

## RESUMO EXPANDIDO

---

### **ACESSO AO DIREITO E O PORTAL DO CONSUMIDOR.GOV: estatística comparada por Estados brasileiros.**

**Paulo Henriques da Fonseca**

*paulo.henriques@professor.ufcg.edu.br*

**Paulo Henrique Nogueira do Nascimento**

*paulo.nogueira@estudante.ufcg.edu.br*

**Camila de Andrade Sousa**

*andrade.sousa@estudante.ufcg.edu.br*

**Palavras-chave:** Acesso ao Direito. Portal do Consumidor. Estados. IDH.

## **1. INTRODUÇÃO**

O acesso ao Direito no portal Consumidor.Gov apresenta estatísticas de uso por Estados e regiões do Brasil. Isso permite análise comparativa e quantitativa preliminar das similaridades ou diferenças regionais de utilização por usuários consumidores e fornecedores. A plataforma foi praticamente recriada pelo Decreto nº 10.197/2020 e objetiva a autocomposição entre fornecedores e consumidores por mediação eletrônica. Relaciona-se assim ao Eixo 1 - Gestão para o Desenvolvimento e Regionalidade do II ENGECC da gestão de políticas públicas sob aspectos de regionalidade e territórios.

A desigualdade regional e entre estados brasileiros é aferida no IDH - Índice de Desenvolvimento Humano, aqui utilizados os dados de 2017. A inclusão social e digital da população, por sua vez, mensurada a partir de um “indicador de acesso do consumidor” (IAC) será a razão entre a população total de cada Estado e o seu número de reclamações no sítio eletrônico Consumidor.Gov, dados do dia 17 de maio de 2022. Dados desse dia dão conta de 5.581.162 de reclamações todas na esfera privada das relações de consumo.

O trabalho busca elaborar um quadro comparativo da performance dos acessos entre a população dos 26 Estados e Distrito Federal. A disparidade de utilização dessa ferramenta do

Governo Federal sugere a necessidade de políticas públicas para inserção digital dos Consumidores nos Estados (e nestes, os municípios) menos inseridos no uso da plataforma.

### **1.1 Pergunta Problema e Objetivos**

Parte-se da indagação de como se relacionam os dados estatísticos de reclamações totais feitas nas unidades federativas no portal Consumidor.Gov e os de inclusão e desenvolvimento social de cada estado sob um olhar analítico-comparativo, de correlação ou não entre eles. O principal objetivo da pesquisa é mostrar ao leitor como o acesso ao direito na plataforma eletrônica se relaciona a fatores de desenvolvimento desses locais por meio de dados colhidos, a comparação entre IAC - Indicador de Acesso do Consumidor e o IDH.

### **1.2 Justificativa**

Relevância quantitativa da relação socioeconômica de consumo torna a proteção do Consumidor uma política pública nacional e uma ação que envolve todos os entes federados e as empresas, como norma constitucional nos art. 5º, inciso XXXII, art. 170, inciso V e art. 23, inciso VII. A Constituição Federal garante o amplo acesso à justiça, mas devido aos grandes números de processos judiciais a qualidade dos serviços do poder judiciário compromete a concretização do direito dos cidadãos (FIGUEIREDO, 2019). As novas tecnologias de acesso remoto vêm assim em suporte a esse déficit.

A pesquisa é financiada pela FAPESq, Fundação de Apoio à Pesquisa do Estado da Paraíba, no Projeto “Direito de petição e acesso ao direito nas plataformas eletrônicas por usuários de serviços públicos e consumidores”, Edital Nº 01/2021 SEECT/FAPESQ/PB “Apoio à egressos de excelência da rede pública de ensino da Paraíba”. Insere-se nas diretrizes da Resolução CES/CNE nº 05/2018 de um ensino jurídico que desenvolva metodologias de incentivo da iniciação científica, compreensão do impacto das novas tecnologias na área jurídica, captação dos fenômenos jurídicos mais relevantes.

## **2. METODOLOGIA**

Na pesquisa foi utilizado o método estatístico, que tem a finalidade de verificar as tendências dos fenômenos e a descoberta das causas mais ligadas a essa (DIEHL; SOUZA; DOMINGOS, 2007), permitindo a coleta dos dados populacionais e índices de desenvolvimento humano datados do ano de 2017, nos 26 estados brasileiros e o Distrito

Federal no site Atlas Brasil; e os dados de reclamações em todos os estados e no Distrito Federal na plataforma Consumidor.gov. coletados no dia 17 de maio de 2022 às 17h45m.

Pela quantidade de envolvidos, pois em sentido geral todos os brasileiros são usuários e consumidores de bens e serviços, a utilização de dados estatísticos massivos de população e usuários do Consumidor.Gov.br validam o indicador de acesso do consumidor como ferramenta de análise e diagnóstico. O IAC é o resultado da divisão da população total do ente federado pela quantidade de reclamações na plataforma do Ministério da Justiça e Segurança.

### 3. RESULTADOS E DISCUSSÃO

O mundo digital é indispensável hoje, trazendo a comodidade de resolver problemas remotamente. Num país de tanta desigualdade social, a exclusão digital é cotidiana e está intimamente ligada à exclusão social. Apesar disso, as ferramentas governamentais e plataformas de produção cultural da sociedade vão migrando para a rede, sendo praticadas via comunicação e novas tecnologias (SILVEIRA, 2001).

Analisando o Índice de Desenvolvimento Humano (IDH), verifica-se sua aplicabilidade na mensuração da qualidade de vida em países e regiões, servindo de base para planejamento de políticas públicas locais (MANDÚ; FERREIRA; SANTOS, 2020).

**Quadro comparativo do IDH e IAC por unidades federativas no Brasil**

UF	IDH 2017	POPULAÇÃO	RECLAMAÇÕES	IAC	RANKING IAC	RANKING IDH
DF	0,85	3.036.006	230.452	13,17413605	1°	1°
PR	0,792	11.320.892	515.504	21,96082281	2°	5°
RS	0,787	11.322.895	386.128	29,32420078	3°	6°
ES	0,772	4.016.356	133.142	30,16595815	4°	8°
SP	0,826	45.094.866	1.484.875	30,36946948	5°	2°
MT	0,774	3.344.544	108.791	30,74283718	6°	7°
RJ	0,796	16.718.956	528.036	31,66253059	7°	4°
SC	0,808	7.001.161	216.563	32,32851872	8°	3°
MS	0,766	2.713.147	80.763	33,59393534	9°	10°
GO	0,769	6.778.772	176.156	38,48164127	10°	9°
MG	0,787	21.119.536	541.268	39,01863033	11°	6°
TO	0,743	1.550.194	33.310	46,53839688	12°	12°
AC	0,719	829.619	17.702	46,86583437	13°	20°
PI	0,697	3.219.257	67.903	47,40964317	14°	24°
BA	0,714	15.344.447	310.802	49,37048989	15°	21°
CE	0,735	9.020.460	160.866	56,07437246	16°	14°
RR	0,752	522.636	8.581	60,90618809	17°	11°
MA	0,687	7.000.229	108.491	64,52359182	18°	25°

PB	0,772	4.025.558	61.481	65,47645614	19°	19°
PE	0,727	9.415.052	143.711	65,51378809	20°	17°
AM	0,733	4.063.614	56.089	72,44939293	21°	15°
SE	0,702	2.288.116	29.186	78,39772494	22°	22°
RO	0,725	1.805.788	22.854	79,01408944	23°	18°
RN	0,731	3.507.003	43.626	80,38791088	24°	16°
AL	0,683	3.375.823	38.466	87,7612177	25°	26°
AP	0,74	797.722	7.718	103,3586421	26°	13°
PA	0,698	83.66.628	68,698	121,7885237	27°	23°
<b>TOTAL</b>	-	<b>207.599.277</b>	<b>5.581.162</b>	<b>37,196425</b>	-	-

(Fonte: Atlas Brasil, 2017 e Site Consumidor.Gov.br)

A constatação é bem direta da proporcionalidade entre o desenvolvimento humano de cada estado e as reclamações feitas no sítio eletrônico, comparando ranking do IDH e a posição no IAC. Destaques desta correlação nos extremos do Distrito Federal e Alagoas.

No Distrito Federal, está o maior IDH, de 0,850 e, também, o maior IAC (total de 230.452 reclamações). O Pará tem o menor IAC e o 23° IDH. Importante destacar que os 10 primeiros IACs formam o mesmo grupo de Estados com os maiores IDHs. O Amapá apresenta um IDH bem mais alto do que seu IAC, o mesmo acontecendo em menor disparidade em Minas Gerais que está entre os 10 maiores IDHs empatado com Rio Grande do Sul, mas fora das 10 posições do IAC.

Sob uma análise específica, o estado da Paraíba, se situa no 19° lugar em ambos os rankings, estando no 5° lugar de 9 estados do Nordeste, evidenciando um baixo desenvolvimento e interesse dos cidadãos em buscar os seus direitos. Logo, conclui-se que são necessárias políticas públicas de apoio à inclusão digital das pessoas menos abastadas, onde o acesso ao direito não é efetivado verdadeiramente.

### 3. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A plataforma Consumidor.Gov.br é iniciativa do Governo Federal coerente com a proteção constitucional do consumidor e o acesso ao Direito por novas tecnologias de mediação de conflitos.

As disparidades entre estados e regiões no IDH refletem-se no fator de inclusão jurídica e digital na utilização de uma plataforma pública de mediação e solução de conflitos na esfera do consumo. A mais alta performance no fator de demanda ao Consumidor. Gov. foi do Distrito Federal que detém o 1° lugar no IDH. A capacidade de consumo mais consolidada, maior familiaridade com mecanismo de acesso à internet e com a petição de direitos na capital federal podem explicar esse destaque positivo.

Esse cenário é de desigualdade no acesso dos usuários, sendo a matéria constitucional, a proteção dos consumidores. A disparidade entre estados faz com que apenas 9 ou 1/3 deles se encontrem acima da média do IAC (37,196425) o que justifica a implementação de políticas públicas de facilitação do acesso a essa proteção do consumidor em estados e municípios de menor IDH, onde seguramente a vulnerabilidade e os riscos nas relações de consumos da população são maiores.

## REFERÊNCIAS

ATLAS BRASIL. **Atlas do Desenvolvimento Humano no Brasil**. Índice de Desenvolvimento Humano Estadual. 2022. Disponível em: <http://www.atlasbrasil.org.br/consulta/planilha>. Acesso em 17 mai. 2022.

BRASIL. **Ministério da Justiça**. Institui o sistema de solução alternativa de conflitos Consumidor.gov.br. Portaria nº 1.184, de 1 de julho de 2014. Brasil, 2014b.

BRASIL. **Decreto nº 10.197, de 2 de janeiro de 2020**. Altera o Decreto nº 8.573, de 19 de novembro de 2015, para estabelecer o Consumidor.gov.br como plataforma oficial da administração pública federal direta, autárquica e fundacional para a autocomposição nas controvérsias em relações de consumo. Diário Oficial da República Federativa do Brasil. Brasília, DF. Seção 1. 03 jan. 2020. p. 1.

BARROS, I. V. D; BARROS, L. M; FONSECA, P. H. **A prestação de serviços públicos remotos**: a concretização do princípio da eficiência no caso da plataforma consumidor.gov.br. In: ENGECE - ENCONTRO NACIONAL DE GESTÃO E COMUNICAÇÃO, I Edição, 2021. Anais eletrônicos. São Caetano do Sul/Campina Grande. Disponível em: <https://drive.google.com/file/d/1i7qSTgXaGlKh2Iqs1IjYjabPIY-c6CqQ/view?usp=sharing>. Acesso em: 17 mai.2022.

DIEHL, C. A; SOUZA, M. A; DOMINGOS, L. E. C. O uso da estatística descritiva na pesquisa em custos: análise do XIV do Congresso Brasileiro de Custos. **Revista ConTexto**, Porto Alegre, v. 7, n. 12, 2º semestre 2007. Disponível em: <https://seer.ufrgs.br/ConTexto/article/viewFile/11157/6605>. Acesso em: 20 mai.2022.

FERREIRA, L.; MANDÚ, M. J; SANTOS, SANDBERG. Análise comparativa do índice de desenvolvimento humano (IDH) e sua aplicabilidade nas políticas públicas. **Revista Dissertar**, v. 1, n. 35, 11 fev. 2021.

FIGUEIREDO, Bianca Fernandes. 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.

SILVEIRA, S. A. **Exclusão digital**: a miséria na era da informação. São Paulo: Fundação Perseu Abramo, 2001.