

A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS REMOTOS:

a concretização do princípio da eficiência no caso da plataforma consumidor.gov.br¹

Ivo Emanuel Dias Barros

ivo.emanuel@estudante.ufcg.edu.br

Lucas de Melo Barros

lucas.melo@estudante.ufcg.edu.br

Paulo Henriques da Fonseca

paulo.henriques@professor.ufcg.edu.br

Palavras-chave: Governo Digital. Eficiência. Serviços públicos remotos. Consumidor.gov.br.

1. INTRODUÇÃO

Acerca da incidência tecnológica, cabe mencionar que hodiernamente nota-se uma limitação dos serviços remotos ao âmbito privado, em vista disso o projeto gov.br, que visa unificar os canais digitais do Governo Federal, representa um avanço para o futuro digital, perspectiva esta que acabou por ser escancarada pela crise sanitária atual.

Nesse contexto, destaque-se que a plataforma consumidor.gov.br é consoante à política nacional das relações de consumo. Isso porque é um site responsável por registrar reclamações que alimentam uma base de dados pública, indicando o desempenho das empresas baseado nas reclamações registradas na plataforma, bem como na avaliação por parte dos consumidores realizada no prazo de até vinte dias após a reclamação. (FONSECA, 2020).

Ademais, convém dizer que a implementação de recursos como a plataforma aqui em questão representa uma tendência de inovação a ser seguida pelo Governo Federal, que, a cada vez mais, busca implementar o chamado Governo Digital, traduzindo-se na busca por inovação e consonância à era digital, prestando serviços executados tradicionalmente em balcões e postos de atendimento por meio de canais e sistemas remotos, fato que, até então, era praticamente impensável de ser executado pela esfera pública e, diante disso, a inovação

¹ Trabalho apresentado no Eixo 3 – Redes organizacionais e Inovação do ENGECE, realizado de 25 a 27 de outubro de 2021.

ganha um destaque crescente e contínuo nas relações concernentes ao Poder Público.

1.1. Pergunta Problema e Objetivos

Diante da relevância tecnológica na pós-modernidade, o presente trabalho parte da seguinte indagação: a plataforma consumidor.gov.br representa um instrumento efetivo de concretização do princípio da eficiência em relação à prestação de serviços públicos remotos? A partir disso, convém dizer que a pesquisa tem como escopo geral analisar a prestação de serviços públicos remotos enquanto forma de concretude do princípio da eficiência na gestão pública, a partir do caso específico da plataforma supracitada.

Os objetivos específicos, por sua vez, estão delimitados em: analisar a prestação de serviços públicos remotos no Brasil e a necessidade de se ampliar o chamado Governo Digital; compreender o princípio da eficiência, com vistas a examinar como esse princípio desempenha um papel relevante em relação à gestão pública; e, por fim, investigar o uso da plataforma consumidor.gov.br, de modo a indicar suas principais funcionalidades e a sua relevância no sistema.

1.2 Justificativa

Assim sendo, este trabalho justifica-se pela possibilidade de resposta às demandas consumeristas pela plataforma consumidor.gov.br, sem a necessidade de judicializar tais questões, promovendo, assim, uma resolução de litígios ágil e eficaz, garantindo, à vista disso, a satisfação dos interesses coletivos a partir de uma gestão pública eficiente voltada para a proteção do consumidor e garantia da qualidade do mercado fornecedor de bens e serviços.

2. METODOLOGIA

Metodologicamente, pretende-se enfrentar a problemática a partir de uma análise específica da plataforma consumidor.gov.br, de modo a investigar sua respectiva funcionalidade e, assim, analisá-la sob a ótica de concretude do princípio da eficiência na gestão pública. A pesquisa é de tipo quantitativa, baseada em dados estatísticos a partir da observação direta dos índices contidos na plataforma. A técnica de coleta de dados utilizada, por sua vez, foi análise de conteúdo, haja vista que se utilizou como base fontes documentais

primárias (neste caso, em relação aos números concernentes ao índice de satisfação, índice de solução, prazo médio de resposta, além das reclamações respondidas e finalizadas no período de 30 dias compreendido entre 23/07 a 23/08/2021, disponibilizados pelo próprio site) e secundários (com apoio em artigos contidos no mecanismo virtual acadêmico-científico de pesquisa intitulado Google Acadêmico) (MARCONI; LAKATOS, 2010).

3. RESULTADOS E DISCUSSÃO

Primeiramente, é mister enfatizar que os índices contidos na plataforma consumidor.gov.br são calculados levando em consideração os seguintes dados: Total de Reclamações Finalizadas; Índice de Solução; Satisfação com o atendimento; Reclamações Respondidas; e Prazo Médio de Respostas (BRASIL, 2021). Diante disso, partindo para uma análise referente ao período de 30 dias compreendido entre 23/07 a 23/08 do ano de 2021, foram selecionadas as principais empresas dos setores dos serviços financeiros (74,2%), seguido por comércio eletrônico (10,4%), energia elétrica (5%), por fim viagens, turismo e hospedagem (10,4%), totalizando uma quantidade equivalente a 10.813 reclamações finalizadas. (BRASIL, 2021)

Vislumbrando uma análise acerca da qualidade e eficiência dos serviços prestados pelo mecanismo consumidor.gov.br, expõe-se uma média geral relativa aos índices de cada setor de serviços supracitados. Em primeiro momento, apresenta-se o Índice de Solução que corresponde aos melhores índices de solução das reclamações, de acordo com a avaliação dos próprios consumidores, no presente estudo apresentou uma média geral equivalente a 75,25% e teve como destaque nesse índice os serviços financeiros com um total de 78,83%. Ademais, o índice de satisfação com o atendimento trata das notas de satisfação atribuídas pelos consumidores que pode variar de 1 a 5, a média geral é equivalente a 2,75, tendo como destaque o setor do comércio financeiro.

Partindo para o índice de reclamações respondidas, cabe afirmar que corresponde aos índices de resposta às reclamações registradas e apresentou uma média geral de 97,7%, por sua vez o destaque se faz ao setor de viagens, turismo e hospedagem com a menor média equivalente a 90,7%, enquanto os outros setores (comércio eletrônico, serviços financeiros e energia elétrica) apresentam um índice de 100%. Ademais, expõem-se os dados referentes ao prazo médio de resposta, o qual corresponde aos dias em que foram respondidas as

reclamações dos consumidores que pode variar entre 0 e 10 dias, obtiveram uma média de 7 dias, o destaque nesse índice divide-se entre dois setores: comércio eletrônico e energia elétrica, ambos dividiram um prazo equivalente a 5,8 dias. (BRASIL, 2021)

Dentro da discussão, é importante dizer que o princípio da eficiência na gestão pública, consoante às lições de Camargo e Guimarães (2013), seria fazer mais com menos, isto é, a capacidade de reduzir os custos e aumentar a qualidade da prestação de serviços públicos. A partir disso, menciona-se que Cristóvam, Saikali e Sousa (2020) apontam que a utilização de Tecnologias da Informação e da Comunicação (TICs) representa um instrumento eficiente na prestação de serviços públicos, ao possibilitar uma melhor experiência tanto para a população quanto para o Estado, e, no caso deste último, acaba por gerar mais economia, celeridade e qualidade, sobretudo em razão do fenômeno da imersão tecnológica na era da pós-modernidade e a necessidade de os setores da sociedade se adequarem a tal imersão, não diferentemente para o Poder Público, o qual deve seguir uma tendência de caminho para o chamado Governo Digital.

Nesse sentido, destaca-se que, conforme Figueiredo (2020), ao tratar da eficiência da plataforma consumidor.gov.br como instrumento de eficiência face o Judiciário, e os dados apresentados anteriormente, a plataforma supracitada, no período aqui analisado, simboliza uma clara expressão do princípio da eficiência, haja vista que possibilita a resolução de demandas consumeristas a partir de um serviço público remoto, trazendo a possibilidade de se obter uma resposta mais rápida e eficaz a partir do contato direto com a empresa demandada, garantindo um serviço ágil e sem a necessidade de judicializar o litígio, trazendo, claramente, uma melhor experiência para ambos os polos – setor público e sociedade – ao desafogar o Poder Judiciário e trazer uma resposta mais rápida ao consumidor, respectivamente, a partir de um mecanismo célere, econômico e de livre acesso.

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A presente pesquisa se propôs a analisar a eficiência, princípio concernente à gestão pública, em relação aos serviços públicos remotos, tendo como base a plataforma consumidor.gov.br. Os objetivos delineados inicialmente foram alcançados, vez que a plataforma se mostrou eficiente na situação. Os dados analisados – representados pelo total de reclamações finalizadas, índice de solução, satisfação com o atendimento, reclamações

respondidas e prazo médio de respostas – foram, em sua maioria, superiores à metade dos números máximos escolhidos para cada critério. Todavia, é interessante observar que, no caso do índice de satisfação, os números desse critério foram inferiores em relação aos demais, porém, ainda assim, metade dos clientes se revelou satisfeito conforme tal índice.

A partir disso, convém mencionar que a plataforma consumidor.gov.br é um mecanismo eficiente na resolução de demandas dos consumidores sob a ótica dos dados analisados, pois, consoante à definição de eficiência apresentada neste estudo, possibilita uma resolução mais ágil e efetiva dos litígios em questão, sem a necessidade de acionar o Poder Judiciário, promovendo, à vista disso, um desafogamento deste e trazendo para o consumidor uma experiência mais agradável na resolução de sua demanda respectiva, sem a necessidade de passar pelos inúmeros trâmites processuais, muitas vezes que se estendem por anos, e gerando menos onerosidade ao setor público, haja vista que as despesas são notadamente mais altas para um processo judicial do que em relação a um serviço como este em questão.

Portanto, é explícito que estamos diante de um processo transformador face à ferramenta digital consumidor.gov.br. Nesse contexto, o referido mecanismo representa um recurso evolucionário e bem-sucedido implementado por parte do Governo Federal e, como bem analisado, simboliza uma nítida expressão de melhoria no tocante às relações de consumo, propiciando claramente, nesse sentido, uma tendência de aperfeiçoamento na prestação e fornecimento de produtos e serviços, a partir da conexão entre fornecedores e consumidores de modo direto, ágil e econômico para ambos os polos envolvidos na relação.

REFERÊNCIAS

BRASIL. **Consumidor.gov.br**, 2021. Disponível em: <https://www.consumidor.gov.br/pages/indicador/geral/abrir>. Acesso em: 24.ago.2021.

CAMARGO, Francielle de O.; GUIMARÃES, Klicia M. S. O princípio da eficiência na gestão pública. **Revista CEPPG**, Catalão, a.16, n.28, 2013.

CRISTÓVAM, José Sérgio da Silva; SAIKALI, Lucas Bossoni; SOUSA, Thanderson Pereira de. Governo Digital na Implementação de Serviços Públicos para a Concretização de Direitos Sociais no Brasil. **Revista Sequência: Estudos Jurídicos e Políticos**, Florianópolis, n.84, p.209-242, abr.2020.

FONSECA, Bianca Fernandes. [Consumidor.gov.br](http://consumidor.gov.br): a exigência de utilização da plataforma digital de solução adequada de conflitos antes do ajuizamento de ação de consumo como fator de

eficiência do Poder Judiciário, à luz da análise econômica do direito. **Revista CNJ**, Brasília, v.4, n.1, jan./jun.2020.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de metodologia científica**. 5. ed. São Paulo: Atlas S.A., 2010.