

## Artigo

# UTILIZAÇÃO DE CANAIS DIGITAIS NO PROGRAMA EMERGENCIAL DE RENEGOCIAÇÃO DE DÍVIDAS DE PESSOAS FÍSICAS INADIMPLENTES - DESENROLA BRASIL

**Resumo** - A Portaria Normativa n. 634/2023 do Ministério da Fazenda, de 28 de julho de 2023, instituída em razão da Medida Provisória 1.176/2023, de 05/06/2023 e posteriormente transformada na Lei 14.690/2023, criou o Programa Emergencial de Renegociação de Dívidas de Pessoas Físicas Inadimplentes - Desenrola Brasil, estabelecendo requisitos, condições e procedimentos para adesão ao Programa Emergencial de Renegociação de Dívidas de Pessoas Físicas Inadimplentes, cuja renegociação ocorrerá, essencialmente, via canais digitais, sendo objeto desse estudo a utilização dos respectivos canais de atendimento e a percepção dos respondentes do questionário disponibilizado para pesquisa quanto ao referido programa governamental.

**Palavras-chave** - Desenrola Brasil, Renegociação Digital, Dívidas, Canais de Atendimento, Superendividamento.

**Sumário** - Introdução. 2. Material e Métodos. 2.1. Fonte Primária - Pesquisa sobre a utilização de Canais Digitais para Renegociação de Dívidas - Programa Desenrola Brasil - Portaria Normativa 634/2023 do Ministério da Fazenda. 2.2. Fonte Secundária - Portaria Normativa do Ministério da Fazenda de n. 634/2023, posteriormente transformada na Lei 14.690/2023. 2.3. Fonte Secundária - Bibliografia referente a resolução de conflitos e recuperação de dívidas. 3. Resultados e Discussão. Conclusão. Referências

<sup>1</sup> Advogado. Mestre em Direito - Soluções Alternativas de Controvérsias Empresariais (EPD). MBA em Digital Business (USP/ESALQ). Especialista de Direito Público e Privado (UNESA). Especialista em Direito Civil e do

Consumidor (ESA - RJ). Bacharel em Direito (UNESA). Membro da Comissão de Mentoria da OAB/RJ. Autor do livro sobre “Mediação e Conciliação Digital como ferramentas de soluções para o retorno do crédito concedido no âmbito do Sistema Financeiro: a pandemia no processo de aceleração digital e a inadimplência” (Ed. Dialética).

## **INTRODUÇÃO**

**O mundo capitalista gira em torno da sociedade de consumo, em que as pessoas são estimuladas a consumir a todo momento e, como consequência desse mundo moderno, o superendividamento surge decorrente massificação da produção e da oferta de produtos e serviços (BERTONCELLO, 2006).**

**Diante desse cenário, o nível de endividamento tornou-se algo a ser observado, eis que a inadimplência impacta os *spreads* bancários, como também a oferta de crédito e a estagnação ou retrocesso econômico. Nesse diapasão, sem a oferta de crédito, a economia tende a retroceder ou estagnar, razão pela qual há que se observar a concessão responsável do crédito, havendo, assim, em alguns momentos, a necessidade de intervenção estatal na economia, ainda em que estejamos em um “estado liberal” (COMPARATO, 1978), para que o Sistema Financeiro não entre em colapso.**

**Por óbvio que toda essa preocupação quanto a concessão responsável de crédito não é algo novo, pois com o capitalismo e a globalização (ABRÃO, 2008), o Sistema Financeiro de um país começou a deter importância no cenário mundial, e a sua solidez passou a determinar o poderio econômico de um estado, pois um sistema forte e diversificado é a condição necessária para atrair investimentos.**

**As Grandes Guerras Mundiais e a Grande Depressão, com a crise de 1929, nos Estados Unidos (VASCONCELLOS; GARCIA, 2003), alteraram significativamente as relações jurídicas entre os países e, nesse cenário, surge, posteriormente, o Comitê de Basiléia sobre Supervisão Bancária, de sorte a atuar preventivamente, monitorando a qualidade dos ativos das Instituições Financeiras e outros temas de relevância internacional.**

**Assim, a partir do momento em que os riscos econômicos e financeiros são geridos, a estabilização da economia e da inflação serão consequências. Uma crise generalizada no**

Sistema Financeiro é o reflexo da má administração macroeconômica e de falhas regulatórias, legislativas e de supervisão (LASTRA, 2000), e, por essa razão, faz-se necessária a adoção de políticas públicas para solução do endividamento.

Com o aumento da oferta do crédito, e o conseqüente nível de endividamento do consumidor, (TAVARES, 2021) é possível verificar, inclusive, que o legislador pátrio, por meio da Lei 14.181/2021, trouxe alterações significativas ao Código de Defesa do Consumidor, ao tratar questões acerca do superendividamento e a proteção do destinatário final do crédito, almejando, assim, a dignidade da pessoa humana e a sustentabilidade do pagamento da dívida pelo tomador do crédito.

De fato, o crédito no Brasil é caro, custoso e lento para efeitos de recuperação (ABRÃO, 2008). O fácil acesso ao crédito aumenta, portanto, o risco do inadimplemento e, em conseqüência, a taxa de juros – spreads bancários e o desenvolvimento econômico do país.

Com essa preocupação, na esfera massificada de recuperação de crédito e solução de dívidas, surgiram plataformas como “Serasa Limpa Nome”<sup>[2]</sup>, permitindo aos consumidores acessarem, até mesmo por meio de aparelhos móveis, a plataforma do Serasa, podendo, ainda, renegociar as operações de crédito, até mesmo por meio de “Feirão Limpa Nome”, envolvendo operações de créditos contratadas perante os agentes financeiros parceiros.

Essa preocupação quanto a solução de dívidas por meio de plataformas digitais também fora objeto de atuação da *Startup* “Mediação Online” - MOL e o Banco Itaú (ANDRADE, 2019), que ganhou, inclusive, o prêmio “Conciliar é Legal 2018”, do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), com mediação 100% online, com mais de R\$ 55 milhões de acordos extrajudiciais realizados por videoconferências digitais, com economia de mais de R\$ 16,5 milhões para as empresas parceiras, com um significativo número de casos que não precisaram ser judicializados, desafogando, assim, o Poder Judiciário.

No pós-pandemia, houve um aumento significativo no índice de desemprego, redução de renda e aumento do endividamento das famílias e, no Brasil, surgiu a Lei do Superendividamento, assim como alterações na Lei de Recuperação de Empresas (RABELO FILHO, 2023), visando proteger as pessoas com dívidas que

excedam a sua renda e o mínimo existencial, permitindo, assim, a repactuação de dívidas de forma sustentável, de maneira mais eficiente, principalmente para proteger os grupos mais vulneráveis, como idosos e famílias de baixa renda e desempregados. Assim, a ênfase legislativa tem se inclinado em torno da concessão responsável do crédito e a possibilidade de repactuação de dívidas de forma equilibrada.

Por superendividamento, entende-se como a impossibilidade de a pessoa física, consumidor e de boa-fé, honrar com as suas dívidas atuais e futuras sem o comprometimento de sua dignidade (MARQUES, 2006), por questões alheias à sua vontade.

[1][1] SERASA EXPERIAN. Agora dá pra ter crédito de novo: O Serasa Limpa Nome ajuda você a colocar as contas em dia. Disponível em: <https://www.serasaconsumidor.com.br/limpa-nome-online/>) Acesso em: 02/06/2019.

É certo afirmar que o mundo está cada vez mais entrelaçado à tecnologia, razão pela qual as Instituições Financeiras têm focado, em seu portfólio de produtos e serviços bancários, soluções tecnológicas e digitais para agregar eficiência, segurança e eficácia às operações financeiras.

A contratação e a renegociação de dívidas bancárias por meios digitais, sobretudo com a globalização e o processo de aceleração digital decorrente da pandemia por conta do COVID-19 (TAVARES, 2021), tem se tornado cada vez mais comum em um universo onde a internet está presente na maioria dos lugares, até mesmo por meio de um aparelho celular, com o uso de “app’s” (aplicativos), onde o usuário, em qualquer localidade do planeta, poderá realizar negócios jurídicos eletrônicos.

Por essa razão, financiamentos, empréstimos, seguros, capitalizações, previdências, câmbios, assim como renegociações de dívidas, caminham, hoje, às transações digitais, onde novos meios de pagamentos e conceitos surgem, como o PIX (forma de pagamento instantâneo) e *Open Banking* (conceito de Banco aberto, onde há o compartilhamento de informações entre as diversas instituições financeiras).

Nesse contexto, o ambiente virtual proporciona o surgimento de novas formas de solução de conflitos (ECKSCHMIDT, 2016), vez que o acesso à internet permite o desenvolvimento de ferramentas virtuais que permitem um melhor acesso e cobertura universal, que poderá ser acessível a população em geral.

Os meios tecnológicos passam a ser realidades, em especial, no setor bancário, altamente complexo, em que (ABRAÃO, 2008) o próprio cliente, à distância, sem precisar se deslocar a uma agência física, consegue realizar operações financeiras cada vez mais desmaterializada de documentos físicos, ante a dimensão da tecnologia.

Assim, em um cenário em que se faz necessária a adoção de políticas públicas e econômicas para o crescimento do país e para o reestabelecimento do crédito, mormente em relação ao superendividamento das famílias brasileiras, mormente após a crise instaurada em razão da pandemia, surge a Portaria Normativa n. 634/2023 do Ministério da Fazenda, de 28 de julho de 2023, instituída em razão da Medida Provisória 1.176/2023, de 05/06/2023, com o Programa Emergencial de Renegociação de Dívidas de Pessoas Físicas Inadimplentes - Desenrola Brasil, posteriormente transformada na Lei 14.690/2023, estabelecendo requisitos, condições e procedimentos para adesão ao Programa Emergencial de Renegociação de Dívidas de Pessoas Físicas Inadimplentes, trazendo, em sua essência, a renegociação digital das dívidas enquadradas no referido programa governamental.

Nesse viés, tem o presente estudo, a análise da percepção dos clientes bancários em relação a familiaridade quanto a utilização de canais digitais para renegociação de dívidas referentes ao Programa Desenrola Brasil, cuja fonte primária de pesquisa foi a compilação de duzentas e cinquenta respostas referente ao questionário disponibilizado via plataforma *Google Forms*, no mês de setembro de 2023, cujo link de acesso fora divulgado por meio de mídias sociais.

## 2. MATERIAL E MÉTODOS

Como material e método de pesquisa, o presente estudo teve como fonte primária de consulta: a) Compilação de duzentas e cinquenta respostas referentes ao questionário disponibilizado na plataforma *Google Forms*, acerca da análise do comportamento de consumo dos clientes bancários para a utilização dos canais digitais para renegociação das dívidas enquadradas no referido programa e, como fonte secundária de pesquisa, b) Portaria Normativa do Ministério da Fazenda n. 634/2023, que regulamenta o tema, estabelecendo requisitos,

condições e procedimentos; c) Bibliografia referente a resolução de conflitos e recuperação de dívidas.

## **2.1. Fonte Primária - Pesquisa sobre a utilização de Canais Digitais para Renegociação de Dívidas - Programa Desenrola Brasil - Portaria Normativa 634/2023 do Ministério da Fazenda**

Por meio de questionário disponibilizado via plataforma Google *Forms*, no mês de setembro de 2023, cujo link de acesso fora divulgado por meio de mídias sociais foram compilados dados primários (250 respostas) referentes ao comportamento do consumidor bancário consoante aos canais digitais ofertados e o conhecimento do respectivo programa governamental, bem como acerca de recebimentos de contatos suspeitos de fraudes/golpes digitais.

O questionário disponibilizado possui 20 (vinte) questões, sendo a primeira questão referente à concordância em participar da pesquisa e a última, com resposta em aberto, para permitir a inclusão de algum comentário sobre o Programa Desenrola Brasil.

O primeiro estágio do questionário (seis questões fechadas ao total – itens 2 ao 7), teve como escopo a coleta de informações acerca do público submetido ao questionamento, considerando, portanto, o gênero de identificação, idade, nível de escolaridade, região de moradia, situação atual de emprego e acesso à internet.

O segundo estágio do questionário (sete questões fechadas ao total – itens 8 ao 14), abordou propriamente, a utilização dos meios digitais para transações financeiras/bancárias, a preferência entre o atendimento bancário presencial ou virtual, a sensação de segurança quanto a realização de transações bancárias via internet, bem como se o participante já tinha ouvido falar no Programa Desenrola Brasil, além de ter recebido e-mails, WhatsApp ou ligações suspeitas de fraudes sobre o programa.

O terceiro estágio do questionário (quatro questões fechadas – itens 15 ao 18), abordou se o usuário conhecia canais para realização de denúncias sobre fraudes envolvendo o programa, se o pesquisado tem conhecimentos sobre procedimentos de seguranças contra ataques cibernéticos e vazamento de dados pessoais, assim como se já recebeu algum tipo de treinamento sobre segurança cibernética e proteção de dados pessoais, além de treinamento ou orientação sobre finanças pessoais.

O quarto e último estágio do questionário (uma questão – item 19) abordou qual canal o entrevistado gostaria de ser atendido para fins de renegociação de dívidas enquadradas no referido programa governamental, destacando as seguintes opções: 1) Presencial – Atendimento em agência bancária; 2) Virtual – Via Portal.GOV.BR (Portal Governamental); 3) Virtual – Via Terminal de Autoatendimento Bancário – TAA; 4) Virtual – Via WhatsApp; 5) Via Central Telefônica de Atendimento Bancário; 6) Virtual – Via correio eletrônico; 7) Virtual – Via Internet Banking – Site do Banco; 8) Virtual – Via App (Aplicativo do Banco no celular).

**2.2. Fonte Secundária - Portaria Normativa do Ministério da Fazenda de n. 634/2023, posteriormente transformada na Lei 14.690/2023:**

Da análise da Portaria Normativa do Ministério da Fazenda de n. 634/2023, fora constatado que o Desenrola Brasil possui duas faixas de dívidas que poderão ser renegociadas com base no referido programa, conforme público predeterminado pelo programa governamental.

Em relação ao público-alvo para a “Faixa 1” do Desenrola Brasil, formam excluídas as dívidas com garantia real, bem com as relativas a crédito rural, financiamento imobiliários e operação com *funding* ou risco de terceiros, conforme os requisitos previstos nos art. 3<sup>a</sup> e 7<sup>o</sup> do diploma normativo.

Já em relação ao público da “Faixa 2”, a Portaria Normativa MF n. 634/2023 definiu em seu art. 16, definiu como critério, dívidas incluídas em cadastro de inadimplentes até 31 de dezembro de 2022, renda mensal até R\$ 20.000,00 (vinte mil reais), dentre outros requisitos.

Da análise da referida Portaria, o mais interessante dessa iniciativa, é que as renegociações serão realizadas de forma digital, como é possível verificar por meio do art. 9<sup>o</sup> e 15<sup>o</sup> da referida medida normativa. Ainda, a própria regulamentação acima citada, menciona a necessidade de curso de educação financeira para os devedores que aderirem ao Desenrola Brasil – Faixa 1.

Além da análise dos principais canais oferecidos pelas Instituições Financeiras, conforme portfólio disponibilizados em seus sites oficiais, é interessante destacar que as operações poderão ser verificadas por meio do Portal.GOV.BR.

Convém destacar, inclusive, a rigor do art. 8º da Portaria Normativa 634/2023 do Ministério da Fazenda, que é possível o processo competitivo de dívidas de forma digital e entre instituições financeiras.

Nesse viés, a Medida Provisória 1.176/2023, mencionada no art. 8 da Portaria Normativa 634/2023 do Ministério da Fazenda, prevê em seu art. 3º e 15º, acerca do processo digital de concorrência para solução de dívida entre instituições financeiras

Portanto, após a leitura da Portaria acima mencionada, é possível concluir que as operações serão realizadas por meio de plataforma digital e que as entidades operadoras deverão disponibilizar curso de educação financeira, sendo, portanto, necessária essa referida pesquisa primária para elaboração do questionário disponibilizado a seguir.

### **2.3. Fonte Secundária- Bibliografia referente a resolução de conflitos e recuperação de dívidas.**

Preliminarmente, é preciso esclarecer que, uma negociação ou renegociação, é um método de autocomposição de conflitos. Isso significa que, as próprias partes decidiram resolver a questão, para evitar uma judicialização da dívida. Nesse método de solução de conflitos, não há intervenção de terceiros, diferente de uma mediação ou conciliação, quando se tem a presença de terceiros para intervir na situação (GUILHERME, 2016).

O art. 3ª da Resolução 3.695/2009 do BACEN, de acordo com a redação dada pela Resolução 4.480 do BACEN, prevê expressamente as hipóteses em que serão permitidos os débitos nas contas dos clientes. Nesse sentido, sem que haja autorização prévia e expressa, ainda que sob a forma eletrônica, não é possível o débito de dívidas. Por isso, as Instituições Financeiras não poderão, sob pena de exercício arbitrário das próprias razões, reter unilateralmente valores nas contas dos clientes para fins de pagamentos de dívidas sem que tal premissa esteja autorizada previamente, o que não as impedem de exercer o seu direito creditório em juízo, nos termos do art. 5º, xxxv, da Constituição da República Federativa do Brasil.

Superado o acima exposto, a renegociação de dívidas por meios digitais é possível, vez que a lei modelo da Comissão de Direito do Comércio Internacional da Organização das Nações Unidas (UNCITRAL), em seu art. 5º, reconhece juridicamente a eficácia e a validade das informações enviadas de forma eletrônica.

Todavia, a segurança digital é um dos maiores desafios da era cibernética (PINHEIRO, 2016), mormente em se tratando da identificação digital das partes e o combate à criminalidade digital.

Assim, para a segurança digital, é muito importante confirmar a identidade digital dos envolvidos, como por exemplo, por meio de certificado digital da ICP-Brasil (Infra Estrutura de Chaves Públicas-Brasil), a rigor da Medida Provisória 2.200-2/2001, a qual instituiu e transformou o Instituto Nacional de Tecnologia da Informação em autarquia. Desse modo, a ICP-Brasil teria por principal função garantir autenticidade, integridade e validade jurídica dos documentos em forma eletrônica.

Nesse viés, as Instituições Financeiras são obrigadas a zelar pela integridade das operações digitais e eletrônicas, ante a complexidade de ordenamentos jurídicos atrelados, seja a própria Lei de Sigilo Bancário (Lei Complementar 105/2001), a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD (Lei 13.709/2018), a Lei de Prevenção e Combate à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento de Terrorismo (Lei 9.613/1998), a Lei do Marco Civil da Internet (Lei 12.965/2014), dentre outros regramentos.

Nesse ínterim, os Bancos precisam estabelecer sistemas de segurança digital, para que possam operacionalizar suas atividades, mitigando riscos. Entretanto, é necessário observar as características de cada cliente, de sorte a oferecer o atendimento mais assertivo e personalizado possível (TAVARES, 2021).

No âmbito desse assunto, qual seja, o atendimento para a solução da dívida, é que adentramos no conceito de Sistema Multiportas, segundo o qual, deve-se ter várias possibilidades para solução de um conflito (TARTUCE, 2017), que, no presente caso, os vários canais digitais para que o cliente possa renegociar sua dívida por meio do Programa Desenrola Brasil.

Quando se pensa nesse complexo de opções que o cliente pode ter para solucionar a questão, tem-se em mente, os canais de atendimento que poderão ser utilizados para conseguir renegociar a dívida. Dentre esses canais, urge destacar o que prevê o art. 3º da Resolução BACEN 3.694/2009, alterado pela Resolução BACEN 4.479/2016, quanto a vedação de as instituições financeiras recusar ou dificultar aos clientes e usuários o acesso aos canais convencionais de atendimento bancário.

Assim o sendo, podemos destacar que, para a renegociação pelo Programa Desenrola Brasil, o Cliente poderá se dirigir aos canais tradicionais de atendimento bancário, seja por meio de atendimento físico ou, no âmbito do nosso objeto de estudo, os canais digitais de atendimento (Internet Banking, Apps, WhatsApp, etc.).

Entretanto, O Ministério da Fazenda, por meio de seu sítio, alerta, inclusive, aos cidadãos que tomem cautela ao renegociar suas dívidas e que procurem diretamente a Instituição Financeira onde fora contraída a dívida, para que os clientes não caiam em golpes, eis que criminosos tem utilizado o nome do programa, enviando e-mails e links aos usuários para o fornecimento de dados pessoais a terceiros desconhecidos.[\[3\]](#)

Por isso, é importante frisar que, na negociação ou renegociação de dívidas, o relacionamento jurídico estabelecido é, e tão somente, entre o credor e devedor, sem intervenção de terceiros, razão pela qual, quaisquer dúvidas deverão ser consultadas diretamente dos canais oficiais da Instituição Financeira pertinente.

### **3. RESULTADOS E DISCUSSÃO**

Após a análise da Portaria Normativa n. 634/2023 do Ministério da Fazenda, de 28 de julho de 2023, acerca do Programa Emergencial de Renegociação de Dívidas de Pessoas Físicas Inadimplentes - Desenrola Brasil, foi possível concluir que a renegociação das dívidas abrangidas pelo respectivo programa poderá ser realizada por meio de plataforma digital, que no caso, seria o “Portal.GOV.BR”, ou pelos canais indicados pelos agentes financeiros.

Além da Plataforma Digital do “Portal.GOV.BR, conforme conhecimento comum, a maioria das instituições financeiras tem como principais canais ofertados:

- Internet Banking, o acesso à conta direto pelo site do Banco, e, após o login, realizar online a renegociação;
- “App” do respectivo Banco no Celular;
- Atendimento via WhatsApp;
- Central de atendimento telefônico;
- Terminal de Autoatendimento Bancário, com o uso do cartão e senha do usuário.
- Além do atendimento presencial nas agências bancárias.
- [1] MINISTÉRIO DA FAZENDA. Renegociação de dívidas: Governo federal alerta cidadãos para que não caiam em golpes ao renegociar dívidas pelo Desenrola Brasil. Disponível em: <<https://www.gov.br/fazenda/pt-br/assuntos/noticias/2023/julho/governo-federal-alerta-cidadaos-para-que-nao-caiam-em-golpes-ao-renegociar-dividas-pelo-desenrola-brasil>> . Acesso em: 03/09/202.

Ainda, consoante à análise da Portaria em referência, constatamos que há a necessidade de se disponibilizar treinamento sobre educação financeira. No tocante ao estudo bibliográfico sobre a temática, os negócios digitais são juridicamente válidos, e todo o meio de solução de litígios precisa ser devidamente explorado, conforme sistema multiportas, ou seja, a disponibilidade de todos os canais possíveis para fazer com que o consumidor possa, de fato, conseguir renegociar a dívida abrangida pelo programa.

Superado esse resultado preliminar, foi possível prosseguir na pesquisa por meio de questionário, cujo objetivo era verificar a análise do comportamento de consumo dos clientes bancários em relação a familiaridade quanto a utilização de canais digitais para renegociação de dívidas referentes ao Programa Desenrola Brasil, cuja fonte primária de pesquisa foi a compilação de duzentas e cinquenta respostas referente ao questionário disponibilizado via plataforma Google *Forms*, no mês de setembro de 2023, cujo link de acesso fora divulgado por meio de mídias sociais, como LinkedIn, Facebook, Instagram e WhatsApp.

Quanto ao perfil dos entrevistados, 45% eram do sexo masculino, enquanto 54% feminino. Foi possível verificar que a maior parte dos respondentes possuem entre 36 a 45 anos (38%), enquanto 28% estão acima de 55 anos de idade, o que pode influenciar no resultado, vez que se tratam de gerações que não

nasceram inseridas no meio digital, mas foram obrigadas a se adaptarem ao novo contexto.

Outro dado importante que precisa ser mensurado no que tange aos respondentes, é o nível de escolaridade. Percebe-se que a grande parte possui nível superior (19 %) e a maioria pós-graduação (50%).

Ainda, em relação aos respondentes do questionário, a maior parte dos participantes residem na região Sudeste do país (76%), cabendo descrever que o Sudeste, conforme conhecimento comum, possui o maior PIB do país, ou seja, em tese, seria a região onde poderiam ocorrer o maior número de renegociações digitais, consoante o volume de transações realizadas nessa região.

Dos entrevistados, poucos estavam em situação de desemprego (2%), o que pode impactar o resultado da pesquisa, que, em tese, seria público-alvo para renegociação de dívidas. Em tempo, 36% dos respondentes se enquadram como empregados ou funcionários público concursado, enquanto 26% trabalham em tempo integral, regido pela CLT.

Sobre a utilização dos meios digitais para realização de transações financeiras/bancárias, 98% dos ouvintes dizem utilizar a internet para tal mister. Todavia, dentro desse mesmo grupo entrevistado, em que pese utilizar os canais digitais para realização das transações bancárias, 70% dos entrevistados preferem o atendimento pessoal em vez do virtual.

Cotejando o fato de que 98% dos entrevistados responderam realizar operações bancárias online, apenas 18% desses respondentes marcaram a opção de que não se sentem seguros quanto a utilização da internet para transações bancárias.

A análise quanto ao conhecimento do Programa Desenrola Brasil, 20% dos entrevistados sequer ouviram falar, podendo haver necessidade de maior divulgação do programa emergencial.

Todavia, em que pese os respondentes em maioria desconhecerem o Desenrola Brasil, 18% receberam algum e-mail suspeito de fraude/golpe sobre o referido programa governamental. Além de suspeitas de fraudes por e-mail, 11 % dos respondentes informaram ter recebido mensagem suspeita

via WhatsApp, ao passo em que as tentativas de golpe por telefone ocorreram com 7% dos entrevistados.

Sobre a segurança digital, 24% dos questionados relataram que não conhecem ou adotam procedimentos para evitar ataques cibernéticos ou vazamentos de dados pessoais, o que chega a ser preocupante, tendo em vista a quantidade de tentativas de golpes destacadas nos dados anteriormente coletados. Em tempo, 51% dos entrevistados nunca receberam orientação ou treinamento sobre segurança cibernética e proteção de dados pessoais e 80% das pessoas ouvidas não saberiam informar qual(is) canal(is) utilizar para realizar denúncias sobre fraudes referentes ao Programa Desenrola Brasil.

Ainda, em se tratando de acesso à informação, como a própria Portaria Normativa 634/2023 do Ministério da Fazenda estabelece a necessidade de treinamento sobre educação financeira, a pesquisa realizada apontou que 40% dos respondentes nunca receberam algum tipo de orientação ou treinamento sobre finanças pessoais, o que poderia, talvez, impactar no nível de endividamento, acaso a população tivesse educação financeira, ainda que por meio de cursos online.

Por fim, superadas as análises anteriores, fora inserido no questionário qual canal de atendimento o entrevistado preferiria renegociar uma dívida enquadrada no Desenrola Brasil, sendo que a maioria dos respondentes ainda preferem o atendimento presencial – em agência bancária (31%), o que vai em contramão ao que prevê a Portaria Normativa 634/2023 do Ministério da Fazenda, que prioriza a utilização de plataforma digital.

Em que pese a maioria preferir o atendimento presencial, existe um percentual significativo de respondentes que, em segundo lugar, preferem o atendimento via Portal.GOV.BR (Portal Governamental), equivalente a 28%, seguido do atendimento do atendimento via App (Aplicativo do Banco), no percentual de 17%, enquanto 10% preferem o atendimento via Internet Banking (site do Banco). Do somatório dos demais atendimentos virtuais, conclui-se que a maioria preferiria atendimento virtual para a renegociação das dívidas enquadradas no programa (68%).

## **CONCLUSÃO**

Após a pandemia, com o aumento do endividamento, mormente ante o aumento da taxa de desemprego (RABELLO FILHO, 2023), é possível compreender a importância de intervenção estatal na economia para lidar com as questões envolvendo o superendividamento das famílias brasileiras, até mesmo ante o princípio da dignidade da pessoa humana.

Com esse olhar, o Programa Desenrola Brasil tem por escopo permitir a renegociação de dívidas, para a baixa de restrições cadastrais dos consumidores e, conseqüentemente, permitir a esses, a manutenção no acesso ao crédito.

Ainda, no aspecto da dignidade da pessoa humana, o programa governamental traz em seu escopo a possibilidade de se renegociar as dívidas dentro de forma sustentável, cumprindo, de certa forma, o que o legislador almejou com a alteração do Código de Defesa do Consumidor ao estabelecer formas proteção ao superendividado.

No alicerce para a contratação das operações por meio do Programa Desenrola Brasil, percebemos que a inclinação para a utilização dos canais digitais para as renegociações. Assim o sendo, o devedor precisará conhecer quais são esses canais oficiais (Portal GOV.BR, além dos canais disponibilizados pelas Instituições Financeiras), até mesmo para não caírem em golpes, clicando em links falsos recebidos por e-mails ou outros canais advindos de criminosos

Nesse contexto, tanto a fonte normativa do referido programa governamental como a lei do superendividamento tiveram por cautela proteger o consumidor, evidenciando os princípios da concessão do crédito responsável e da proteção do consumidor superendividado, enaltecendo o direito à repactuação de dívidas, o direito à informação e esclarecimentos, o direito à proteção contra práticas abusivas e o direito à assistência jurídica (RABELO FILHO, 2023).

Com a compilação das informações obtidas por meio do questionário disponibilizado na plataforma GOOGLE Forms, obtemos, em seu “item 20”, a percepção dos respondentes de que o Programa Desenrola Brasil será bom para muitas pessoas e que ajudará muitos consumidores superendividados, ou seja,

aqueles que, de boa-fé (MARQUES, 2006) não conseguem honrar com a dívida sem prejuízo a sua subsistência.

Ainda, foram colhidos alguns elogios sobre a importância do programa governamental, mas também críticas, pois sem educação financeira e com a instabilidade econômica do país, a solução do programa seria paliativa. Nesse aspecto, é importante observar a importância de acesso a cursos e treinamentos que permitam ao consumidor obter informações acerca dos produtos e serviços contratados, mas também, ante o direito à informação.

Também foram registrados comentários de que contrair dívida seria fundamental a forma presencial, assim como sugestões de que os valores de negociação poderiam ser maiores. Entretanto, há que se observar que, o objetivo da renegociação online das dívidas é facilitar o acesso do consumidor para a solução da dívida.

Em tempo, também fora observado ceticismo nos comentários quanto a efetividade do Programa, pois, apesar de, na teoria, ter potencial, sem treinamento especializado para esclarecimento de dúvidas à população, mormente aos mais humildes, o acesso seria limitado e as fraudes seriam inevitáveis.

Alguns respondentes entenderam que foram poucas as informações divulgadas, assim como ressaltaram que nem todos os setores (ex. Receita Federal) e alguns contratos bancários foram contemplados no Programa. Com esse olhar, o direito à informação e esclarecimentos, bem com a vedação à prática abusiva e o direito a assistência jurídica poderiam auxiliar a diminuir essas críticas.

Fora evidenciado comentários acerca da importância do programa por conta da pandemia, e a necessidade de resolver as restrições cadastrais dos clientes, para permitir novamente, aos mesmos, o acesso ao crédito.

Assim, além de estimular o acesso ao crédito, também a recuperação de crédito será favorecida, mormente ao fato de que, durante a pandemia, o cenário econômico fora bruscamente afetado, com o aumento do desemprego e do endividamento das famílias brasileiras no pós-pandemia (RABELO FILHO, 2023).

Por fim, a necessidade das medidas educativas foi ressaltada nos comentários, pois a educação financeira é

importante para amenizar o endividamento de uma parcela da população. Já aspecto referente ao atendimento virtual, existe ainda bastante resistência por parte dos respondentes, eis que o atendimento humano ainda é importante e, em que pese a internet ser um ambiente prático, ainda é perigoso, mas a virtualização das operações é inevitável em um mundo cada vez mais tecnológico e globalizado.

## REFERÊNCIAS

ABRÃO, Nelson. Direito Bancário. 11ª ed. São Paulo: Saraiva, 2008.

ANDRADE, Paula. Startup brasileira de mediação digital vence prêmio Conciliar é Legal 2018. Agência CNJ de Notícias. Publicado em 06/03/2019. Disponível em: < <http://www.cnj.jus.br/noticias/cnj/88527-startup-brasileira-de-mediacao-digital-vence-premio-conciliar-e-legal-2018>>. Acesso em 23/05/2019.

BERTONCELLO, Karen Rick Danilevicz. Superendividamento e Dever de Renegociação. Dissertação de Mestrado. Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2006.

COMPARATO, Fabio Konder. Ensaios e Pareceres de Direito Empresarial. Rio de Janeiro, Forense: 1978.

ECKSCHMIDT, Thomas. MAGALHÃES, Mario E.S.. MUHR, Diana. Do Conflito ao acordo na era digital (meios eletrônicos para solução de conflitos – MESC). 2ª ed. Curitiba: Doyen, 2016.

GUILHERME, Luiz Fernando do Vale de Almeida. Manual dos MESC's: Meios Extrajudiciais de Solução de Conflitos. Baurueri, SP: Manole, 2016.

LASTRA, Rosa Maria. Banco Central do Brasil e Regulamentação Bancária. Belo Horizonte: Livraria Del Rey, 2000.

LEI MODELO DA UNCITRAL SOBRE COMÉRCIO ELETRÔNICO. LAWINTER: Internacional Law. Disponível em: < <http://www.lawinter.com/1uncitrallawinter.htm>>, acesso 04/02/2019.

MARQUES, Cláudia Lima. Sugestões para uma Lei sobre o Tratamento do Superendividamento de Pessoas Físicas em Contratos de Créditos de Consumo: proposições com base em

pesquisa empírica de 100 casos no Rio Grande do Sul. In MARQUES, Cláudia Lima; CAVALLAZZI, Rosângela Lunardelli (Coord.) Direitos do consumidor endividado: Superendividamento e crédito. São Paulo: RT, 2006.

MINISTÉRIO DA FAZENDA. Portaria Normativa MF Nº 634, de 27 de junho de 2023. Disponível em: <https://www.in.gov.br/web/dou/-/portaria-normativa-mf-n-634-de-27-de-junho-de-2023-492539907> Acesso em 03/09/2023.

MOL MEDIAÇÃO ONLINE. Empresas que já confiam na MOL. Disponível em: [www.mediacaoline.com](http://www.mediacaoline.com). Acesso em 23/05/2019.

PINHEIRO, Patrícia Peck. Direito Digital. 6 ed. ver., atual. e ampl. São Paulo: Saraiva, 2016.

RABELO FILHO, Valdecir. Entendendo a lei do superendividamento: uma visão aprofundada. Publicado em 02/06/2023. Disponível em < <https://www.migalhas.com.br/depeso/387619/entendendo-a-lei-do-superendividamento-uma-visao-aprofundada>>. Acesso em 23/02/2023.

SERASA EXPERIAN. Agora dá pra ter crédito de novo: O Serasa Limpa Nome ajuda você a colocar suas contas em dia. Disponível em: < <https://www.serasaconsumidor.com.br/limpa-nome-online/>> Acesso em: 02/06/2019.

TARTUCE, Fernanda. Mediação nos Conflitos Cíveis. 4. ed. São Paulo: Editora Método, 2017.

TAVARES, Wanderson Moraes da Silva. Mediação e conciliação digital como ferramentas de soluções para o retorno do crédito concedido no âmbito do Sistema Financeiro: a pandemia no processo de aceleração digital e a inadimplência. São Paulo Editora Dialética, 2021.

VASCONCELLOS, Marco Antonio S.; GARCIA, Manuel E. Fundamentos da Economia. São Paulo: Saraiva, 2003.

<sup>1</sup> Advogado. Mestre em Direito - Soluções Alternativas de Controvérsias Empresariais (EPD). MBA em Digital Business (USP/ESALQ). Especialista de Direito Público e Privado (UNESA). Especialista em Direito Civil e do Consumidor (ESA - RJ). Bacharel em Direito (UNESA). Membro da Comissão de Mentoria da OAB/RJ. Autor do livro sobre “Mediação e Conciliação Digital

como ferramentas de soluções para o retorno do crédito concedido no âmbito do Sistema Financeiro: a pandemia no processo de aceleração digital e a inadimplência” (Ed. Dialética).

**[2]**[2] SERASA EXPERIAN. Agora dá pra ter crédito de novo: O Serasa Limpa Nome ajuda você a colocar as contas em dia. Disponível em: <https://www.serasaconsumidor.com.br/limpa-nome-online/>) Acesso em: 02/06/2019.

**[3]** MINISTÉRIO DA FAZENDA. Renegociação de dívidas: Governo federal alerta cidadãos para que não caiam em golpes ao renegociar dívidas pelo Desenrola Brasil. Disponível em: < <https://www.gov.br/fazenda/pt-br/assuntos/noticias/2023/julho/governo-federal-alerta-cidadaos-para-que-nao-caiam-em-golpes-ao-renegociar-dividas-pelo-desenrola-brasil>> . Acesso em: 03/09/202.

#### Palavras Chaves

Desenrola Brasil, Renegociação Digital, Dívidas, Canais de Atendimento, Superendividamento