



Saberes e Atitudes de Psicólogos Autônomos Diante da Inadimplência: Um Estudo Empírico

Knowledge and Actions in Self-employed Psychologists Towards Defaulting: An Empiric Study

Maria Carolina Abianna

Sandra Yvonne Spindler Rodriguez

Escola de Saúde e Bem-Estar da Faculdade de Desenvolvimento do Rio Grande do Sul - Laureate International Universities

Resumo

A inadimplência, embora pouco debatida, é tema de fundamental importância, uma vez que circunda o cotidiano de trabalho dos profissionais autônomos. Esta pesquisa objetivou averiguar o conhecimento e as ações de psicólogos autônomos a respeito da temática da inadimplência, entendida a partir do significado semântico deste termo - falta de cumprimento. Participaram deste estudo 8 psicólogos autônomos, que foram entrevistados e a partir de seus relatos, foi realizada análise de conteúdo que identificou categorias e subcategorias temáticas. Foram discutidos os aspectos que emergiram da análise de conteúdo relativos a: entendimento da inadimplência, vivência da inadimplência, formação para o manejo da inadimplência e ação de manejo da inadimplência. Observamos que os profissionais compreendem o sentido da inadimplência na prática profissional. Contudo, a temática precisa ser mais debatida durante a formação, de maneira a melhor orientar os profissionais para o planejamento de ações que minimizem seu impacto no cotidiano do trabalho.

Palavras-chave: Psicologia; Psicólogos Autônomos; Inadimplência; Descumprimentos

Abstract

The default, although little discussed, it is an issue of major importance, once it surrounds the independent professionals' daily work lives. Thus, this research aimed to ascertain the knowledge and courses of action from independent psychologists about default, understood from the semantic meaning of such term, lack of compliance. The study included 8 independent psychologists who were interviewed, and from their collected reports was performed a content analysis, which identified thematic categories and subcategories. Were discussed the aspects that have emerged from the analysis of content related to understanding of default, experience of default, training for the handling and management of default. This study showed that professionals understand the meaning of default in professional practice, however the issue needs to be more discussed during the academic qualification, in a way to better guide the professionals for planning courses of action which can minimize its impact on daily work.

Keywords: Psychology; Independent Psychologists; Default; Noncompliance

Introdução

A Psicologia no Brasil, como profissão regulamentada há 54 anos, passou e ainda está passando por alterações no que tange aos saberes e à construção de práticas. Tais transformações são influenciadas, também, pelas mudanças sociais vivenciadas em cada época (Bastos, Gondim & Borges-Andrade, 2010), o que leva a pensar que a Psicologia é uma profissão em constante desenvolvimento. Assim, essa realidade desafia e convoca a refletir sobre questões da prática cotidiana que ainda não apresentam respostas absolutas, dentre elas a inadimplência.

A palavra inadimplência, conforme aponta o dicionário Aurélio, significa “falta de cumprimento” (Holanda, 2010, p. 406). Sob a perspectiva da Psicologia a falta de cumprimento das combinações inicialmente realizadas, incluem atitudes relacionadas a atrasos ou não pagamento de honorários, falta de assiduidade e pontualidade e abandono do processo de trabalho sem aviso-prévio.

A preocupação com a inadimplência na Psicologia é antiga e pode ser vista em trabalhos clássicos da Psicanálise, porém não com o mesmo enfoque desta investigação. No estudo sobre “O Início do tratamento”, Sigmund Freud (1913/1976) trata das questões relacionadas ao descumprimento de combinações, tais como não pagamento, desistência ou evasão, analisados sob a perspectiva do paciente e seus correspondentes psíquicos. Contudo, o conhecimento das repercussões práticas da falta do cumprimento/inadimplência, sob a perspectiva dos profissionais, tem sido pouco priorizado na produção científica brasileira.

Ao longo da formação, observamos que a graduação tem sido uma condição insuficiente para dar conta do exercício da profissão, sendo nela privilegiado o conhecimento teórico/técnico em detrimento das questões práticas (Bastos et al., 2010). Por outro lado, o preparo para o manejo da inadimplência é fundamental para o cotidiano de trabalho dos profissionais, uma vez que a literatura aponta que, a preparação de futuros psicólogos para negociar as condições de atendimento faz com que estes se sintam mais confiantes no que diz respeito ao seu preparo profissional (Noronha, 2007).

Estudo realizado por Antonio Virgílio Bittencourt Bastos et al. (2010), com profissionais

formados em Psicologia de todas as regiões do Brasil, aponta que, destes, 28% atua como profissional liberal ou de modo autônomo. Além disso, predomina o foco no atendimento clínico, sendo essa, a forma mais tradicional de atuação do trabalho em psicologia (Mourão & Pantoja, 2010). Em relação a tal fato, podemos pensar na grande possibilidade de que ocorram questões relacionadas aos descumprimentos de combinações, no cotidiano de trabalho destes psicólogos. Estudo realizado por Luiz Marcelo Antonialli (2010), cujo objetivo foi analisar a prática de dentistas autônomos, apontou que estes profissionais apresentam carência de conhecimento sobre gestão financeira, algo que talvez, possa ocorrer com outros profissionais autônomos, como os psicólogos.

A literatura aponta, no enfoque da prevenção à inadimplência, que o contrato combinado verbalmente no setting seja transcrito para o papel (D’Acri, 2009). Silvia Benetti e Tatiane Cunha (2008), em um estudo de revisão que propôs trazer as principais contribuições da literatura sobre o abandono da terapia, salientam o desenvolvimento de um olhar ampliado para aquilo que pode estar subjacente ao abandono do tratamento. Enfatizam, ainda, a necessidade de elaboração de mais pesquisas a respeito desta questão, que também pode ser entendida como um tipo de inadimplência. Em um estudo de revisão sobre a cobrança de honorários na clínica, Camile Gross e Maycoln Teodoro (2009a) trazem aspectos importantes relativos ao simbolismo que o pagamento tem. Contudo, as questões relativas a outros tipos de descumprimentos práticos e contextos de atuação autônoma na psicologia ainda carecem de exploração científica.

Gross e Teodoro (2009b) realizaram uma pesquisa na qual se propuseram a entender como os psicoterapeutas estabelecem as regras da cobrança dos honorários em sua prática e como percebem o significado do pagamento pelo cliente. No que tange a reflexões acerca de futuras pesquisas, as pesquisadoras enfatizam a importância de se produzir mais estudos relativos à temática. Visto que, segunda essas, há escassez de materiais publicados sobre o assunto honorários em psicologia, sendo que os existentes já possuem mais de 20 anos de publicação e são estudos internacionais. Então, após transcorridos 7 anos da realização desta pesquisa, e aceitando as sugestões de

Gross e Teodoro (2009b) que apontam campo fértil para estudos acerca da inadimplência, neste trabalho, propomos a investigação de saberes e atitudes do psicólogo autônomo diante da inadimplência a partir da perspectiva da prática destes profissionais. Objetivou-se entender o sentido de inadimplência atribuído pelos profissionais, analisar como os psicólogos autônomos foram preparados ao longo da formação para o manejo da inadimplência e verificar quais estratégias adotam para lidar com ela.

Método

Participaram deste estudo, 8 psicólogos autônomos, com idades entre 23 e 49 anos. Dentre os entrevistados, 7 são do sexo feminino, sendo que do total de entrevistados, 6 atuam na área da psicologia clínica, 1 na área organizacional e 1 na área escolar, em média há 2 anos e meio.

A seleção dos participantes do estudo se deu por meio da técnica do *Respondent Driven Sampling* (RDS), na qual os primeiros participantes (1ª onda) enviam o convite para novos participantes (2ª onda) (Goel & Salganik, 2009). A primeira onda foi composta da rede de contatos das pesquisadoras, para os quais foi enviado e-mail-convite, para a participação, explicitando critérios de inclusão nesta pesquisa, que foram: ser autônomo e ter terminado a graduação há, no máximo, 3 anos. A opção por profissionais com pouco tempo de formação, deveu-se ao fato de que os psicólogos com maior tempo de atuação podem vir a desenvolver estratégias assertivas para o manejo da inadimplência no cotidiano do trabalho. Tal fato poderia dificultar a investigação de qual tipo de lacunas, a graduação em psicologia no Brasil pode deixar, bem como o impacto disso na atuação profissional, inferindo-se que os profissionais com maior tempo de atuação podem vir a minimizar o impacto da inadimplência, pelo aprendizado cotidiano.

Para determinação do número de participantes e, por conseguinte, fechamento da quantidade de entrevistados, foi utilizado o critério de amostragem por saturação das respostas. A partir da análise dos resultados obtidos, a coleta foi encerrada quando se percebeu que as respostas dos participantes não trouxeram novas contribuições ao objetivo da pesquisa (Fontanella, Ricas & Turato, 2008). As

categorias temáticas da pesquisa foram elaboradas a priori, norteando a elaboração do roteiro de entrevistas, sendo algumas das perguntas feitas aos entrevistados: “O que você entende por inadimplência?”, “Você já se deparou com alguma situação de inadimplência na sua prática profissional?” e “Quais foram as suas atitudes diante da situação de inadimplência?”. Cada entrevista foi transcrita, de modo a facilitar a visualização dos pontos principais definidos a partir objetivo da pesquisa, bem como das subcategorias temáticas (Bardin, 2011).

Para análise das entrevistas, foi utilizada a análise de conteúdo, preconizada por Laurence Bardin (2011). Conforme a autora, foi realizado um procedimento sistemático para análise das comunicações visando a descrição do conteúdo das mensagens com o fim realizar inferências de conhecimentos relativos às informações oriundas das entrevistas. Esse exame foi realizado em três fases. A primeira fase, de pré-análise, ou seja, de exploração do material e tratamento dos resultados para inferência e a interpretação. Essa etapa, também compreende a análise do material, que iniciou-se com a transcrição das entrevistas e a realização de uma leitura flutuante, isto é, a elaboração dos indicadores que norteariam a interpretação e a preparação formal do material. A segunda fase, a partir da definição a priori das categorias, permitiu a exploração do material por meio da codificação de unidades de sentido. E a terceira etapa, de análise dos dados, ou seja, a inferência e interpretação do material coletado.

A fase de coleta de dados iniciou-se após a aprovação da pesquisa pelo Comitê de Ética em Pesquisa de uma instituição de ensino, o que ocorreu em dezembro de 2015, sob o parecer n.:1.382.917. O instrumento utilizado nesta pesquisa foi um roteiro de entrevista construído especificamente para este estudo, composto de perguntas que permitiram elucidar os objetivos propostos e características sociodemográficas dos participantes. Optou-se pelo modelo de entrevista semiestruturada, a qual foi realizada após a leitura e assinatura, pelos participantes, do termo de consentimento livre e esclarecido, conforme prevê a resolução n. 466 do Conselho Nacional de Saúde para realização de pesquisa com seres humanos (Resolução n. 466, 2012). As entrevistas foram realizadas entre os meses de Ja-

neiro e Março de 2016, nos locais de trabalho dos psicólogos e em salas de aula de uma instituição de ensino. Estas também foram gravadas após autorização dos participantes e, posteriormente, foram transcritas e compreendidas à luz da análise de conteúdo. Para minimizar o impacto da subjetividade na análise dos dados categorizados, contou-se com o apoio e participação de um juiz, profissional da Psicologia com expressiva atuação profissional. Optou-se pelo convite de um profissional com notório saber na metodologia adotada, com o fim verificar a convergência no processo de análise de conteúdo (Bardin, 2011).

Categories	Subcategorias
3.1 Entendimento da Inadimplência	Não pagamento pelos serviços prestados. Violação das regras do contrato terapêutico.
3.2 Vivência práticas de inadimplência	Descumprimento de combinações entre a equipe de trabalho. Atrasos as sessões de terapia. Não pagamento dos pacientes/clientes.
3.3 Formação para o manejo da inadimplência	Abordagem do tema durante a graduação: Não foi abordada a temática na graduação. Foi abordada na perspectiva psicanalítica. O tema foi abordado tangencialmente. Momento e disciplina ideal a ser contemplada durante a formação: Desde o início Durante os estágios. Disciplina de técnicas psicoterápicas. Disciplina de ética profissional.
3.4 Manejo da inadimplência	Preparação prévia para lidar com inadimplência: Reforço e adaptações do contrato terapêutico a partir da prática. Aceitar a inadimplência como real e esperada, definindo uma margem de sessões que não serão pagas. Incluir outras fontes de renda que não sejam apenas de trabalho autônomo. Fazer psicoterapia pessoal e supervisão com profissionais mais experientes. Ação diante da inadimplência: Abordagem da questão tão logo surja e por meio de diálogo. Repensar o atendimento, renegociação dos valores. Dificuldade de tratar questões tangentes ao descumprimento.

Tabela 1. Categorias e Subcategorias de Análise

Resultados e Discussão

A partir disso foram identificadas as categorias e subcategorias temáticas conforme explicitadas na tabela 1.

Entendimento da inadimplência

Partindo da análise das entrevistas foi possível identificar subcategorias que definem, conforme a visão dos entrevistados, o entendimento da inadimplência. Os conceitos oriundos dessas análises dizem respeito à compreensão do fenômeno da inadimplência sobre dois aspectos: como *não pagamento pelos serviços prestados* e como *violação das regras do contrato terapêutico*. Sobre a perspectiva do não pagamento, observou-se que os entrevistados refletem o sentido atribuído à inadimplência ressaltado por áreas do conhecimento ligadas à Economia. Isto porquê, associa-se o termo a questões financeiras derivadas do risco, da prática, de prestar serviços ou dar crédito, podendo não receber os valores correspondentes, fato que se amplia em cenários de turbulência econômica (Zeno, 2007; Matias, Daubermann & Ricci, 2008; Ruberto, Vieira, Silveira, & Bender Filho, 2012; Gonzalez & Torres, 2013). Tal compreensão foi a mais referida nas falas dos sujeitos, podendo ser vista nos depoimentos dos entrevistados n. 5 e n. 3, respectivamente: “Entendo por inadimplência, ham, pacientes que não cumprem as combinações financeiras do contrato terapêutico (Entrevistado n. 5¹, Entrevista Pessoal, 22 de Fevereiro de 2016)”;
“eu pensava que inadimplência fosse sempre referente a alguma coisa que tu deixou de pagar” (Entrevistado n. 3, Entrevista Pessoal, 22 de Janeiro de 2016). É possível que os profissionais autônomos busquem trabalhos formais, com a finalidade de complementação de renda, uma vez que o trabalho autônomo pode aumentar os riscos financeiros e, assim, prejudicar a sobrevivência

¹ Para fins de sigilo, os entrevistados serão identificados, no decorrer do texto, pela ordem de realização das entrevistas, conforme indicado neste grifo.

dos profissionais. O fato parece ser coerente com o estudo de Bastos et al., que aponta que a Psicologia é uma profissão em que se conciliam o trabalho autônomo e com vínculo empregatício, sendo que a modalidade assalariada, na atualidade, supera a atuação liberal (Bastos et al., 2010).

Apesar de ser o entendimento econômico o mais evocado pelos entrevistados, também surgiu, por parte de alguns, a compreensão da inadimplência como *violação de regras do contrato terapêutico* que sugere alinhamento com o conceito semântico da inadimplência, “falta de cumprimento” (Holanda, 2010, p. 406), conforme ilustra a fala do Entrevistado n. 2: “Inadimplência, eu entendo como qualquer ato que viola as questões de ética. O paciente não cumprir as regras do contrato [...] Então tudo isso eu entendo que tá dentro do campo da inadimplência se ele não cumprir” (Entrevistado n. 2, Entrevista Pessoal, 18 de Janeiro de 2016).

Vivência prática da inadimplência

Ao serem convidados a referir situações práticas vivenciadas em relação à inadimplência, observou-se, através da fala dos entrevistados, a presença de três subcategorias: *descumprimento de combinações entre a equipe de trabalho*, *atrasos nas sessões de terapia* e *não pagamento dos honorários pelos pacientes/clientes*.

Na subcategoria *descumprimento de combinações entre a equipe de trabalho*, chama atenção as relações de trabalho em equipe, conforme é possível perceber na fala do Entrevistado n. 3:

Então, professores que deixam de cumprir certas obrigações pedagógicas com as crianças. Eles tem um plano de estudos, tem que seguir aquele plano [...] daqui a pouco quando a gente vê elas (professoras) passam o dia todo dando brinquedo livre para as crianças. E é escola de educação infantil, né. Então não né, pera ai, tem toda uma área de educação pedagógica que tu tem que atingir ao longo daquele dia. (Entrevistado n. 3, Entrevista Pessoal, 22 de Janeiro de 2016).

Conforme destacam Maria do Carmo Fernandes Martins e Katia Puente-Palácios (2010), com relação ao funcionamento e o ao que resulta da atuação do psicólogo em equipes, nos dias de hoje, não há informação acerca do fa-

zer deste profissional sob essa condição de trabalho. Entretanto, os modelos laborais, na atualidade, requerem mais interação e atuação interdisciplinar para a execução das tarefas (Furtado, 2007). Assim, faz-se importante considerar esse tipo de vivência da inadimplência, uma vez que o descumprimento de obrigações extrapola as fronteiras estabelecidas na relação entre psicólogo e paciente/cliente atendido e envolve uma rede de trabalho que se articula de tal maneira que dependerá da complementariedade das habilidades de seus membros (Greenberg & Baron, 1995).

A outra subcategoria, diz respeito aos *atrasos nas sessões de terapia* como manifestação da inadimplência. A literatura psicanalítica compreende o atraso nas sessões de psicoterapia como manifestações do funcionamento psíquico dos pacientes (Etchegoyen, 2004). Nesse sentido, os profissionais, que atuam sob essa perspectiva teórica, preterem os aspectos práticos do descumprimento ao horário acordado em detrimento da relação simbólica que o conteúdo estabelece. Tal compreensão pode ser observada através da fala do Entrevistado n. 1: “Então, por exemplo, um paciente fóbico como eu falei, poderá, não falo sempre que vai ter, mas que poderá ter, dificuldades de ir, resistências pra conseguir ham, ir no tratamento, as vezes vai chegar atrasado, né” (Entrevistado n. 1, Entrevista Pessoal, 13 de Janeiro de 2016).

Com relação à subcategoria *não pagamento dos pacientes/clientes*, ressalta-se que foi a situação de inadimplência mais enfrentada pelos psicólogos entrevistados, como pode-se verificar em muitos dos depoimentos: Entrevistado n. 5 “Já aconteceu algumas situações, de eu fazer combinações do pagamento das sessões no final do mês, e passar 2, 3 meses e o paciente não fez o pagamento dessas sessões” (Entrevistado n. 5, Entrevista Pessoal, 22 de Fevereiro de 2016). Entrevistado n. 6 “Eu tive dois pacientes assim, um que não me pagou um mês. [...] E uma que se desorganizou durante 2 semanas” (Entrevistado n. 6, Entrevista Pessoal, 1 de Março de 2016). E Entrevistado n. 8 “Ham, por exemplo, fazer o pagamento dessas referidas 4 sessões por cheque né, e depois acabar que o cheque está sem fundo” (Entrevistado n. 8, Entrevista Pessoal, 3 de Março de 2016).

Uma das razões que pode explicar a recorrência do não pagamento pelos serviços prestados, além das já discutidas, diz respeito ao momento de recessão econômica vivido no Brasil que, por afetar diversos setores da sociedade, provavelmente será sentida também pelos psicólogos autônomos (Instituto Nacional de Pesquisas Econômicas [IPEA], 2015). De acordo com isso, destaca-se a recente investigação realizada por Sandra Yvonne Spiendler Rodriguez, Mary Sandra Carlotto, Daniela Ogliari e Kleber Giordani (2015), apontando que o baixo ganho financeiro é um dos fatores que podem ser geradores de estressores ocupacionais. Em um contexto de recessão de economia, tais estressores podem surgir no cotidiano dos profissionais autônomos, principalmente por que o psicólogo espera, como qualquer outro profissional, tirar de seu trabalho o seu sustento.

Formação para o manejo da inadimplência

Em virtude de as informações coletadas para essa categoria terem suscitado respostas que remetem a momentos diferentes de contato com a temática da inadimplência na graduação, fez-se uma subdivisão didática das subcategorias. Na subdivisão, *abordagem do tema durante a graduação* foram identificadas as subcategorias: *Não foi abordada a temática na graduação; foi abordada na perspectiva psicanalítica e o tema foi abordado tangencialmente*.

Alguns entrevistados não identificaram a inadimplência como um tema tratado na graduação, conforme revelam as falas a seguir: Entrevistado n. 4: “Não lembro de ter sido abordado em nenhuma disciplina” (Entrevistado n. 4, Entrevista Pessoal, 17 de Fevereiro de 2016) e do Entrevistado n. 5: “Não. Não foi abordado durante a graduação” (Entrevistado n. 5, Entrevista Pessoal, 22 de Fevereiro de 2016). Podemos pensar que tal percepção esteja traduzindo o sentido que os participantes deste estudo mais atribuíam a inadimplência, que é o relacionado à perspectiva financeira de compreensão do termo, sendo preterido aquele relacionado ao descumprimento de combinações (Gallo, 2014; Gonzalez & Torres, 2013).

No que diz respeito a *foi abordado na perspectiva psicanalítica*, na medida em que a inadimplência foi sendo apresentada aos participantes, percebeu-se que os mesmos referi-

ram que a sua aprendizagem acadêmica destes temas, esteve presente nas disciplinas de psicanálise, como podemos ver na fala do Entrevistado n. 6: “Foi comentado na disciplina de psicanálise como um mecanismo que o paciente usa pra manipular toda a questão da sessão” (Entrevistado n. 6, Entrevista Pessoal, 1 de Março de 2016), e do Entrevistado n. 7: “eu tive uma cadeira de clínica psicanalítica que abordou um pouco a questão do dinheiro né, das faltas” (Entrevistado n. 7, Entrevista Pessoal, 02 de março de 2016). De fato, um dos primeiros teóricos a destacar os elementos que compõe o setting terapêutico, bem como os associados ao descumprimento, foi Freud (1913/1976). Apesar de transcorrido mais de um século da exposição dessas ideias, percebe-se que elas continuam presentes e marcantes na formação do psicólogo, no que diz respeito ao entendimento da falta de cumprimento de combinações (Gallo, 2014; Nascimento & Moraes, 2013).

Na subcategoria, o tema foi abordado tangencialmente, os participantes também destacaram que a inadimplência havia sido discutida, porém não de maneira específica, como se pode verificar nas falas do Entrevistado n. 1: “Não teve na minha faculdade discussão sobre essa questão com esse nome” (Entrevistado n. 1, Entrevista Pessoal, 13 de Janeiro de 2016), e também na fala do Entrevistado n. 3: “Não com esse termo talvez” (Entrevistado n. 3, Entrevista Pessoal, 22 de Janeiro de 2016). Essas falas podem indicar que a discussão acerca dos não cumprimentos de combinações, inerentes a trajetória de qualquer profissional, já esteja sendo contemplada nos currículos acadêmicos, contudo, de forma ainda incipiente, visto que há muitas lacunas na formação acadêmica do psicólogo brasileiro (Bastos et al., 2010).

Considerando o momento e disciplina ideal em que a inadimplência deveria ser contemplada, durante a formação, emergiram as seguintes subcategorias: desde o início, durante os estágios, nas disciplinas de técnicas psicoterápicas e na de ética profissional.

Foi possível observar que os profissionais destacam a importância de a inadimplência ser um tema abordado em vários momentos da formação: no início, conforme sugere a fala do Entrevistado n. 6: “Eu acho que desde o começo assim” (Entrevistado n. 6, Entrevista Pessoal, 1 de Março de 2016) e ao longo da

formação, conforme Entrevistado n. 7: “Então eu não acho que seja necessário assim que tenha um momento específico que se possa discutir, mas que seja algo presente assim, na formação né” (Entrevistado n. 7, Entrevista Pessoal, 2 de Março de 2016). Assim, é possível verificar que os profissionais reconhecem a importância de discutir a inadimplência em vários momentos da formação, fato que enaltece sua relevância e aplicabilidade à prática profissional.

Alguns entrevistados destacaram as disciplinas de estágio como sendo o momento ideal para promover a discussão da temática da inadimplência. Conforme traz o Entrevistado n. 8 “Eu acho que nos estágios, nos estágios clínicos assim isso seria muito importante” (Entrevistado n. 8, Entrevista Pessoal, 3 de Março de 2016); as de ética, Entrevistado n. 1: “eu acho né, que na (disciplina) de ética, assim” (Entrevistado n. 1, Entrevista Pessoal, 13 de Janeiro de 2016) e Entrevistado n. 6: “Eu acho que na questão ética, nas disciplinas de ética deveriam ser contempladas” (Entrevistado n. 6, Entrevista Pessoal, 1 de Março de 2016); e também as disciplinas de técnicas psicoterápicas, conforme Entrevistado n. 5: “Eu acho que quando o aluno vai apreender as teorias e técnicas psicoterápicas né” (Entrevistado n. 5, Entrevista Pessoal, 22 de Fevereiro de 2016). Neuza Maria de Fátima Guaresch e Carolina dos Reis (2009) afirmam que, na formação, as disciplinas propõem pouca ou nenhuma interação com as vivências práticas e/ou com experiências profissionais, fato esse que pode justificar a sugestão dos entrevistados de disciplinas que envolvem desenvolvimento de habilidades para a prática. Como é o caso das disciplinas de estágio e de técnicas psicoterápicas, uma vez que elas se encontram diretamente imbricadas com o fazer profissional e, portanto são provavelmente as que proporcionam maior respaldo à prática (Neubern, 2010). No que se refere ao destaque da disciplina de ética, como um eixo que pode amparar os profissionais frente às situações de inadimplência, Marilena Chauí (2000) destaca que a ética compreende também a faceta do dever, das responsabilidades e das ações morais, o que pode servir de parâmetro importante para o manejo da inadimplência no cotidiano do trabalho do psicólogo.

Manejo da Inadimplência: preparação prévia e atitudes diante da inadimplência

A categoria, manejo para a inadimplência, detectou a existência de duas subdivisões que revelam como os profissionais se preparam para lidar com a inadimplência e quais ações tomam quando ela se apresenta, sendo que para cada uma destas emergiram as subcategorias correspondentes.

Na subdivisão *preparação prévia para lidar com inadimplência* elencamos as seguintes subcategorias: *reforço e adaptações do contrato terapêutico a partir da prática; aceitar a inadimplência como real e esperada - definindo uma margem de sessões que não serão pagas; e incluir outras fontes de renda que não sejam apenas de trabalho autônomo*. Conforme ilustram as falas a seguir: Entrevistado n. 8 “Ham, dentro do ponto de vista dessa questão prática, eu acho que a única coisa que pode te preparar é tu fazer um contrato” (Entrevistado n. 8, Entrevista Pessoal, 3 de Março de 2016), e como na fala do Entrevistado n. 2: “Então né, quando o paciente, sai sem me pagar, eu tento combinar uma nova sessão, às vezes de forma gratuita ou em tempo menor que as sessões normais, pra gente então estabelecer um novo contrato né” (Entrevistado n. 2, Entrevista Pessoal, 18 de Janeiro de 2016). A questão do contrato, como sendo uma das formas de o psicólogo se preparar para lidar com questões da inadimplência, e o reforço destas combinações, são mecanismos com os quais os profissionais explicitam as regras que definirão seu trabalho com os pacientes/clientes (Etchegoyen, 2004; D’Acari, 2009; Neubern, 2010). Partindo disso, e por ser o contrato uma das poucas ferramentas concretas/físicas de trabalho dos psicólogos, o apoio neste instrumento, em ambas as situações, pode ser uma estratégia utilizada para minimizar o impacto da inadimplência.

Outra reflexão ressaltada durante as entrevistas foi a de sua aceitação como real e esperada, definindo-se, inclusive, uma margem de sessões que não serão pagas, conforme refere o Entrevistado n. 8: “Quando entra em trabalho terapêutico comigo eu combino que, [...] até 3 sessões vão ficar (sem necessidade de pagamento), para se houver alguma dificuldade (de pagamento)” (Entrevistado n. 8, Entrevista Pessoal, 3 de Março de 2016). Ainda, foi identificada a sugestão de se incluir outras

fontes de renda que não sejam apenas do trabalho autônomo percebida pela fala do Entrevistado n. 2: “Eu costumo dizer que as pessoas não podem depender exclusivamente do dinheiro que os pacientes vão te dar. Tem que ter um pé de meia ou um outro recurso” (Entrevistado n. 2, Entrevista Pessoal, 18 de Janeiro de 2016). Considerando as orientações do Código de Ética do Psicólogo, instrumento que norteia a prática profissional, que ressalta, em diversos momentos, o compromisso social da profissão, o exercício da mesma por meio do respeito ao ser humano, e a assunção de prestação de serviços com qualidade, acima de interesses pessoais (Conselho Federal de Psicologia, 2005). Com isso, é provável que os psicólogos se mostrem sensíveis as dificuldades financeiras do seus pacientes/clientes e priorizem o atendimento, acima de suas necessidades de sobreviver na profissão. Também pode-se pensar que a tolerância ou aceitação de descumprimento de obrigações, estabelecidas na relação profissional, podem estar associadas ao caráter vocacional comumente atribuído a profissão do psicólogo (Sobral & Lima, 2013).

Outro recurso de preparo para lidar com a inadimplência foi o de *fazer psicoterapia pessoal e supervisão com profissionais mais experientes*, como se pode observar na fala do Entrevistado n. 7: “Olha algo que eu acho imprescindível é a análise pessoal [...] a supervisão me apoia bastante nesse sentido também” (Entrevistado n. 7, Entrevista Pessoal, 2 de Março de 2016). Conforme postulam Ilva Santana Santos Fonseca e Samara Bruno Moura (2008), as relações em que há existência ou disponibilidade das pessoas em estar presente, demonstrar preocupação, e assistir, com os recursos disponíveis, resume o que pode ser entendido como apoio social. Deste modo, entende-se que a terapia, assim como a supervisão, serve para os psicólogos como meio de apoio que permite o preparo para a ação diante da inadimplência.

No que se refere a subdivisão *ação diante da inadimplência*, observou-se que os psicólogos se valeram de atitudes como o *diálogo*, conforme é possível identificar na fala do Entrevistado n. 5: “eu chamo num horário separado para conversar essas questões e relembrar as combinações que a gente fez, né” (Entrevistado n. 5, Entrevista Pessoal, 22 de Fevereiro de 2016). Outros também destacaram a possi-

bilidade de *repensar o atendimento do paciente/cliente*, conforme traz o Entrevistado n. 8: “conversar da possibilidade de passar para outro colega, que ele possa ser atendido por um colega num preço mais acessível” (Entrevistado n. 8, Entrevista Pessoal, 3 de Março de 2016); e também Entrevistado n. 2: “Por que chega num ponto né, que tu tem que invalidar o tratamento e pedir que a pessoa não volte por que tu também precisa pagar tuas contas né!” (Entrevistado n. 2, Entrevista Pessoal, 18 de Janeiro de 2016). Partindo do fato de que a inadimplência é inerente à prestação de serviços, Gross & Teodoro (2009a) apresentam a necessidade de analisar cada caso como único, destacando a necessidade de uma ação que considere a singularidade da situação que origina a inadimplência. Tal conclusão é congruente com os estudos realizados por Ana Lúcia Martins de Oliveira e Bibiana Godoi Malgarim (2013), que destacam a importância de preparar o profissional para captar a singularidade dos casos de não pagamentos nos consultórios de Psicologia, bem como, em espaços de formação como as clínicas-escola.

Por fim, em relação a *dificuldades para tratar questões tangentes ao descumprimento*, estas podem ser decorrentes de dificuldades em abordá-las, conforme percebemos nas falas de: Entrevistado n. 7 “Por que a gente se forma e depois não sabe como cobrar os pacientes né” (Entrevistado n. 7, Entrevista Pessoal, 2 de Março de 2016); Entrevistado n. 6 “difícil, por que na verdade, que acho que, eu, eu tenho muito medo, assim, da cobrança” (Entrevistado n. 6, Entrevista Pessoal, 1 de Março de 2016) e também na do Entrevistado n. 2 “isso pra mim (abordar os descumprimentos) foi um déficit bem grande, [...] eu fui me deparando com algumas situações, que tu tem que fazer às vezes do limão uma limonada” (Entrevistado n. 2, Entrevista Pessoal, 18 de Janeiro de 2016). O estudo de Gross & Teodoro (2009a; 2009b), sinaliza que a negociação de valores suscita inseguranças, que geram dificuldades práticas com relação a cobrança de honorários, bem como na definição de parâmetros de trabalhos do psicólogo. Dessa forma, pode-se pressupor que o processo de negociação de honorários seja uma demanda importante a ser trabalhada ao longo da graduação, para que forneça mais segurança para o recém graduado (Valore & Selig, 2010). Nesse sentido, é possível inferir que há

possibilidade dos profissionais demonstrarem tolerância e parcimônia em relação ao descumprimento de combinações acordadas com seus pacientes ou clientes, visto que a profissão da psicologia está muitas vezes associada à priorização da doação e de ajuda ao próximo (Bock, 1997).

Considerações Finais

Produzir conhecimento sobre práticas que direcionem o psicólogo para uma postura assertiva diante da inadimplência mostrou-se um desafio. A literatura não dispõe de muitos trabalhos publicados, que se relacionem diretamente a questão do descumprimento transposto ao âmbito prático, nem sob a perspectiva de revisões teóricas, tampouco na produção de estudos empíricos. Constatou-se, também, pela análise da bibliografia realizada para produção deste trabalho, uma carência de estudos produzidos sobre a temática, no Brasil. Percebeu-se, que, muito do que é produzido nos meios acadêmicos relativo à essa temática, tem direcionamento a um viés psicodinâmico para compreensão dos descumprimentos de combinações.

Este estudo se propôs a investigar como foi o contato dos psicólogos autônomos, recém-formados, com a temática da inadimplência durante a graduação, e como o legado deste aprendizado auxiliou os profissionais a lidar com ela na sua prática - enquanto profissionais inseridos no mercado de trabalho. O foco principal foi de trazer para o campo teórico, as dificuldades práticas que os psicólogos enfrentam diariamente, no sentido de poder tencionar qual tipo de conhecimento a graduação fornece para ampará-los em seu fazer. A partir dele destaca-se que há lacunas na formação do psicólogo, principalmente no que tange a instrumentalização para o manejo de aspectos práticos do descumprimento. Ainda, há a presença de insegurança, que o desconhecimento sobre como lidar com tais descumprimentos de combinações, gera nos psicólogos recém formados. Fica latente a importância de discutir objetivamente as questões que circundam a inadimplência, de modo a minimizar o despreparo e a incerteza, que atualmente permeiam o desenvolvimento profissional destes psicólogos.

Destaca-se como limitações deste estudo, o fato de a maior parte dos entrevistados atuar na área clínica; o que pode ter precipitado

um viés na análise do conteúdo das entrevistas, no sentido de uma compreensão acerca da inadimplência a partir da perspectiva clínica. Enaltecer a importância do amparo acadêmico as questões práticas do descumprimento de combinações, é fundamental, e é algo que ainda se precisa avançar na perspectiva de um olhar ampliado sobre a temática. Em atenção, parece relevante destacar que, uma possibilidade para esse avanço, pode estar no fomento às disciplinas de metodologia transdisciplinar, que auxiliem os psicólogos a se nutrirem de fundamentos de outras áreas do conhecimento, a exemplo da Administração, Economia e Direito - cujas temáticas, gestão e mediação de conflitos, permeiam a formação básica desses profissionais. Também se chama atenção para a possibilidade de incluir na formação o ensino das estratégias práticas para lidar com descumprimentos. Isso pode se dar, através de pesquisas que possam focar principalmente os recursos que foram aprendidos no cotidiano dos profissionais mais experientes na atuação autônoma em psicologia, de modo à melhor instrumentalizar futuros psicólogos.

Portanto, apesar da constatação de que há muita insegurança e despreparo nos psicólogos autônomos recém formados para lidar com a inadimplência no dia a dia, ainda assim, também é evidente que tais dificuldades não se mostraram empecilhos para busca de soluções. Porém, o incremento de investigações desta temática pode contribuir na redução de ansiedades associadas ao descumprimento de combinações, bem como no melhor preparo dos profissionais diante desta realidade. Além disso, pode sensibilizar instituições de formação de psicólogos para a inclusão de disciplinas curriculares que abordem o manejo de questões de inadimplência focados para a prática profissional do futuro psicólogo.

Referências

- Antoniali, Luiz Marcelo (2010). *Planejamento e controle financeiro dos serviços prestados por profissionais liberais: o caso dos dentistas da região sul de Minas Gerais. XIII Sustentabilidade ambiental nas organizações*. Recuperado de <http://sistema.semead.com.br/13semead/resultado/trabalhosPDF/202.pdf>
- Bardin, Laurence (2011). *Análise de conteúdo*. Lisboa: Edições 70.

- Bastos, Antonio Virgílio Bittencourt; Gondim, Sônia Maria Guedes; Borges-Andrade, Jairo Eduardo (2010). As mudanças no exercício profissional da psicologia no Brasil: o que se alterou nas duas últimas décadas e o que vislumbramos a partir de agora?. In Antonio Virgílio Bittencourt Bastos & Sônia Maria Guedes Gondim (Eds.), *O trabalho do psicólogo no Brasil* (pp. 419-444). Porto Alegre: Artmed.
- Benetti, Sílvia P. C. & Cunha, Tatiane R. S. (2008). Abandono de tratamento psicoterápico: implicações para a prática clínica. *Arquivos Brasileiros de Psicologia*, 60(2), 48-59. Recuperado de: http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?pid=S1809-52672008000200007&script=sci_arttext
- Bock, Ana Mercês Bahia (1997). Formação do psicólogo: um debate a partir do fenômeno psicológico. *Psicologia: Ciência e Profissão*, 17(2), 37-42. <http://dx.doi.org/10.1590/S1414-98931997000200006>
- Chauí, Marilena (2000). *Convite à filosofia*. São Paulo: Ática.
- Conselho Federal de Psicologia (2005). *Código de ética do psicólogo*. Recuperado de: <http://site.cfp.org.br/wp-content/uploads/2012/07/codigo-de-etica-psicologia.pdf>
- D'Acri, Gladys Costa de Moraes Rêgo Macedo (2009). Reflexões Sobre o Contrato Terapêutico como um Instrumento de Autorregulação do Terapeuta. *Revista da Abordagem Gestáltica*, 15(1), 42-50. Recuperado de: http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1809-68672009000100007
- Etchegoyen, R. Horacio (2004). *Fundamentos da técnica psicanalítica*. Porto Alegre: Artmed.
- Fonseca, Ilva Santana Santos & Moura, Samara Bruno (2008). Apoio social saúde e trabalho: uma breve revisão. *Psicologia para América Latina*, 15. Recuperado de http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-350X2008000400012
- Fontanella, Bruno José Barcellos; Ricas, Janete & Turato, Egberto Ribeiro (2008). Amostragem por saturação em pesquisas qualitativas em saúde: contribuições teóricas. *Cadernos de Saúde Pública*, 24(1), 17-27. <http://dx.doi.org/10.1590/S0102-311X2008000100003>
- Freud, Sigmund (1913/1976). Sobre o início do tratamento. En *Obras completas* (vol. 12, pp. 162-191). Rio de Janeiro: Imago.
- Furtado, Juarez Pereira (2007). Equipes de referência: arranjo institucional para potencializar a colaboração entre disciplinas e profissões. *Interface: Comunicação, Saúde, Educação*, 11(22), 239-255. <https://dx.doi.org/10.1590/S1414-32832007000200005>
- Gallo, Suzanne Robell (2014). O dinheiro dos psicanalistas. *Ide*, 37(58), 165-168. Recuperado de http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0101-31062014000200014&lng=pt&tlng=pt
- Goel, Shrad & Salganik, Matthew J. (2009). Respondent-driven sampling as Markov chain Monte Carlo. *Statistics in Medicine*, 28(17), 2202-2229. <https://dx.doi.org/10.1002/sim.3613>
- Gonzalez, Raphael Pacheco de Abreu Iglesias & Torres, Inácio Alves (2013). *Inadimplência e recuperação de créditos em uma instituição financeira* (Trabalho de conclusão de curso publicado). Centro Universitario de Brasília - UNICEUB, Brasília, DF, Brasil. Recuperado de <http://repositorio.uniceub.br/bitstream/235/3950/1/20922164.pdf>
- Greenberg, Jerald & Baron, Robert (1995). *Behavior in organizations: understanding and managing the human side of the work*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Gross, Camile & Teodoro, Maycoln L. (2009a). A cobrança dos honorários na prática clínica por psicoterapeutas: uma revisão de literatura. *Aletheia*, 29, 117-128. Recuperado de http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-03942009000100010
- Gross, Camile & Teodoro, Maycoln L. (2009b). A cobrança de honorários na prática clínica. *Psicologia Clínica*, 21(2), 315-328. <https://dx.doi.org/10.1590/S0103-56652009000200005>
- Guaresch, Neuza Maria de Fátima & Reis, Carolina dos (2009). Palestra: Possibilidades, limites e desafios dos Serviços de Psicologia: a avaliação psicológica e as teorias e técnicas psicoterápicas na formação do profissional de saúde. En *I Encontro Estadual dos Serviços de Psicologia das Instituições de Ensino Superior de Santa Catarina: Possibilidades limites e desafios*. Florianópolis, Maio.
- Holanda, Aurélio Buarque (2010). *Mini dicionário aurélio da língua portuguesa* (8 ed). Curitiba: Positivo.
- Instituto Nacional de Pesquisas Econômicas [IPEA], (2015). *Carta de Conjuntura Econômica; 3º Trimestre 2015*. Recuperado de: http://www.ipea.gov.br/portal/index.php?option=com_content&view=article&id=26982&catid=3&Itemid=3
- Martins, Maria do Carmo Fernandes & Puente-Palacios, Katia (2010). O psicólogo e sua inserção em equipes de trabalho. En Antonio Virgílio Bit-

- tencourt Bastos & Sônia Maria Guedes Gondim (Eds), *O trabalho do psicólogo no Brasil* (pp. 200-222). Porto Alegre: Artmed.
- Matias, Alberto Borges; Daubermann, Elaine Corrêa & Ricci, Emerson Tadeu Gonçalves (2009). Inadimplência não é insolvência: um estudo conceitual e empírico com uma abordagem macrofinanceira. *FACEF Pesquisa*, 12(1), 52-62. Recuperado de http://legacy.unifacef.com.br/facefpesquisa/2009/nr1/vol12_nr01_art04.pdf
- Moura, Luciana & Pantoja, Maria Júlia (2010). O psicólogo autônomo e voluntário contextos, locais e condições de trabalho. En Antonio Virgílio Bittencourt Bastos & Sônia Maria Guedes Gondim (Eds), *O trabalho do psicólogo no Brasil* (pp. 151-173). Porto Alegre: Artmed.
- Nascimento, Rose Daise Melo do & Moraes, Marco Aurélio Valle de (2013). Contrato terapêutico grupal desenvolvido no ambulatório de ansiedade e depressão: relato de experiência. *Revista do NUFEN*, 5(2), 5-21. Recuperado de <http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sciarttext&pid=S2175-25912013000200002&lng=pt&tlng=pt>
- Neubern, Maurício da Silva. (2010). O terapeuta e o contrato terapêutico: em busca de possibilidades. *Estudos e Pesquisas em Psicologia*, 10(3), 882-897. <http://dx.doi.org/10.12957/epp.2010.8931>
- Noronha, Olímpia Rosa (2007). O estagiário-psicoterapeuta e as relações de pagamento/dinheiro com os pacientes de uma clínica escola. *Psicólogo inFormação*, 11(11), 127-145. <http://dx.doi.org/10.15603/2176-0969/pi.v11n11p127-145>
- Oliveira, Ana Lúcia Martins de & Malgarim, Bibiana Godoi (2013). *Aprendizagem de cobrança de honorários durante o estágio em psicologia nas clínicas escola*. *Psicologia portal dos psicólogos*. Recuperado de: <http://www.psicologia.pt/artigos/textos/TL0363.pdpf>
- Resolução n. 466, de 12 de dezembro de 2012. Dispõe sobre pesquisas envolvendo seres humanos. Recuperado de: <http://conselho.saude.gov.br/resolucoes/2012/Reso466.pdf>
- Rodriguez, Sandra Yvonne Spiendler; Carlotto, Mary Sandra; Ogliari, Daniela & Giordani, Kleber (2015). Estressores ocupacionais em psicólogos clínicos brasileiros. *Psicogente*, 18(33), 104-116. <http://doi.org/10.17081/psico.18.33.59>
- Ruberto, Isabel Von Grafen; Silveira, Vinícius Girardi da; Vieira, Kelmara Mendes & Bender Filho, Reisoli (2013). A influência dos fatores macroeconômicos sobre o endividamento das famílias brasileiras no período de 2005-2012. *Revista Estudos do CEPE*, 18(20), 58-77.
- Sobral, Marcela Flores Cardoso & Lima, Marcus Eugênio Oliveira (2013). Representando as práticas e praticando as representações nos CRAS de Sergipe. *Psicologia: Ciência e Profissão*, 33(3), 630-645. <http://dx.doi.org/10.1590/S1414-98932013000300009>
- Valore, Luciana Albanese & Selig, Gabrielle Ana (2010). Inserção profissional de recém graduados em tempos de insegurança e incertezas. *Estudos e Pesquisas em Psicologia*, 10(2), 390-404. <http://dx.doi.org/10.12957/epp.2010.8962>
- Zeno, Jose Miguel da Cunha (2007). *Risco legal: uma introdução ao seu gerenciamento no atual cenário corporativo*. Rio de Janeiro: Faculdades IBMEC.

MARIA CAROLINA ABIANNA

Escola de Saúde e Bem-Estar da Faculdade de Desenvolvimento do Rio Grande do Sul - Laureate International Universities

SANDRA YVONNE SPIENDLER RODRIGUEZ

Escola de Saúde e Bem-Estar da Faculdade de Desenvolvimento do Rio Grande do Sul - Laureate International Universities

DIRECCIÓN DE CONTACTO

carolina.abianna@gmail.com

FORMATO DE CITACIÓN

Abianna, Maria Carolina & Rodriguez, Sandra Yvonne Spiendler (2016). Saberes e Atitudes de Psicólogos Autônomos Diante da Inadimplência: Um Estudo Empírico. *Quaderns de Psicologia*, 18(3), 43-54. <http://dx.doi.org/10.5565/rev/qpsicologia.1361>

HISTORIA EDITORIAL

Recibido: 10/07/2016
1ª Revisión: 25/09/2016
Aceptado: 06/10/2016