

Guía de Recomendaciones para el Sector Público

Durante el trabajo de desarrollo – investigación y experimentación – de las metodologías de educación financiera enfocada en las mujeres beneficiarias del Programa Bolsa Familia y en los jubilados de baja renta fueron identificados algunos elementos que no formaban parte del alcance del programa de educación financiera, pero que son importantes de ser notados y abordados.

Este documento tiene como objetivo enumerar los aspectos que más llamaron la atención de la consultoría técnica, pues se tratan de cuestiones que se colocan tanto como oportunidades o desafíos para los avances del programa de educación financiera con enfoque en estas dos poblaciones, y, de las propias políticas de beneficio condicionado y de seguridad social.

Apuntes en relación al Programa Bolsa Familia:

En las diversas localidades de Brasil quedó evidente la falta de comprensión de las mujeres beneficiarias del Bolsa Familia con relación a la forma de cálculo del beneficio y a las reglas de funcionamiento del programa. Esto quedaba evidente en la discusión en los talleres de los motivos de que el beneficio de una es mayor/menor que el beneficio de otra.

Esta cuestión de la baja comprensión sobre las reglas y el funcionamiento del programa, también aparecía fuertemente en los momentos en que los “mitos” sobre el Bolsa Familia aparecían en las conversaciones, y, muchas veces incluso generaban resistencias en la participación de los talleres, pues, según algunos de estos “mitos”, tener dinero en la cuenta de ahorro o mostrar que usted tiene tarjeta de crédito podrían ser factores de exclusión del programa.

Se adiciona a esto el hecho de que muchos de los agentes que trabajan en la asistencia a las familias del Bolsa Familia también poseen baja escolaridad y, en muchos casos, una situación de vulnerabilidad parecida con la de las familias beneficiadas. Esto genera, en muchos casos, una mala voluntad en esclarecer las dudas o, incluso, prejuicios y opiniones de los agentes públicos para con las mujeres beneficiarias del Bolsa Familia. Es nítida la diferencia de tratamiento atribuida a las mujeres y a los jubilados, muchas veces, por el mismo agente en el mismo CRAS.

La falta de comprensión a veces también es usada como forma de imponer algunas actividades a las familias bajo la amenaza de que perderán el beneficio en el caso que no participen de tal taller o actividad. Presenciamos algunas de estas situaciones.

Recomendación 1:

Es fundamental que el Ministerio del Desarrollo Social y Combate al Hambre desarrolle

estrategias de comunicación dirigidas para la mayor comprensión de las familias beneficiadas por el Programa en relación a sus reglas y formas de funcionamiento. Esto es fundamental para que las familias sean bien informadas, y se empoderen con relación a su condición, no permitiendo ser colocada en una posición de rehén de una situación.

Apuntes con relación a la Política de la Seguridad Social:

La gran cuestión que se percibió con relación a los jubilados de baja renta es que es muy difícil que ellos logren cubrir todas sus necesidades con la renta que reciben. Además de, en muchos casos, ser proveedores o ayudar en la composición de la renta de sus hijos y/o nietos, los gastos en esta fase de la vida con salud son crecientes. Se adiciona a esto el hecho de que la mayoría llegó a la vejez sin una reserva, lo que los pone bajo presión constante ante una emergencia o imprevisto.

También se observó que muchos se jubilaron y continuaron trabajando, contando con dos rentas, y, a partir del momento en que esto ya no es posible por cuestiones físicas, hay una fuerte disminución de la renta, y, consecuente, un desarreglo de la vida financiera. Quedó claro para el equipo de consultores que la falta de planificación durante la vida y para la jubilación es el gran factor generador de los altos niveles de endeudamiento en esta fase, una vez que, en general, la persona no logra con la renta de la jubilación arcar con todos los gastos. Con excepción, en general, de los jubilados rurales que nunca tuvieron renta estable, y, con la jubilación pasan a tener un valor mensual.

Recomendación 2:

Es fundamental que el Ministerio de Hacienda, ahora, responsable de la Política de la Seguridad Social, desarrolle estrategias para que la población brasileña comience desde temprano a planificarse para esta etapa de la vida. Con las discusiones crecientes y cambios inminentes que ocurrirán en los regímenes de la seguridad social, es fundamental crear la consciencia sobre la necesidad de que cada uno se organice y cree reservas para cuando ya no pueda trabajar.

Apuntes en relación al Crédito Consignado:

Cuando se crea una política, por más que se proyecten sus posibles consecuencias, principalmente en realidades complejas, las intenciones y los resultados generados no siempre se mantienen alineados.

Por más que el crédito consignado haya sido una modalidad que surgió para ofrecer al jubilado la posibilidad de coger un préstamo a una tasa menor, una serie de factores como la facilidad de dirigir/influenciar la toma de decisión del anciano, el bajo riesgo de conceder este tipo de crédito por parte de las instituciones financieras, la industria del fraude que se creó entorno de este tipo de deuda, las estrategias hábiles de los vendedores, entre otros, acabó creando una estructura de incentivos muy perversa.

Obviamente, la falta de planificación y, muchas veces, las decisiones por impulso llevan al individuo a endeudarse – de una manera o de otra. No obstante, dada la desigualdad de fuerzas entre el anciano, en general, con baja escolaridad y bajo conocimiento financiero, y, toda la estructura que favorece la venta del crédito consignado, es fundamental que existan mecanismos exentos que apoyen al anciano en su toma de decisión.

Recomendación 3:

El margen deducible no ha sido suficiente para limitar el nivel de endeudamiento de los jubilados – especialmente, de aquellos en situación de mayor vulnerabilidad. Incluso, pues el margen deducible solo evalúa el total de endeudamiento de esta modalidad con relación a la renta del jubilado. No se mira el endeudamiento de la persona como un todo. Para que la situación de endeudamiento excesivo en este público no se agrave aún más, es fundamental que el Ministerio de Hacienda, el Banco Central, y, otros órganos relacionados, piensen en formas de garantizar un apoyo al anciano en este tipo de decisión, o, mecanismos que enfatizan los aspectos que la persona debe considerar antes de coger un préstamo. En el alcance de este proyecto, fueron probados vídeos y formas de insertar los desafíos relacionados a endeudarse en forma de personajes y situaciones concretas. No obstante, durante el proceso de desarrollo también surgieron otras ideas, como: exigencia de “one-page” en letras grandes con los puntos-clave de un contrato de crédito consignado; un agente independiente en los bancos que ayude al jubilado a evaluar su situación financiera y a orientarle los cuidados que debe tener; entre otras.

Apuntes con relación a la estructura/funcionamiento de la Asistencia Social:

Fue interesante notar el grado de independencia de los centros de referencia en asistencia social, de los centros o núcleos de convivencia con relación a las secretarías municipales en lo que se refiere a su gestión y a las actividades que ofrecen. Esta independencia acabó haciendo mucho más arduo el trabajo en los municipios, pues, la inserción del programa de educación financiera en las actividades de los centros no dependía solamente de la articulación y negociación con la secretaría municipal de asistencia social, sino que debió ocurrir con cada centro individualmente. En esta etapa de diseminación, los relatos del Ministerio del Desarrollo Social también muestran esta dificultad.

Esta independencia es interesante, pues ella posibilita que cada centro adecue sus actividades al público que atiende. Por otro lado, se nota que ella abre espacio para usos inapropiados de la relación de confianza que se establece entre agente y anciano, por ejemplo. Presenciamos más de un caso en que alguien del CRAS o del Centro de Convivencia vendía el crédito consignado o influenciaba al anciano con relación a algún tipo de endeudamiento.

Otro elemento que se percibió fue la fuerte presencia de visiones ideológicas en los equipos de la asistencia social, las cuales acababan influenciando a los jubilados o reforzando algunos estigmas o prejuicios. Estas visiones ideológicas muchas veces dificultaron que

se trajese la discusión sobre el dinero y su uso en algunas localidades, a pesar de que fuesen fundamentales para ayudar a los ancianos en sus desafíos. Además, los enfoques ideológicos generan un riesgo para la diseminación exenta y técnica de las metodologías desarrolladas.

Recomendación 4:

El Estado brasileño pierde mucho al no utilizar de forma más estructurada y estratégica los espacios de la asistencia social para ofertar metodologías y espacio de discusión sobre temas-clave para el desarrollo de los brasileños. Los equipos de la asistencia social acaban ofreciendo una gama de actividades y temas escogidos por la disponibilidad de conocimientos locales, y, muchas veces acaban repitiendo juegos y dejando de aprovecharlos para ofrecer una asistencia efectiva en el tiempo en que pasan con la persona en situación de vulnerabilidad.

Desarrollar en el ámbito de los Gobierno Federal/Estatad un portafolio de metodologías que abordan temáticas clave para Brasil y sus ciudadanos para ser ofertadas en los espacios de la asistencia podría ser un camino para una asistencia más efectiva y estructurada.

Apuntes con relación al “modus operandi” de la administración pública:

Hablamos bastante de los órganos de la asistencia social, no obstante, menos del 5% de los jubilados de baja renta o de las mujeres del Programa Bolsa Familia frecuentan estos espacios de forma sistemática.

Cuando se trata de la población adulta, el Gobierno brasileño no logra comunicarse de forma directa.

Además de la dificultad de establecer el canal directo entre administración pública y ciudadano, cuando lo hace, la comunicación no está en el lenguaje apropiado para el público, y, no es clara en lo que se espera de la persona.

Por ejemplo, la Caja Económica Federal en conjunto con MDS gastó millones en el desarrollo de una aplicación para las mujeres beneficiarias del Programa Bolsa Familia. Esta aplicación en general no es compatible con los celulares de las mujeres, así como, las páginas están llenas de texto, siendo que justamente estas personas tienen baja escolaridad y altas tasas de analfabetismo o analfabetismo funcional.

Recomendación 5:

El Estado brasileño necesita urgentemente pensar y evaluar canales directos de contacto con el ciudadano, de modo que no tenga siempre que depender de las instancias intermediarias para hablar con el ciudadano.

Y, al hablar con el ciudadano, comprender quién es aquel ciudadano y cuál es el lenguaje, el mensaje y la llamada adecuada.