados, mais explícita se tornou a demonstração de sentimentos e aumentou a presença de referências às noções de vergonha, honra, culpa, angústia, dever e obrigação. As sessões de negociação performatizaram a regeneração desses indivíduos, estabelecendo, com isso, novos arranjos sociais, morais e econômicos, que foram postos em xeque com a situação de endividamento (Turner 2008).

A dimensão dos direitos emerge, especialmente, quando os casos envolvem a recuperação ou reconhecimento de uma dignidade como consumidores — conscientes de seus direitos e deveres (Oliveira 1989; 1996; 2002; 2005 e Bevilacqua 2001). Por isso, esses indivíduos utilizam um tipo de discurso que lança mão de expressões como "cidadania", "ir por justiça", "direitos", "ir para Brasília", e justificam a história em função da morosidade ou da desconsideração da outra parte. Assim, nessas situações, o que está em jogo é mais que um pedido de explicações, trata-se do reequilíbrio de uma relação percebida como desigual entre os envolvidos na transição.

Já a dimensão moral, revela que a ação dramática vivida na negociação está centrada na demonstração de sentimentos e na formulação de um discurso justificador, que procura a todo tempo reforçar padrões morais. Assim, esses sujeitos participam dos rituais de negociação com a intenção de recuperar um papel social, que foi comprometido pelo processo de endividamento, especialmente frente às referências afetivas.

O processo de negociação serve tanto para hierarquizar como para reconfigurar as dívidas. As trajetórias relatadas mostram que as dívidas não deixaram de existir, mas alteraram o status. A negociação também modifica os significados das dívidas. Se é fruto de um problema familiar, como no caso de Josefina, a negociação possibi-

lita que o deixem de ser, ou que se reconfigurem os papéis e as responsabilidades dos indivíduos conectados através da dívida.

Quando exitosa, a negociação proporciona a recuperação do capital moral (Wilkis 2013) dos indivíduos, uma vez que, ao alterar os atributos sociais (malandros *versus* pessoas de bem; desonrados *versus* honrados) tornam-se dignos, portanto, de obter crédito e capazes de reconfigurar os laços sociais postos em xeque.

As prioridades financeiras (que contas pagar em primeiro lugar, incluindo as dívidas negociadas) transformam-se conforme as necessidades vividas nas relações sociais e na intimidade, não sendo medidas por mecanismos racionais de cálculo monetários, mas a partir de questões sociais, culturais e emocionais (Callon 1998; Villarreal 2004). As dívidas negociadas na Central de Mediação não são, portanto, apenas financeiras, mas trazem múltiplos significados, tais como os papéis desempenhados em uma rede de obrigações (Mauss 2003), o reconhecimento dos direitos e da dignidade (Oliveira 2005), a busca da regeneração da honra (Pitt-Rivers 1965) e os valores morais (Zelizer 1994) desses sujeitos.

Referências

Abramovay, Ricardo, org. 2004. *Laços financeiros na luta contra a pobreza*. São Paulo: Annablume.

Bevilaqua, Ciméia. 2001. "Notas sobre a forma e a razão dos conflitos no mercado de consumo". *Sociedade e Estado* 16, 1-2: 306-334. <https://doi.org/10.1590/S0102-69922001000100013>

Cândido, Luara Fernandez de. 2007. *Crédito sob a ótica da terceira idade: significados da utilização do empréstimo pessoal para os idosos*. Trabalho de conclusão de curso em Ciências Sociais, Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul (PUCRS), Porto Alegre, RS, Brasil.

Fassin, Didier. 2006. "Conflitos do outono de 2005 na França". *Tempo Social* 18, 2:185-196. <https://doi.org/10.1590/S0103-20702006000200009>

Fonseca, Cláudia. 2000. *Família, fofoca e honra*. Porto Alegre: Ufrgs Editora.

Geertz, Clifford. 2008. *A interpretação das culturas*. Rio de Janeiro: LTC.

Leach, Edmund. 1992. *Cultura e comunicação*. Lisboa: Edições 70.

Macedo, Márcia dos Santos. 2008. "Mulheres chefes de família e a perspectiva de gênero: trajetória de um tema e a crítica sobre a feminização da pobreza". *Caderno CRH* 21, 53: 389-404. <https://doi.org/10.1590/S0103-49792008000200013>

Marques, Cláudia Lima. 2006. *Direitos do consumidor endividado*. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais.

Mauss, Marcel. 1979. "A expressão obrigatória dos sentimentos". In *Marcel Mauss: antropologia*, organizado por Roberto L. Cardoso de Oliveira, 147-153. Coleção grandes cientistas sociais. São Paulo: Ática.

Mauss, Marcel. 2003. "Ensaio sobre a dádiva". In *Sociologia e antropologia*, 183-314. São Paulo: Cosac & Nanfy.

Müller, Lúcia. 2009. "Então, eu 'fui à luta!': repensando as representações e práticas econômicas de grupos populares a partir de uma trajetória de ascensão social". *Política & Sociedade* 8, 15:145-171. <https://doi.org/10.5007/2175-7984.2009v8n15p145>

Müller, Lúcia. 2012. "Os grupos de baixa renda e o crédito no cenário brasileiro contemporâneo". In *Juventude, consumo e educação: reflexões, experiências e diálogos contemporâneos*, organizado por Michele de Lavra Pinto e Janie K. Pacheco, 15-26, v.4. Porto Alegre: ESPM.

Oliveira, Luis R. Cardoso. 1989. *Fairness and communication in small claims courts*. Ann Arbor: UMI.

Oliveira, Luis R. Cardoso de. 1996. "Entre o justo e o solidário: os dilemas dos direitos de cidadania no Brasil e nos EUA". *Revista Brasileira de Ciências Sociais* 11, 31: 67-81. <http://dan.unb.br/images/doc/Serie185empdf.pdf>

Oliveira, Luis R. Cardoso de. 2002. *Direito Legal e Insulto Moral. Dilemas da cidadania no Brasil, Quebec e EUA*. Rio de Janeiro: Relume Dumará.

Oliveira, Luis R. Cardoso. 2005. *Direitos, insulto e cidadania. Existe violência sem agressão moral?* Série Antropologia. Brasília. <http://dan.unb.br/images/doc/Serie371empdf.pdf>

Peirano, Mariza. 2002. "A análise antropológica de rituais". In *O dito e o feito: ensaios de antropologia dos rituais*. Rio de Janeiro: Relume Dumará.

Pitt-Rivers, Julian. 1965. "Honra e posição social". In *Honra e Vergonha: valores das sociedades mediterrâneas*, organizado por John George Peristiany, 19-77. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian.

Pochmann, Márcio. 2010. *Desenvolvimento e perspectivas novas para o Brasil*. São Paulo: Cortez.

Sales, Lília e Emmanuela Chaves. 2014. "Mediação e conciliação judicial: a importância da capacitação e de seus desafios". *Jornal Sequência* 35, 69: 255-280. <https://doi.org/10.5007/2177-7055.2014v35n69p255>

Schuch, Patrice. 2009. "Direitos e afetos: análise etnográfica da "justiça restaurativa" no Brasil". *Revista Antropologia y Derecho, Cedead* 7:10-18. https://www.academia.edu/3476583/Direitos_e_Afetos_An%C3%A1lise_Etnogr%C3%A1fica_da_justi%C3%A7a_restaurativa_no_Brasil

Tambiah, Stanley J. 1985. "Form and meaning of magical acts". In *Culture, thought, and social action*, 67-86. Cambridge: Harvard University Press.

Tonche, Juliana. 2015. *A construção de um modelo "alternativo" de gestão de conflitos: usos e representações de justiça restaurativa no estado de São Paulo*. Tese em Sociologia, Universidade de São Paulo (USP), São Paulo, SP, Brasil.

Turner, Victor. 1974. *O processo ritual*. Petrópolis: Vozes.

Turner, Victor. 2008. *Dramas, campos e metáforas*. Rio de Janeiro: Eduff.

Villarreal, Magdalena, org. 2004. *Antropologia de la deuda: crédito, ahorro, fiado y prestado en las finanzas cotidianas*. México DF: Centro de Investigaciones y Estudios Superiores en Antropología Social.

Werneck, Alexandre. 2014. "Sociologia da moral, agência social e criatividade". In *Pensando bem: estudos de sociologia e antropologia da moral*, organizado por Alexandre Werneck, Luís Roberto Cardoso de Oliveira, 25-48. Rio de Janeiro: Casa da Palavra.

Wilks, Ariel. 2013. *Las sospechas del dinero: moral y economía en la vida popular*. Buenos Aires: Paidós.

Zehr, Howard. 2012. *Justiça restaurativa*. São Paulo: Palas Athena.

Zelizer, Viviana. 1994. *The social meaning of money*. New York: Basic Books.

Carolina Rispoli Leal

Professora das Faculdades Integradas de Taquara (Faccat), Taquara, RS, Brasil. Pós-Doutora pelo Centro de Estudos Sociais (CES), Universidade de Coimbra, Coimbra, Portugal. Doutora em Ciências Sociais e mestre em Comunicação Social pela Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul (PUCRS), Porto Alegre, RS, Brasil.

Os textos deste artigo foram revisados por Zepellini Publishers e submetidos para validação do(s) autor(es) antes da publicação.