

Superendividamento do consumidor idoso em tempos de pandemia: relato de experiência

Over-indebtedness of the elderly consumer in times of pandemic: experience report

Fábio Oliveira Costa¹

Leda Santana de Oliveira Noletto²

Mirian Dorneles dos Santos Monteiro³

Neila Barbosa Osório⁴

RESUMO

A partir do surgimento do novo Coronavírus, diversas mudanças foram ocasionadas em diferentes setores da sociedade. Para contribuir com o enfrentamento da crise sanitária e dos impactos dela, a Universidade Estadual do Tocantins desenvolveu o projeto de extensão “Saúde Virtual: a prevenção dentro da sua casa”, com o objetivo de divulgar orientações e informações fidedignas, bem como realizar atendimentos por meio de ferramenta virtual. Nesse contexto, este trabalho busca descrever a experiência obtida na realização da roda de conversa *Superendividamento do consumidor idoso em tempos de pandemia*. A ação foi proposta no âmbito do projeto a partir da percepção da demanda pelos extensionistas envolvidos, considerando os impactos causados pela pandemia no cenário econômico. Foi utilizada a metodologia descritiva, com fundamento bibliográfico, por meio do relato de experiência dos organizadores da ação. A atividade teve o objetivo de contribuir com a defesa e proteção do consumidor na prevenção ao superendividamento. Essa atividade mostrou-se relevante, uma vez que permitiu apresentar aos idosos mecanismos de prevenção e combate ao superendividamento, alcançando os objetivos propostos no projeto.

Palavras-chave: Coronavírus. Extensão. Roda de Conversa. Saúde Virtual.

ABSTRACT

Since the emergence of the new coronavirus, several changes have been brought about in different sectors of society. To contribute to the fight against the health crisis and its impacts, the State University of Tocantins developed the extension project “Virtual Health: prevention inside your home”, with the objective of disseminating guidance and reliable information, as well as carrying out calls through a virtual tool. In this context, this paper seeks to describe

¹ Graduando em Direito na Universidade Estadual do Tocantins, Brasil; membro fundador e ex-presidente da Liga Acadêmica de Direitos Humanos (LADH), Campus Dianópolis; membro do Grupo Temático Pessoa Idosa e Envelhecimento Humano (Nedih). (fabiocosta4789@gmail.com).

² Mestranda em Educação na Universidade Federal do Tocantins, Brasil; professora da Universidade Estadual do Tocantins, Brasil; integrante do Grupo de Estudos sobre Envelhecimento Humano (Pro-Gero) e do Grupo Interdisciplinar para Pesquisa e Estudos em Educação Intergeracional e Altas Habilidades (GIPEEIAH). (ledasant@hotmail.com).

³ Mestra em Ciências do Ambiente e Sustentabilidade da Amazônia (Políticas Públicas) pela Universidade Federal do Amazonas, Brasil; professora da Universidade Estadual do Tocantins, Brasil. (miriandornelesmonteiro@gmail.com).

⁴ Doutora em Ciência do Movimento Humano pela Universidade Federal de Santa Maria, Rio Grande do Sul, Brasil; estágio pós-doutoral em Educação pela Universidade do Estado do Pará, Brasil; professora da Universidade Federal do Tocantins, Brasil. (neilaosorio@uft.edu.br).

the experience obtained in carrying out the conversation circle *Over-indebtedness of the elderly consumer in times of pandemic*. The action was proposed within the scope of the project from the perception of demand by the extensionists involved, considering the impacts caused by the pandemic in the economic scenario. Descriptive methodology was used, based on bibliography, through the experience report of the organizers of the action. The activity aimed to contribute to the defense and protection of consumers in preventing over-indebtedness. This activity proved to be relevant, as it allowed the elderly to be presented with mechanisms for preventing and combating over-indebtedness, achieving the objectives proposed in the project.

Keywords: Coronavirus. Extension. Conversation Route. Virtual Health.

INTRODUÇÃO

Desde dezembro de 2019, o mundo vem enfrentando uma grave crise sanitária em decorrência do novo Coronavírus (SARS-CoV-2), o que resultou na decretação, pela Organização Mundial da Saúde (OMS), de uma Emergência de Saúde Pública de Importância Internacional no dia 30 de janeiro de 2020, e uma pandemia anunciada no dia 11 de março de 2020. Nesse contexto, várias medidas foram implementadas pelos países com o objetivo de reduzir a transmissão do vírus (AQUINO *et al.*, 2020). No Brasil, todas as entidades federativas realizaram diversas intervenções, nos mais variados setores, pois além da crise sanitária, a pandemia desencadeou impactos em diferentes esferas, como economia, emprego, renda, consumo, entre outros.

Nas relações de consumo, os efeitos da pandemia foram percebidos logo nas primeiras semanas, sobretudo com o instantâneo aumento dos preços de produtos utilizados para proteção e prevenção à doença causada pelo coronavírus. Além do mais, as medidas de distanciamento e isolamento social, impostas como forma de minimizar a propagação do vírus, desencadearam outros problemas relacionados ao consumidor, notadamente o consumidor idoso, sujeito considerado pela doutrina e jurisprudência como hipervulnerável no mercado de consumo.

Martins e Marques (2020) sustentam que a taxa de letalidade e de evolução grave da doença é, de fato, muito maior entre os idosos do que em outras faixas etárias da população. Isso ocasionou um isolamento ainda maior a esses sujeitos. Ademais, os autores asseguram que o contexto do assédio ao consumo, especialmente de crédito, vem desencadeando problemas ainda mais sérios aos idosos, e, em muitos casos, levado ao superendividamento dessa parcela da população.

O superendividamento é um fenômeno social que cada vez mais tem afetado as famílias brasileiras. Segundo dados divulgados pelo Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (IDEC), no ano de 2018, cerca de 61,4 milhões de brasileiros se encontravam endividados, dos quais 30 milhões em situação de superendividamento.

Para Bruno Miragem (2016, p. 440), “por superendividamento entenda-se a incapacidade do consumidor de pagamento de suas dívidas exigíveis, em face de descontrole financeiro decorrente de abuso de crédito ou situações imprevistas em sua vida pessoal”. Referente a esse fenômeno, o Banco Central do Brasil (2020, p. 25) define o superendividamento como “o resultado de um processo no qual indivíduos e famílias se encontram em dificuldade de pagar suas dívidas a ponto de afetar de maneira relevante e duradoura seu padrão de vida”.

Nesse cenário, o consumidor idoso, em razão de sua vulnerabilidade agravada frente às práticas do mercado de consumo, encontra-se em situação de maior exposição ao assédio e violações de direitos por parte de fornecedores de produtos e serviços, o que, dentre outras consequências, pode contribuir com o fenômeno do superendividamento desses sujeitos.

O princípio da vulnerabilidade, presumido a todos os consumidores, fundamenta a proteção do consumidor, e traduz-se, como ensina Bessa e Moura (2014), na fragilidade e insuficiência do consumidor em se manter protegido de práticas lesivas no mercado de consumo. O consumidor idoso encontra-se numa situação de dupla vulnerabilidade ou hipervulnerabilidade, em razão das alterações físicas, biológicas, psicológicas e sociais, que decorrem do processo natural do envelhecimento. Conforme abordam Coelho e Souza (2020, p. 318), a hipervulnerabilidade trata-se de “uma situação de agravamento da vulnerabilidade comum aos consumidores em geral”.

Segundo o IDEC, o superendividamento é um problema que atinge uma grande parcela da população brasileira, em especial, a idosa. Em publicação do ano de 2019, segundo a instituição, mais de cinco milhões de idosos estavam endividados no Brasil.

O Banco Central do Brasil (2020, p. 22), em publicação sobre o perfil dos endividados de risco no Brasil, indica que o percentual de endividados é crescente com a idade, atingindo 7,9% da população com mais de 65 anos, o que, conforme a instituição é “praticamente o dobro do observado nos tomadores com até 34 anos”. Embora considere que há distinção entre os endividados de risco e os superendividados, o Banco Central (2020, p. 26) sustenta que possivelmente há “uma propensão a que os tomadores aqui identificados como endividados de risco se encontrem, simultaneamente, em situação de superendividamento ou

que, eventualmente, possam chegar a esse estágio se ações preventivas e de correção não forem tomadas”.

Nota-se, a partir dos dados apresentados, que a condição de hipervulnerável dos consumidores idosos os tornam sujeitos potenciais ao superendividamento, sobretudo, frente a atual realidade de maior isolamento social em virtude da grave crise sanitária causada pela pandemia de Covid-19. Nesse cenário, os idosos enfrentam na pandemia um grande assédio ao consumo de crédito, sobretudo em razão dos benefícios previdenciários recebidos e das facilidades do empréstimo consignado (MARTINS; MARQUES, 2020).

Neste momento, mostra-se relevante destacar que, no atual contexto de pandemia, que desencadeou diversos impactos econômicos na sociedade, foi sancionada em 1º de julho de 2021 a Lei nº 14.181, que tem a finalidade de aperfeiçoar a disciplina do crédito ao consumidor e dispor sobre a prevenção e o tratamento do superendividamento. A referida norma preocupa-se especialmente com o idoso, ao prever no artigo 54, C, inciso IV a vedação a assediar ou pressionar essa parcela da população para contratar produto, serviço ou crédito.

Nesse cenário pandêmico, tendo em vista as diversas alterações e consequências da pandemia para a sociedade, o Governo do Estado do Tocantins, por meio da Universidade Estadual do Tocantins (UNITINS), desenvolveu o projeto de extensão “Saúde Virtual: a prevenção dentro da sua casa”, com a finalidade de atuar auxiliando a sociedade por meio da difusão de informações oficiais e seguras nas áreas jurídica, saúde, assistência social, pedagógica e psicológica.

O projeto realizou diversas ações, como *lives* e rodas de conversa, e contou com um site específico para divulgação de vídeos, cartilhas, *podcasts* e atendimento em tempo real, por meio de *chat* disponibilizado no *site* do projeto. O presente estudo tem como objetivo apresentar a experiência de uma ação promovida pelo projeto de extensão supramencionado. A atividade trata-se de uma roda de conversa intitulada *Superendividamento do consumidor idoso em tempos de pandemia*. A ação ocorreu no dia 27 de outubro de 2020, por meio de plataforma virtual.

OBJETIVO

A ação desenvolvida teve caráter educativo e preventivo, cujo objetivo foi abordar o fenômeno do superendividamento do consumidor idoso no período da pandemia causada pelo

novo Coronavírus, apresentando ferramentas de prevenção e defesa a esse fenômeno, com a finalidade de contribuir com a proteção dos idosos.

METODOLOGIA

O presente estudo é uma abordagem descritiva, com fundamentação bibliográfica, através do relato de experiência dos acadêmicos e docentes organizadores da roda de conversa *Superendividamento do consumidor idoso em tempos de pandemia*, promovida pelo projeto de extensão “Saúde Virtual: a prevenção dentro da sua casa”.

O projeto foi financiado com recursos do Governo do Estado do Tocantins, e desenvolvido pela UNITINS “para prestar atendimento virtual à comunidade com esclarecimentos de dúvidas e prestação de orientações relacionadas à prevenção, cuidados e combate à pandemia da Covid-19” (UNITINS, 2020).

As atividades do projeto envolveram todos os *campi* da Universidade e contaram com a colaboração de 28 profissionais (docentes, analistas de sistemas, assistentes sociais, enfermeiras(os), advogadas(os), psicólogas(os) e pedagogas(os)) e 22 acadêmicos e acadêmicas bolsistas dos cursos de Direito, Enfermagem e Serviço Social selecionados por meio de processo seletivo, conforme critérios previstos em edital institucional disponibilizado no site da universidade.

As atividades do projeto extensionista foram desenvolvidas entre os meses de abril e dezembro de 2020, realizando diversas “ações contínuas, de caráter educativo, social, científico e tecnológico, envolvendo atividades interdisciplinares”. Dentre essas ações foram realizadas *lives* e rodas de conversa, produzidos *podcasts*, vídeos e cartilhas que alimentaram semanalmente o *site* do projeto <https://www.unitins.br/saudevirtual/> (UNITINS, 2020).

A ação descrita neste trabalho é a roda de conversa *Superendividamento do consumidor idoso em tempos de pandemia*, realizada em formato virtual no dia 27 de outubro de 2020, por meio da plataforma virtual *Google Meet*, com duração de aproximadamente duas horas. A atividade contou com a participação de cerca de 50 pessoas, entre palestrantes, acadêmicos, docentes e comunidade em geral. No final do evento foi aberta a oportunidade para os participantes exporem suas dúvidas, contribuírem com o debate e/ou avaliarem a atividade. A roda de conversa foi gravada e, após, foi disponibilizada à Coordenação do projeto na plataforma *Google Drive*.

A roda de conversa, como ensina Moura e Lima (2014, p. 28):

Objetiva, entre outras finalidades, socializar saberes, implementar a troca de experiências, de conversas, de divulgação de conhecimentos entre os envolvidos, na perspectiva de construção e reconstrução de novos conhecimentos sobre a temática proposta.

Nesse sentido, a roda de conversa, adaptada para o formato virtual em razão das medidas de isolamento e distanciamento social em virtude da pandemia, foi direcionada especialmente a idosos, com o objetivo de prevenir o fenômeno do superendividamento dessa parcela da população, e contou com a participação de acadêmicos, docentes e comunidade em geral. A proposta da roda de conversa partiu dos organizadores da ação, que integram o projeto de extensão, e teve o apoio da coordenação do projeto.

Inicialmente, a equipe de organização, formada por um acadêmico do curso de Direito, bolsista do projeto “Saúde Virtual”, e duas professoras do curso de Serviço Social, se reuniu para definir como seria realizada a abordagem. Assim, foi decidido que a ação seria desenvolvida em formato de roda de conversa virtual, e contaria com a participação de duas palestrantes convidadas: especialista em direito do consumidor, e em gerontologia, respectivamente.

Antes do evento, foi produzida uma cartilha pelos próprios organizadores da ação, com informações sobre o evento. O material foi divulgado pelos organizadores e integrantes do projeto em redes sociais e aplicativos de mensagens, com a finalidade de dar amplo conhecimento sobre a roda de conversa, especialmente aos idosos.

As tecnologias têm sido frequentemente utilizadas como estratégias para incluir as pessoas idosas no novo contexto provocado pela pandemia, já que possuem “uma gama de conteúdos e informações que podem ser acessadas livremente e que irão contribuir para o conhecimento de medidas de proteção e prevenção para o coronavírus” (OLIVEIRA, *et al.*, 2020, p. 153). Além disso, as tecnologias permitem abordagens de outros temas de interesse dos idosos.

Nesse contexto, a roda de conversa foi realizada virtualmente e contou com a participação especial de um idoso, acadêmico da Universidade da Maturidade (UMA), *Campus* Palmas, que no início do evento relatou suas experiências com o assédio de ofertas de produtos e serviços, sobretudo por parte de instituições financeiras.

Em seguida, o tema foi tratado pelas duas profissionais convidadas para o evento, sendo mediado pelos organizadores da atividade. No final, as palestrantes responderam as perguntas que foram enviadas pelos ouvintes no *chat* da plataforma, durante a exposição do

tema. A atividade foi cadastrada como ação extensionista na Pró-Reitoria de Extensão da UNITINS. Dessa forma, os partícipes receberam certificado de 2 horas pela participação na atividade.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Para a roda de conversa realizada virtualmente, utilizou-se a plataforma *Google Meet*, que permitiu facilidade de acesso, de forma gratuita, às informações sobre o tema abordado, além da interação ao vivo entre os participantes (palestrantes, mediadoras e público em geral).

A ação foi especialmente direcionada aos idosos; a escolha desse público alvo se deu em razão da maior vulnerabilidade desses sujeitos enquanto consumidores, e a maior exposição aos abusos cometidos por fornecedores, sobretudo, no atual momento de pandemia, em que o isolamento e o distanciamento social são recomendações para evitar a propagação e contágio pela Covid-19.

A pandemia da Covid-19 desafiou as universidades a implementarem estratégias como resposta aos problemas vivenciados pela sociedade, assim, a extensão universitária mostrou-se um concreto caminho, “visto que é uma forma de construir, disseminar e discutir o conhecimento produzido dentro das Universidades perante as realidades e necessidades sociais do país” (DINIZ *et al.*, 2020, p. 73.002). Com efeito, “a extensão se torna um importante mecanismo de aprendizagem, partilha de conhecimentos, diálogo e interdisciplinaridade” (AZEVEDO; MODOLO; SILVA, 2021, p. 88).

Dessa forma, nesse período pandêmico, a extensão institucional, conhecedora do seu relevante papel no enfrentamento aos problemas ocasionados pela crise sanitária causada pela Covid-19, busca reinventar as práticas das atividades extensionistas, sobretudo, por meio da utilização de tecnologias que visam potencializar as ações de educação para promoção de direitos e cuidados à saúde, através da interação entre universidade e sociedade.

A recomendação do isolamento social mais severo aos idosos acelerou a inclusão digital de muitos desses sujeitos (MOTA, 2020). Desta forma, a atividade descrita foi realizada por meio de ferramenta virtual, que surge como alternativa e importante aliada para o compartilhamento de informações confiáveis, através da abordagem de assuntos relevantes, neste momento de isolamento e distanciamento social.

Esse espaço de diálogo possibilitou aos idosos o acesso a informações seguras sobre os assédios e abusos cometidos por fornecedores de produtos e serviços que se aproveitam da

fragilidade do idoso, principalmente, no período crítico atual. Ademais, a ferramenta utilizada permitiu interação entre os participantes. Dessa forma, os ouvintes puderam encaminhar relatos e perguntas aos palestrantes.

A maioria das exposições e questionamentos enviados pelos participantes relacionava-se à contratação de empréstimo consignado e ao assédio das empresas na oferta desses produtos. Neste aspecto, alguns participantes relataram receber diversas ligações de financeiras e/ou instituições bancárias. Nesse viés, foram apresentadas ferramentas disponíveis para coibir essa prática, como o site *naomepertube.com.br*, que permite o bloqueio do recebimento de ligações, e a ferramenta pública *consumidor.gov.br*, monitorada pela Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon), que permite o registro de reclamações e a intermediação entre consumidores e empresas.

Verificou-se a partir das perguntas e relatos encaminhados pelos participantes que há, de fato, um grande assédio aos idosos, mormente por instituições financeiras através da oferta de crédito. Por outro lado, notou-se grande interesse dos participantes pelo tema, sobretudo, pelas ferramentas de prevenção e combate ao superendividamento. Dessa forma, foram apresentados pelas palestrantes órgãos e entidades que os idosos podem buscar para defender seus direitos, dentre eles: Ministério Público, Defensoria Pública, PROCON e Conselho do Idoso.

Por meio da ação realizada de modo virtual, buscou-se utilizar os mecanismos tecnológicos como aliados ao enfrentamento dos problemas sociais atuais. Além disso, demonstra a necessidade de adaptação das atividades extensionistas frente à nova realidade imposta pela pandemia. Ademais, essas experiências contribuem significativamente para a formação integral dos acadêmicos e contribui com o enfrentamento dos “desafios e demandas da sociedade que são cada vez mais desafiadores e complexos” (RIBEIRO; MILHOMEM, 2020, p. 25).

Por conseguinte, entende-se que houve impacto positivo da ação realizada no enfrentamento ao superendividamento. Ressalte-se que esse fenômeno se apresenta como sério problema social que retira a dignidade humana das pessoas que são atingidas e os levam a maior exclusão social (EFING; POLEWKA; OYAGUE, 2018). Desta forma, a atividade mostrou-se de grande relevância, contribuindo com a defesa e proteção do consumidor idoso frente aos desafios ocasionados pela pandemia do novo Coronavírus.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A pandemia causada pelo novo Coronavírus (SARS-CoV-2) trouxe inúmeras consequências e desafios. Por meio da extensão universitária, a Universidade busca, a partir da adaptação à nova realidade, contribuir com enfrentamento aos problemas sociais atuais, por meio da difusão de conhecimento. Dessa forma, a ação foi desenvolvida com o objetivo de prevenir e minimizar o problema econômico-social abordado.

Em virtude das medidas de distanciamento e isolamento social recomendadas para enfrentamento à pandemia, buscou-se reinventar as atividades de extensão, por meio da utilização de ferramentas digitais, com o objetivo de disseminar informações fidedignas, e apresentar mecanismos de prevenção e combate ao superendividamento do consumidor idoso.

A educação para consumo e a educação financeira têm sido fortemente apontadas como os principais mecanismos de combate ao superendividamento, pois, pelo conhecimento, os idosos são educados sobre o papel relevante de suas rendas para manutenção do mínimo existencial, bem como alertados sobre as publicidades agressivas e sobre o assédio dos fornecedores, sobretudo, o das instituições financeiras, fornecedoras de crédito.

Notou-se pelos relatos e dúvidas encaminhadas pelos idosos que, de fato, a pandemia ocasionou a reinvenção dos fornecedores na oferta de produtos e serviços, principalmente, por meio da oferta através de ligações. Por outro lado, observou-se que as principais reclamações foram referentes ao assédio de instituições financeiras através da oferta de empréstimos consignados e financiamentos. Assim, a ação extensionista, por meio da democratização do conhecimento acadêmico, representou uma oportunidade de contribuir com a defesa e proteção dos consumidores idosos.

Por conseguinte, é relevante destacar que o superendividamento do consumidor idoso mostra-se como um grave problema social que suprime desses sujeitos o mínimo existencial para uma vida digna. Desta forma, a atividade descrita neste trabalho, além de permitir aos acadêmicos e docentes a atuação prática e conjunta, representa a colaboração da Universidade, por meio de ação extensionista, no enfrentamento à grave crise sanitária que o mundo enfrenta neste momento em decorrência da pandemia causada pelo novo Coronavírus.

Por fim, é importante mencionar que recentemente entrou em vigor a Lei nº 14.181, de 1º de julho de 2021, que dispõe sobre a prevenção e o tratamento do superendividamento. Nesse cenário, sugere-se a continuidade da abordagem do tema por meio de novas ações

extensionistas, mormente com a finalidade de apresentar os mecanismos previstos na nova legislação.

FINANCIAMENTO

O projeto de extensão “Saúde Virtual: a prevenção dentro da sua casa” recebeu financiamento do Governo do Estado do Tocantins.

REFERÊNCIAS

AQUINO, E. M. L. *et al.* Medidas de distanciamento social no controle da pandemia de COVID-19: potenciais impactos e desafios no Brasil. **Ciência & Saúde Coletiva**, Rio de Janeiro, v. 25, p. 2423-2446, 2020. Doi: 10.1590/1413-81232020256.1.10502020. Disponível em: <https://www.scielo.org/article/csc/2020.v25suppl1/2423-2446/pt/>. Acesso em: 10 jun. 2021.

AZEVEDO, A. P. Z.; MODOLO, A. K.; SILVA, L. M. G. E. Extensão universitária: relato de experiência de um trabalho interdisciplinar entre saúde e educação. **Em Extensão**, Uberlândia, v. 20, n. 1, p. 85-98, 2021. Doi: 10.14393/REE-v20n12021-55506. Disponível em: <http://www.seer.ufu.br/index.php/revextensao/article/view/55506>. Acesso em: 10 jul. 2021.

BESSA, L. R.; MOURA, W. J. F. **Manual de direito do consumidor**. 4. ed. Brasília: Escola Nacional de Defesa do Consumidor, 2014.

BRASIL. Lei nº 14.181, de 1º de julho de 2021. Altera a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), e a Lei nº 10.741, de 1º de outubro de 2003 (Estatuto do Idoso), para aperfeiçoar a disciplina do crédito ao consumidor e dispor sobre a prevenção e o tratamento do superendividamento. **Diário Oficial da União**, Brasília - DF, 2021. Disponível em: <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/lei-n-14.181-de-1-de-julho-de-2021-329476499>. Acesso em: 1º ago. 2021.

BRASIL. **Série cidadania financeira**: estudos sobre educação, proteção e inclusão. Brasília: Banco Central do Brasil, 2020. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/cidadaniafinanceira>. Acesso em: 8 jan. 2021.

COELHO, M. C. V.; SOUZA, C. E. S. A relação entre a sociedade do hiperconsumo e a hipervulnerabilidade do consumidor idoso: uma análise a partir do caso das “almofadas milagrosas”. **Revista Jurídica**, Curitiba, v. 1, n. 58, p. 305-324, jan./mar. 2020. Doi: 10.21902/revistajur.2316-753X.v1i58.3834. Disponível em: <http://revista.unicuritiba.edu.br/index.php/RevJur/article/view/3834>. Acesso em: 5 jan. 2021.

DAURA, S. A. O agravamento das consequências do superendividamento dos consumidores durante as crises geradas pela pandemia da covid-19: a boa-fé objetiva como norte para as dívidas de consumo. **Pensamento Jurídico**, São Paulo, v. 14, n. 2, 2020. Disponível em: <https://fadisp.com.br/revista/ojs/index.php/pensamentojuridico/article/view/215/275>. Acesso em: 20 jan. 2021.

DINIZ, E. G. M. *et al.* A extensão universitária frente ao isolamento social imposto pela COVID-19. **Brazilian Journal of Development**, São José dos Pinhais, v. 6, n. 9, p. 72999-73010, 2020. Doi: 10.34117/bjdv6n9-669. Disponível em: <https://www.brazilianjournals.com/index.php/BRJD/article/view/17434/14151>. Acesso em: 15 mar. 2021.

EFING, A. C.; POLEWKA, G.; OYAGUE, O. W. A crise econômica brasileira e o superendividamento da população. **Revista de Direito do Consumidor**, Brasília, p. 387-434, 2018. Disponível em: <https://revistadedireitodoconsumidor.emnuvens.com.br/rdc/article/view/497>. Acesso em: 22 jan. 2021.

INSTITUTO BRASILEIRO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. **Superendividados: 30 milhões já não podem mais pagar suas dívidas**. 2018. Disponível em: <https://idec.org.br/idec-na-imprensa/superendividados-30-milhoes-ja-nao-podem-mais-pagar-suas-dividas>. Acesso em: 18 jan. 2021.

INSTITUTO BRASILEIRO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. **Vitória: Câmara cria comissão para analisar PL do Superendividamento**. 2019. Disponível em: <https://idec.org.br/noticia/vitoria-camara-cria-comissao-para-analisar-pl-do-superendividamento>. Acesso em: 15 jan. 2021.

MARTINS, F. R.; MARQUES, C. L. Superendividamento de idosos: a necessidade de aprovação do PL 3515/15. **Conjur**, São Paulo, 27 de maio de 2020. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/2020-mai-27/garantias-consumo-superendividamento-idosos-preciso-aprovar-pl-351515>. Acesso em: 20 dez. 2020.

MIRAGEM, B. **Curso de Direito do Consumidor**. 6. ed. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2016.

MOTA, L. Quarentena acelera inclusão digital de idosos. **CNN Brasil**, São Paulo, 13 de maio de 2020. Disponível em: <https://www.cnnbrasil.com.br/nacional/2020/05/13/quarentena-acelera-inclusao-digital-de-idosos>. Acesso em: 12 jan. 2021.

MOURA, A. B. F.; LIMA, M. G. S. B. A reinvenção da roda: roda de conversa, um instrumento metodológico possível. **Interfaces da Educação**, Paranaíba, v. 5, n. 15, p. 95, 2014. Disponível em: <https://periodicosonline.uems.br/index.php/interfaces/article/view/448/414>. Acesso em: 10 jan. 2021.

OLIVEIRA, J. *et al.* A construção de um envelhecimento ativo. **Extensão & Sociedade**, Natal, v. 12, n. 1, 2020. Doi: 10.21680/2178-6054.2020v12n1ID20787. Disponível em: <https://periodicos.ufrn.br/extensoesociedade/article/view/20787>. Acesso em: 20 jan. 2021.

RIBEIRO, J. S. C.; MILHOMEM, M. S. F. S. A extensão universitária em tempos de pandemia: a PROEX/UFT no enfrentamento da Covid-19. **Capim Dourado: Diálogos em Extensão**, Palmas, v. 3, n. 2, 2020. Doi: 10.20873/uft.2595-7341.2020v3n2p22. Disponível em: <https://doi.org/10.20873/uft.2595-7341.2020v3n2p22>. Acesso em: 25 jan. 2021.

UNIVERSIDADE ESTADUAL DO TOCANTINS. **Projeto Saúde Virtual iniciará atendimento à população na próxima quarta-feira, 22**. UNITINS, Palmas, 21 de abril de 2020. Disponível em: <https://www.unitins.br/nPortal/portal/noticias/details/2853-2020-4-17-projeto-saude-virtual-iniciara-atendimento-a-populacao-na-proxima-quartafeira-22>. Acesso em: 20 jan. 2021.

Submetido em 5 de agosto de 2021.

Aprovado em 29 de setembro de 2021.