



MANUAL DO ENDIVIDADO



Conheça seus direitos e como sair do
endividamento

Índice

Capítulo 01

O que é endividamento e como ele afeta a vida financeira

Capítulo 02

O que é superendividamento e o que diz a lei brasileira

Capítulo 03

Estou endividado: por onde começar?

Capítulo 04

O que é superendividamento e o que diz a lei brasileira

Capítulo 05

Como sair do endividamento: passo a passo prático

Capítulo 06

Apoio e recursos disponíveis para endividados

01. O que é endividamento e como ele afeta a vida financeira

O endividamento é uma situação que vai além do dinheiro, podendo afetar o dia a dia, planos futuros, saúde emocional e até a autoestima do devedor.

Geralmente, as pessoas só percebem que estão endividadas quando começa a faltar dinheiro para pagar as contas ou receber cobranças de empresas e credores.

Por isso, é fundamental compreender o que significa estar endividado, em que momento isso pode se tornar um problema e quais as causas mais frequentes. Identificar as principais características dessa situação é o ponto de partida para se organizar financeiramente.

O endividamento é o conjunto de dívidas que uma pessoa ou família possui, que podem incluir:



É comum que o termo “endividado” seja visto como um sinônimo de “inadimplente”. No entanto, existe uma diferença sutil entre as duas situações, já que nem todo endividado é inadimplente.

- Pessoa endividada: é aquela que possui dívidas, registradas ou não, vencidas ou em dia. Em outras palavras, sua situação financeira inclui compromissos que precisam ser pagos no futuro.
- Pessoa inadimplente: é aquela que possui dívidas vencidas e não pagas dentro do prazo. Os órgãos de proteção de crédito utilizam os termos “nome sujo” ou “negativado” para esta condição.

Atenção: quando o consumidor atrasa o pagamento, o custo da dívida aumenta devido aos juros de mora, multas e outros encargos que são adicionados ao valor original da dívida.



Diferença entre dívida saudável e endividamento excessivo

- Financiamento de um imóvel: troca-se o custo do aluguel pela parcela de um patrimônio.
- Crédito educacional ou investimento em educação: ter uma melhor qualificação aumenta o potencial de ganho no futuro.
- Empréstimo para abrir um negócio: o capital inicial investido tem potencial para gerar lucro.
- Dívidas com juros baixos ou aceitáveis: o prazo costuma ser maior, o que permite melhor planejamento financeiro para realizar os pagamentos.

Por outro lado, o endividamento excessivo ocorre quando as parcelas e os juros consomem boa parte da renda, comprometendo a qualidade de vida do indivíduo e sua capacidade de pagar as contas básicas. Algumas situações que exemplificam esse cenário são:

- Dívidas com juros muito altos: como rotativo do cartão de crédito ou cheque especial.
- Dívidas que comprometem grande parte da renda mensal: deixando pouco ou nada para despesas essenciais, como alimentação, saúde e transporte.
- Empréstimos sem planejamento para quitar outras dívidas: esta prática apenas troca uma dívida por outra, geralmente com juros mais altos.

Causas mais comuns do endividamento no Brasil

Por que tantas pessoas, mesmo com bons salários, acabam endividadas? Essa situação, muitas vezes, é o resultado de uma combinação de problemas, não de um fato isolado.

Alguns das principais causas de endividamento são:

Causa	Significado
Desemprego e renda instável	Não saber para onde o dinheiro está indo faz com que a pessoa não perceba o endividamento até que a situação se torne crítica.
Crédito fácil e acessível	Não saber para onde o dinheiro está indo faz com que a pessoa não perceba o endividamento até que a situação se torne crítica.
Consumo descontrolado ou impulsivo	Não saber para onde o dinheiro está indo faz com que a pessoa não perceba o endividamento até que a situação se torne crítica.
Falta de planejamento financeiro	Não saber para onde o dinheiro está indo faz com que a pessoa não perceba o endividamento até que a situação se torne crítica.
Despesas inesperadas	Pessoas que não têm reserva financeira para lidar com problemas de saúde, consertos e emergências domésticas acabam recorrendo ao crédito.
Juros elevados e encargos ocultos	Algumas modalidades de crédito têm taxas muito altas, e os encargos, as multas e os juros de mora elevam o custo da dívida..
<u>Inflação</u> , crise econômica e variações macroeconômicas	A inflação crescente e as variações nas taxas de juros do país elevam o custo de vida, reduzindo a capacidade de quitar as dívidas.

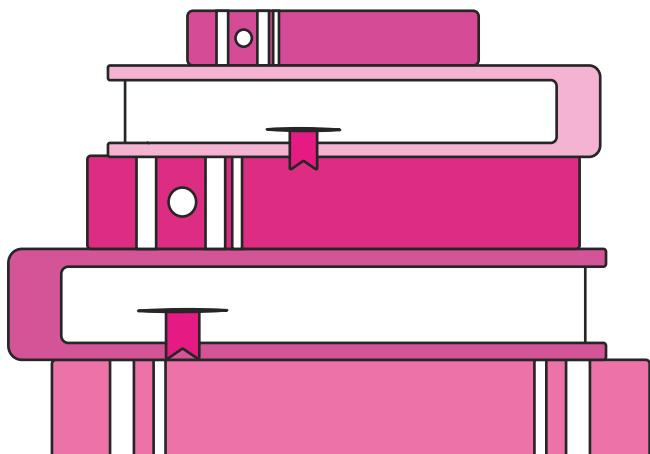
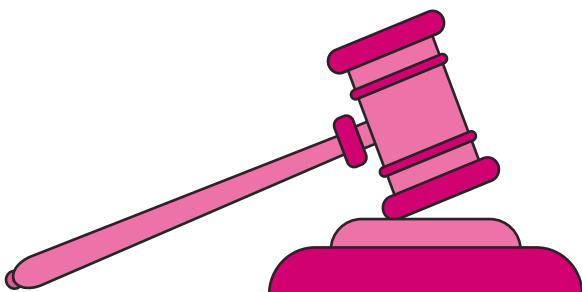
02. O que é superendividamento e o que diz a lei brasileira

O superendividamento é a situação em que a pessoa física se encontra impossibilitada de quitar a totalidade das suas dívidas vencidas ou que irão vencer sem comprometer o mínimo existencial (dinheiro necessário para viver com dignidade).

A Lei nº 14.181/2021 (Lei do Superendividamento) alterou o Código de Defesa do Consumidor para fortalecer a prevenção, informação e uso do crédito responsável, além de criar mecanismos de tratamento e renegociação de dívidas.



CURIOSIDADE: o valor do mínimo existencial é definido em R\$ 600 pelo Decreto nº 11.567/2023. Anteriormente, o valor definido era de R\$ 300.



Conceito de superendividamento

Segundo a **Lei do Superendividamento**, o conceito do termo não se limita apenas a dever dinheiro, mas abrange a situação em que o pagamento compromete a subsistência básica do lar.

O superendividado é a pessoa que, apesar dos esforços para reduzir gastos, não tem dinheiro suficiente para cobrir as despesas básicas (como aluguel, energia, alimentação e saúde), porque a maior parte da renda está comprometida com dívidas.

De acordo com o Banco Central, o endividamento de risco ou superendividamento ocorre quando a pessoa devedora atende a um ou mais dos seguintes critérios:

1 Inadimplência

Atraso ou falta de pagamento das parcelas no prazo.

2 Comprometimento de 50% ou mais da renda

As parcelas do endividamento consomem a maior parte da renda mensal.

3 Exposição simultânea a modalidades de crédito

A pessoa utiliza cheque especial, crédito pessoal e rotativo do cartão de crédito ao mesmo tempo.

4 Renda disponível abaixo da linha da pobreza

Os recursos restantes após o pagamento das dívidas são insuficientes para as despesas básicas.

O que diz a Lei do Superendividamento (Lei nº 14.181/2021)

A Lei do Superendividamento amplia e atualiza o Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990), tratando da prevenção e do tratamento da situação de superendividamento. Seus pontos principais incluem:

Direito à renegociação coletiva ou repactuação de dívidas (artigos 104-A, 104-B e 104-C)

O consumidor pode recorrer à Justiça, ao Procon ou à Defensoria Pública para solicitar a renegociação de todas as dívidas simultaneamente, reunindo todos os credores.

Assim, é criado um plano de pagamento judicial obrigatório com um prazo de 5 anos para a quitação das dívidas, garantindo que o valor das parcelas não comprometa o mínimo existencial.

Proibição do assédio de crédito (art. 54-C)

A lei aumenta a proteção contra a publicidade e a oferta agressiva de crédito. Dessa forma, os bancos e instituições financeiras são proibidos de:

- Oferecer crédito para pessoas que não têm condições de pagar, principalmente idosos, analfabetos ou pessoas doentes.
- Fazer propaganda que induza o consumidor a erro sobre as taxas de juros, o valor total e o prazo de pagamento.

Preservação do mínimo existencial (art. 6º, incisos XI e XII)

O texto reforça o conceito de que o consumidor deve ter um mínimo de renda garantido para viver com dignidade, mesmo durante o pagamento das dívidas. O valor desse mínimo, que é regulamentado por decreto, não pode ser atingido pelas cobranças.

Prevenção e crédito responsável (artigos 54-B, 54-C e 54-D)

A lei exige maior transparência e prática responsável na concessão de crédito. Assim, os bancos e instituições financeiras devem fornecer informações claras sobre os custos, juros e riscos ao consumidor.

Quem pode se beneficiar da lei e como solicitar ajuda

A Lei 14.181/2021 aplica-se a qualquer pessoa física que seja consumidora de boa-fé e que não consegue pagar a totalidade de suas dívidas sem comprometer as despesas básicas de sobrevivência.

Esta lei permite negociar as seguintes dívidas:



Conta de água, energia, telefone e gás



Carnês e boletos



Crediários



Empréstimos sem garantia com bancos e instituições financeiras



Cartão de crédito e cheque especial



Cartão de crédito e cheque especial



Atenção: a lei não se aplica a dívidas contraídas com má-fé, multas de trânsito, crédito rural, crédito com garantia, impostos e tributos, financiamento imobiliário, pensão alimentícia e produtos de luxo.

Para solicitar ajuda para renegociar as dívidas com base na Lei do Superendividamento, siga os passos a seguir:



Organize suas informações

Liste todas as dívidas e anote informações como credor, valor total, valor da parcela, taxa de juros e data de vencimento. Reúna também comprovantes de renda (extrato bancário e contracheque) e das despesas fixas (aluguel, energia, água, transporte, saúde).



Calcule sua renda disponível

Some todas as fontes de renda e subtraia o total das despesas essenciais para identificar quanto sobra ou se sobra algo para pagar as dívidas. Lembre-se que o valor do mínimo existencial deve ser preservado.



Procure atendimento no Procon ou na Defensoria Pública

Se não conseguir uma renegociação satisfatória com os credores, procure o Procon ou a Defensoria Pública local.

O Procon ajuda a montar e apresentar um plano de pagamento, e pode mediar os acordos com os credores. A Defensoria Pública oferece orientação e atua judicialmente, quando necessário, para as pessoas que não podem contratar um advogado.

Outra alternativa é participar de iniciativas de renegociação coletiva administradas pelos órgãos públicos das cidades.

03. Estou endividado: por onde começar?

O primeiro passo para sair da condição de endividado é reconhecer que o problema existe, principalmente se a dívida parece estar saindo do controle. Assim, é possível criar um plano de ação para resolver a situação.

Reconhecendo os sinais de que a dívida está fora de controle

Existem sinais sutis — e, às vezes, não tão sutis — que indicam quando o endividamento deixa de ser saudável e passa a ser excessivo. Prestar atenção a eles pode ajudar a perceber que você precisa agir para melhorar a situação.

Os exemplos mais comuns são:

Sinal	Explicação
Atraso recorrente	O atraso no pagamento, mesmo que pequeno, faz com que sejam cobradas multas e juros, aumentando o valor da conta e as chances de uma nova dívida.
Uso constante do cheque especial	Essa modalidade de crédito gera dívidas elevadas devido aos juros altos.
Parcelar despesas de consumo básico	Parcelar compras de supermercado, remédios, aluguel e outras despesas básicas ou diárias indica descontrole financeiro.
Incapacidade de pagar a fatura do cartão de crédito	Não pagar totalmente a fatura faz com que a dívida aumente rapidamente com a cobrança dos juros rotativos.

Sinal	Explicação
Contrair novos empréstimos para quitar dívidas antigas	Cria o efeito de “bola de neve” de dívidas.
Negligenciar outras contas essenciais	O não pagamento de contas importantes pode gerar um efeito de “bola de neve” de dívidas.
Não conseguir guardar dinheiro para emergências	Quando a renda está totalmente comprometida, qualquer imprevisto pode virar uma nova dívida.
Perda de sono, estresse, conflitos familiares, dificuldade de concentração e sensação constante de sufoco	Segundo o <u>Guia Serasa de Saúde Financeira e Mental</u> , problemas com dinheiro impactam a saúde mental dos brasileiros, levando a decisões financeiras ruins e até piora da situação econômica.



Como calcular seu grau de endividamento

Conhecer o comprometimento da renda com as dívidas ajuda a dimensionar o tamanho do problema e definir as decisões para melhor a situação. A forma mais simples e prática de fazer o cálculo é pela seguinte fórmula:

Grau de endividamento = (Total das dívidas mensais ÷ Renda líquida mensal) x 100

O passo a passo para realizar o cálculo é o seguinte:

1 - Liste todas as dívidas mensais. Inclua as parcelas de empréstimo e de financiamento, faturas de cartão de crédito, carnês, parcelamentos de cartão, entre outros. Não inclua os gastos essenciais.

2 - Considere sua renda líquida mensal. Esse é o valor que cai em sua conta após os descontos realizados na fonte, como INSS, Imposto de Renda e parcela do empréstimo consignado.

3 - Divida o total das dívidas pelo valor da renda líquida e multiplique por 100.

4 - O resultado é a porcentagem da renda que está comprometida com dívidas.



Exemplo de cálculo: suponha que as dívidas mensais de uma pessoa somam R\$ 1.200 e sua renda líquida é de R\$ 3.000.

Fórmula:
(total das dívidas mensais ÷ renda líquida mensal) x 100

$$(1.200 \div 3.000) \times 100$$

$$= 0,4 \times 100$$

$$= 40\%$$

O resultado do cálculo indica em qual situação o endividamento está e se representa um superendividamento:

- **Até 30%:** considerado aceitável, pois é mais fácil administrar as dívidas.
- **Entre 30% e 35%:** é necessário ter cautela, pois existe risco moderado de endividamento grave.
- **Acima de 40%:** indica endividamento grave, pois compromete quase metade da renda (ou até mais).



Importante: o cálculo ajuda a ter uma visão geral da situação financeira, mas não substitui um diagnóstico mais aprofundado da situação

Organizando as dívidas em uma lista de prioridades

Para quitar as dívidas de maneira eficaz, é necessário organizá-las e priorizar as que devem ter atenção imediata. Para isso:

- 1 Faça uma lista de todas as dívidas que possui e anote o credor, tipo da dívida, valor da parcela mensal, valor total devido e a taxa de juros anual.
- 2 Organize as dívidas em ordem decrescente de taxa de juros (da mais alta para a mais baixa).

A principal regra para priorizar as dívidas é considerar as taxas de juros, e não o saldo devedor. Assim, é possível identificar as dívidas mais “pesadas” e quais podem ser deixadas para depois.



Para ajudar na organização da sua lista de prioridades, considere os seguintes tipos de dívida:

Tipo de dívida	Prioridade	Descrição	Exemplos
Dívidas pesadas	Máxima	Possuem juros mais altos, que fazem o valor devido aumentar rapidamente.	Rotativo do cartão de crédito, cheque especial e empréstimo pessoal.
Dívidas moderadas	Alta	Dívidas importantes, mas com taxas equilibradas e parcelas fixas. No entanto, o não pagamento pode levar à perda de um bem essencial.	Financiamento de imóvel ou veículo.
Dívidas menos urgentes	Baixa	Têm juros mais baixos, prazo longo e condições mais brandas.	Empréstimo consignado ou com garantia, e carnê de loja (a depender da taxa de juros).

04. Como sair do endividamento: passo a passo prático

Após diagnosticar o problema, chegou o momento de criar o plano de ação. A seguir, apresentaremos estratégias eficazes para quitar as dívidas com organização e disciplina.

Mapeie sua situação financeira com clareza

O primeiro passo é saber exatamente para onde vai cada centavo da sua renda. Para isso:

- 1 Registre todas as receitas mensais líquidas, ou seja, os valores que você ganha após os descontos de impostos e outras deduções fixas.
- 2 Anote todos os seus gastos fixos e variáveis, desde o aluguel até a garrafa de água comprada na rua.
- 3 Separe os gastos por categorias, como "moradia", "alimentação", "transporte", "saúde", "lazer" e "dívidas".
- 4 Sobre as dívidas, anote o credor, valor total, taxa de juros, parcelas já pagas, parcelas restantes, data de vencimento e situação (negativada ou não) de cada uma.
- 5 Subtraia o valor total das despesas fixas e variáveis da receita mensal para saber o saldo disponível para quitar as dívidas.

O objetivo do mapeamento de gastos é saber quanto você pode destinar para a negociação de dívidas e evitar surpresas. Anotar os custos também ajuda a identificar as despesas que podem ser cortadas para facilitar a quitação.



Dica: utilize ferramentas de apoio para anotar os gastos, como a planilha financeira da Serasa para Excel ou Google Planilha, ou um aplicativo de controle financeiro.

Negocie suas dívidas com instituições financeiras

Com o orçamento mapeado, você saberá quanto poderá oferecer para negociar as dívidas com os credores.

A negociação pode ocorrer diretamente com o banco, loja ou prestador de serviço, bem como por meio de feiras ou portais de negociação, como o Serasa Limpa Nome e o Feirão Serasa Limpa Nome.

Algumas dicas essenciais para ajudar na negociação, seja com o credor, na plataforma da Serasa ou em feirões, são:

- Priorize as dívidas com juros altos.
- Seja honesto com sua capacidade de pagamento e tenha uma proposta em mente de quanto você pode pagar à vista ou em parcelas que caibam no orçamento.
- É possível entrar em contato com o credor por telefone ou pessoalmente para fazer uma negociação.
- Peça descontos, redução de juros ou encargos, ou maior prazo de pagamento. Se conseguir acumular uma quantia significativa, negocie um maior desconto no pagamento à vista.
- Antes de assinar ou concordar com o acordo, leia o contrato e peça informações sobre juros, multas, prazos e as consequências de atrasar uma parcela do novo acordo.
- Registre o acordo. Independentemente do meio utilizado para negociar a dívida, peça o contrato de renegociação por escrito (e-mail ou documento) e guarde os comprovantes de pagamento.



Dica: a plataforma Serasa Limpa Nome possui mais de 1.600 empresas parceiras que podem oferecer até 90% de desconto na negociação.

Corte gastos desnecessários e ajuste o orçamento

Saber como cortar gastos e ajustar o orçamento pode tanto ajudar a poupar dinheiro para as negociações das dívidas quanto melhorar a saúde financeira a longo prazo.

Os principais ajustes que fazem a diferença são os seguintes:

Cancele assinaturas (streaming, academia, revistas) que você não utiliza ou que possa substituir por alternativas mais econômicas.

Substitua os restaurantes, lanchonetes e o delivery por refeições preparadas em casa.

Evite compras por impulso. Se você deseja comprar algo não essencial, espere 7 dias. Na maioria das vezes, o desejo passa.

Diminua ou elimine o consumo de itens caros e supérfluos.

Se possível, utilize o transporte público, peça caronas a familiares e amigos ou use uma bicicleta em vez do carro.

Faça um orçamento com categorias definidas e estabeleça limites de gastos para cada uma delas.

Acompanhe o orçamento diariamente ou semanalmente para manter-se dentro do planejado.

Gere renda extra para acelerar o pagamento

Mesmo economizando, pode faltar dinheiro para conseguir finalizar as negociações ou para quitar as dívidas mais rapidamente. Nesse caso, a renda extra pode dar o impulso necessário.

Algumas ideias simples que podem ajudar a aumentar o orçamento incluem:

- Vender o que não usa mais: utilize plataformas como OLX, Enjoei, Mercado Livre ou as redes sociais para vender roupas, eletrônicos, móveis ou artigos de bebê que estão parados.
- Usar habilidades específicas: se você sabe cozinar, ofereça doces ou salgados por encomenda. Se sabe um idioma, dê aulas particulares. Se é bom com redes sociais, gerencie contas pequenas.
- Realizar serviços de economia compartilhada: trabalhe como motorista ou entregador de aplicativo nos horários livres se tiver um carro. Se possuir um quarto extra, alugue-o por temporada.
- Faça pequenos trabalhos nos fins de semana: considere fazer bicos como garçom em eventos, recepcionista em feiras ou realizar serviços como freelancer (redação, design e tradução, por exemplo).

Ao gerar a renda extra, destine o valor para o pagamento das dívidas mais urgentes. Mantenha esse dinheiro separado do salário normal para evitar gastos indevidos.



Dica: o Portal Renda Extra Serasa reúne ideias que podem ajudar a ganhar dinheiro com artesanato, culinária, vestuário, mobilidade urbana, universo digital, entre outras áreas.

05. Educação financeira para não se endividar novamente

Sair das dívidas é uma grande vitória, mas manter-se livre delas exige mudança de hábitos, disciplina e visão de longo prazo. Neste ponto, a educação financeira será sua maior aliada, pois o que importa não é sua renda, mas como você administra o dinheiro.

As boas práticas para evitar novas dívidas incluem criar uma reserva para emergências, estabelecer metas financeiras e usar o crédito de forma segura.



Como criar uma reserva de emergência

A falta de uma reserva é a principal causa de recaídas no endividamento. Esse recurso funciona como um escudo financeiro que ajuda a lidar com imprevistos sem precisar recorrer ao crédito caro.

Para ajudar na organização da sua lista de prioridades, considere os seguintes tipos de dívida:

	O que fazer	Exemplo/sugestão
Quanto juntar?	A recomendação mais comum é acumular entre 3 e 6 vezes o valor dos gastos mensais essenciais.	Se uma pessoa gasta R\$ 2.000 por mês com despesas básicas, sua reserva ideal deve ser R\$ 6.000 ou R\$ 12.000.
Onde colocar a reserva?	A reserva precisa ser investida em uma opção segura, com liquidez diária (resgate rápido) e rentabilidade razoável para evitar a desvalorização.	As opções mais comuns incluem <u>Tesouro Selic</u> e <u>Certificado de Depósito Bancário (CDB)</u> com liquidez diária.

Na prática, para formar uma reserva financeira:

1 Defina o valor que deseja guardar.

2 Divida o valor pelo período em que deseja alcançar essa meta (12 ou 24 meses, por exemplo).

3 Estabeleça um valor fixo mensal para guardar nesse fundo.



Importante: evite usar a reserva para gastos impulsivos, como comprar o novo lançamento de celular ou fazer uma viagem. Use esse dinheiro apenas em emergências reais e comece a repô-lo imediatamente.

A importância de definir metas financeiras

Definir metas financeiras funciona como um sistema de recompensas que te motiva a manter a disciplina e evitar gastos desnecessários. A seguir, apresentamos alguns exemplos de metas como inspiração:

Tipo de meta	Exemplos
Metas pequenas e graduais	<ul style="list-style-type: none">• Quitar a fatura do cartão de crédito do mês.• Guardar R\$ 100 por mês na reserva de emergência.• Reduzir em 10% uma categoria de gasto não essencial (delivery, por exemplo).• Pagar um valor X de dívidas prioritárias em 3 meses.
Metas de médio e longo prazo	<ul style="list-style-type: none">• Pagar todas as dívidas em 12 meses.• Formar uma reserva para 6 meses.• Comprar algo importante à vista ou com parcelas moderadas.• Investir com regularidade.

Para definir metas financeiras, utilize o método **SMART**:

- **S** (Específica): em vez de sua meta ser apenas “juntar dinheiro”, ela deve ter um valor específico, como “ter R\$ 2.000 para viajar”.
- **M** (Mensurável): defina quanto deve guardar para atingir a meta. Exemplo: R\$ 150 por mês.
- **A** (Atingível): a meta deve ser realista com a sua renda atual.
- **R** (Relevante): a meta deve ser importante para que tenha motivação para alcançá-la.
- **T** (Tempo): é necessário delimitar um tempo para sua meta. Exemplo: guardar R\$ 6.000 na reserva de emergência em 12 meses.

Outras dicas que aumentam as chances de sucesso das metas financeiras incluem:

- Divida as metas grandes em etapas menores. Por exemplo: você deseja guardar dinheiro para uma viagem internacional. Nesse caso, reserve os valores das passagens, do hotel, para comida, compras e demais gastos.
- Acompanhe o progresso das metas regularmente.
- Ajuste as metas conforme a sua realidade financeira.
- Ao atingir uma meta, comemore com uma recompensa simbólica para reforçar positivamente o hábito.

Como usar o crédito de forma consciente

O uso do crédito não é necessariamente ruim. Ele é uma ferramenta poderosa para uma vida financeira equilibrada. No entanto, o problema está no seu uso descuidado.

Saber diferenciar as modalidades de crédito (rotativo, parcelado e consignado) ajuda na escolha de opções que não pesam no bolso:

Modalidade de crédito	O que é	Como usar conscientemente
<u>Crédito rotativo</u> (cartão de crédito)	Quando não se paga o valor total da fatura, o valor restante entra no crédito rotativo e recebe juros altos.	Por conta dos juros altíssimos, o melhor é evitar o crédito rotativo pagando o valor total da fatura.
Crédito parcelado (cartão)	O valor da compra é dividido em parcelas fixas nos meses seguintes.	Utilize para comprar algo necessário e de alto valor. É importante não comprometer mais de 30% da renda com parcelas..
<u>Crédito consignado</u> (empréstimo)	Empréstimo em que as parcelas são descontadas diretamente da folha de pagamento ou benefício do INSS.	Não comprometa toda a <u>margem consignável</u> (35% da renda) para evitar o endividamento.

Ao usar o crédito, tenha os seguintes cuidados para evitar dívidas:

- Antes de parcelar a compra ou contratar o crédito, calcule quanto as parcelas pesarão no orçamento mensal.
- Prefira modalidades com parcelas fixas ou previsíveis em vez do rotativo.
- Evite usar qualquer modalidade de crédito em compras por impulso.
- Leia o contrato com atenção aos juros, multa por atraso, prazo e custo total da dívida.
- Utilize o crédito apenas quando necessário e com planejamento. Se precisar escolher, opte pelo que possui a menor taxa de juros.



05. Apoio e recursos disponíveis para endividados

Você não precisa enfrentar a situação do endividamento sozinho(a). Existem instituições públicas e ferramentas digitais que oferecem orientação, renegociação e apoio para quem está endividado.

Onde buscar ajuda gratuita e confiável

Quando o assunto é negociar dívidas, entender seus direitos ou buscar a renegociação judicial, estes são seus principais aliados:



Procon (Programa de Proteção e Defesa do Consumidor)

Os Procons estaduais e municipais são órgãos públicos em que você pode solicitar orientação, mediação e fiscalização em casos de relações de consumo, incluindo dívidas e renegociações abusivas.

Muitos oferecem atendimentos presenciais, por telefone ou internet para orientar sobre os documentos necessários para a negociação e direitos do consumidor. Também realizam, periodicamente, mutirões de renegociação (como o Renegocia!), facilitando o diálogo entre consumidores e credores.



Defensoria pública

A Defensoria está presente em todos os estados brasileiros e oferece serviços jurídicos gratuitos às pessoas que não têm condições de pagar um advogado.

O consumidor pode procurar a Defensoria de seu município ou estado, explicar sua situação e pedir orientações para a aplicação da Lei do Superendividamento.



Banco Central

O Banco Central promove a educação financeira divulgando boas práticas e orientação aos cidadãos sobre o seu papel no sistema financeiro brasileiro.

O consumidor pode consultar os canais de atendimento da instituição para esclarecer dúvidas sobre operações bancárias, taxas, cobranças indevidas, entre outros assuntos.

O órgão disponibiliza a plataforma [Registrato](#), que permite consultar todos os relacionamentos bancários registrados no Sistema Financeiro Nacional. Isso ajuda a mapear a situação de endividamento e detectar fraudes financeiras em seu nome.



Importante: para acessar o Registrato, é necessário ter cadastro no [conta Gov.br](#) com nível ouro ou prata.



Consumidor.gov.br

O portal funciona como uma plataforma pública oficial, onde os consumidores podem registrar solicitações, reclamações ou renegociações junto às empresas participantes — que possuem o prazo de até 10 dias para analisar e responder.

A plataforma já foi utilizada no programa Renegocia! como meio digital para negociação de dívidas entre dezembro de 2024 e janeiro de 2025.



Importante: o consumidor deve fazer login na plataforma utilizando a conta gov.br nível ouro ou prata.



Instituto de Defesa do Consumidor (IDEC)

O Idec é uma ONG que atua em defesa dos direitos dos consumidores, produz conteúdo educativo, mobiliza campanhas, acompanha a jurisprudência e orienta casos específicos.

Embora não atue na área de renegociações, o órgão é uma fonte de orientação confiável sobre problemas contratuais, cláusulas abusivas e direitos do consumidor.





Outros mutirões de negociação

Além do Feirão, a Serasa também participa como mediadora de outros mutirões, como foi o caso da Ação Desbanca, que concedeu descontos de até 97% nas dívidas bancárias entre junho e julho de 2025.

O governo federal também promove mutirões periodicamente, como os programas Desenrola Brasil (que ocorreu de 17/07/2023 a 20/05/2024) e Renegocia! (que ocorreu entre dezembro de 2024 e janeiro de 2025).

Serviços digitais que podem ajudar

Além das instituições oficiais, há ferramentas online e serviços digitais que facilitam o controle, renegociação e monitoramento das dívidas.

O **Serasa Limpa Nome** é uma plataforma que permite consultar dívidas, ver ofertas de negociação com desconto de até 90% e parcelamento, e quitar dívidas a qualquer momento.

Os serviços podem ser consultados e realizados no site, aplicativo e WhatsApp (11 99575-2096) oficiais da Serasa, e nas Agências dos Correios de todo o Brasil.

Feirão Serasa Limpa Nome

O evento da Serasa ocorre duas vezes por ano e oferece até 99% de desconto na negociação de dívidas nos mesmos canais digitais do Serasa Limpa Nome.

Para saber quando ocorrerá um novo mutirão, acompanhe a página do Feirão.

Que tal sair das dívidas ainda hoje?

Com este manual, você aprendeu que o endividamento é um desafio que pode ser superado.

Você já deu o primeiro passo: aprendeu sobre a Lei do Superendividamento, a fórmula para diagnosticar sua situação, como criar um plano prático de negociação e uma estratégia para evitar novos endividamentos.

A Serasa pode continuar auxiliando na jornada de retomar o controle da vida financeira das seguintes maneiras:

Explore mais conteúdos educativos da Serasa

Leia o [Manual do Crédito Consciente](#), os artigos do [Blog Serasa](#), assista aos vídeos do canal [Serasa Ensina](#) no YouTube e acompanhe o [canal da Serasa no WhatsApp](#) para ficar por dentro de tudo.

Utilize a [planilha de organização financeira](#) da Serasa

Nossa planilha foi projetada para ajudar a economizar para quitar dívidas, criar a reserva de emergência e alcançar metas financeiras.

Negocie suas dívidas pelo Serasa Limpa Nome

[Consulte ofertas](#) de negociação e as opções de pagamento disponíveis para você.

A SERASA

A Serasa é uma unidade de negócio da Serasa Experian e tem como propósito revolucionar o acesso ao crédito.

Além disso, oferece um ecossistema completo de ferramentas para melhorar a saúde financeira de milhões de brasileiros.

Consulte sua pontuação de crédito:



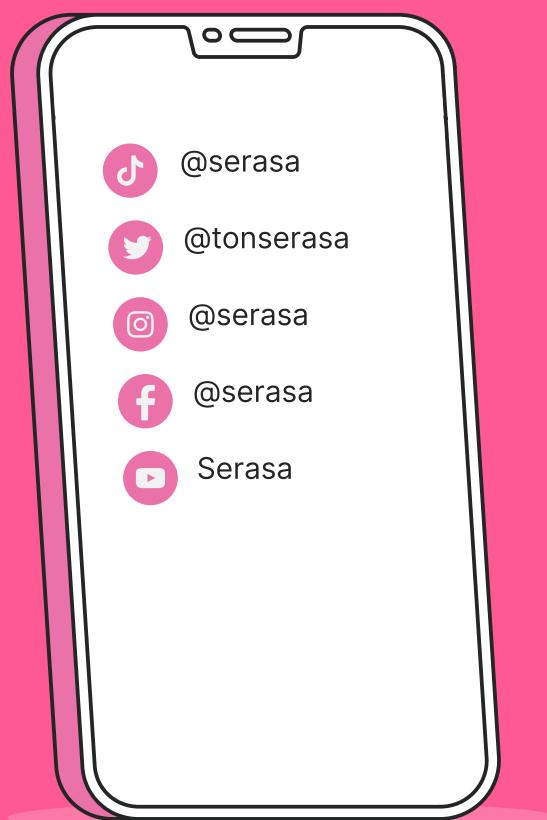
Simule, compare e solicite crédito:



Monitore seus dados 24h:



Negocie suas dívidas com desconto:



A Serasa é Amiga da Justiça

O **Selo Amigo da Justiça** é a certificação do Tribunal de Justiça de SP para empresas que aderem ao Programa Empresa Amiga da Justiça, comprovando seu compromisso de cooperar com o Judiciário, promover conciliações e educação financeira, prevenir o superendividamento e evitar a judicialização excessiva.

