

---

## RESUMO EXPANDIDO

---

### **OS PROCONS ESTADUAIS E SUA ACESSIBILIDADE VIRTUAL: Análise dos atendimentos eletrônicos nos Estados do Nordeste: Pernambuco, Ceará e Paraíba.**

**Amanda Carvalho Farias Silva**

*amanda.carvalho@estudante.ufcg.edu.br*

**Maria Clara de Figueredo**

*clara.figueredo@estudante.ufcg.edu.br*

**Mikaelly Andrade Pordeus**

*mikaelly.andrade@estudante.edu.br*

**Paulo Henrique da Fonseca**

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

**Palavras-chave:** Acessibilidade digital. Consumidores. PROCON's. Atendimento.

## **1. INTRODUÇÃO**

Avanços tecnológicos e diversos eventos recentes afetaram o século XXI - a pandemia, como exemplo. Posto isto, notamos que em meio a essas circunstâncias serviços remotos surgiram e se consolidaram; sendo assim, prestações de serviços públicos feitas de forma integralmente presencial, necessitaram de adaptações ao meio digital.

O uso de plataformas digitais se tornou essencial e eficaz. O PROCON (Programa de Proteção e Defesa do Consumidor) também aderiu a essa inclusão. Trata-se de um órgão

administrado pelos Estados com várias unidades distribuídas pelos municípios. Estes podem ter também seus próprios PROCON's. Entretanto, apesar de estarmos na Era de grandes avanços tecnológicos e desenvolvimentos avançados do meio digital, a acessibilidade à internet ainda é escassa em algumas regiões do Brasil gerando impactos na acessibilidade.

Em suma, objetivamos analisar, por meio estatísticos e bibliográficos, acerca dos impactos da internet e acessibilidade da plataforma do Procon na região Nordeste, em específico no Pernambuco, Ceará e Paraíba. Considerando-se sempre um cenário possível e variado de exclusão digital na população que dificultaria o acesso a esse atendimento eletrônico.

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

Em face dos avanços tecnológicos, o presente trabalho parte da questão: O PROCON oferta serviços remotos? Os cidadãos utilizam o meio eletrônico do PROCON? Posto isto, a pesquisa tem a finalidade de analisar e comparar o serviço fornecido remotamente pelo PROCON, nos Estados do Nordeste, e a sua segurança e eficácia ao consumidor. O objetivo deste trabalho é analisar a acessibilidade eletrônica do serviço do PROCON, divulgação e segurança de informações na região Nordeste do Brasil.

### **1.2 Justificativa**

As relações de consumo são relevantes pela quantidade de pessoas afetadas e a mediação eletrônica é uma modalidade de acesso aos serviços de proteção ao consumidor. Deste modo, a formação profissional em nível de graduação passa pela pesquisa dos meios tecnológicos de acesso ao Direito.

Diante disso, com as inovações na gestão pública e transformação digital do serviço público, a análise quanto ao potencial de inclusão e acesso ou de exclusão de cidadãos torna-se necessária. Desta forma, o trabalho se vincula ao Eixo 4 do ENGEC, pois se trata de aferir a comunicação pública como um serviço prestado e o potencial de incluir os usuários dos PROCON's Estaduais.

## **2. METODOLOGIA**

A pesquisa é quantitativa e bibliográfica, baseada em dados estatísticos a partir de rankings sobre a acessibilidade à internet e divulgação de prestação do serviço de forma remota. Pela observação dos sites dos PROCON's nas regiões de enfoque e na observação de informações contidas nos sites dos PROCON's de cada Estado observado.

À vista disso, a técnica consistiu na coleta e análise de dados e conteúdos sobre a disponibilidade da Autarquia na assistência de forma remota, como modalidade e quantidade de atendimentos e acessos, soluções atingidas, informações úteis aos consumidores na defesa de seus direitos e interface acessível dos sites aos usuários, esta última uma apreciação qualitativa, visto que é um direito a acessibilidade a todos.

## **3. RESULTADOS E DISCUSSÃO**

Com a proteção aos consumidores do Código de Defesa do Consumidor, as relações comerciais e contratuais passaram a ter função social, visto que a preservação dos interesses do consumidor a fim de compensar a sua inferioridade econômica tornou-se prioridade. O consumidor possui proteção legal, conforme o Código de Defesa do Consumidor, contra cláusulas abusivas ou impostas e o direito a modificação ou revisão das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais.

No Brasil, a Autarquia Programa de Proteção e Defesa do Consumidor (PROCON) é o órgão público responsável por atuar em competências, Estaduais ou Municipais, na proteção e defesa de interesses dos consumidores e fiscalização de infrações ao Código de Defesa do Consumidor.

Nesse sentido, a prestação de serviços públicos pela via eletrônica visa incluir usuários de serviços e diversificar as formas de acesso ao público. Em evento anterior do II ENGEC, Fonseca, Santos e Sousa (2022) discorreram sobre a transformação eletrônica em 17 órgãos públicos federais como uma análise da mediação eletrônica na promoção e defesa dos direitos dos consumidores. Tomando o fato de serem 3 grandes cidades no Nordeste, esse atendimento eletrônico ganha mais relevância, pela quantidade de pessoas que podem ser atendidas.

Com essa perspectiva, partindo para análise dos sites e meios digitais do PROCON (Programa de Proteção e Defesa do Consumidor), de modo mais específico sobre a temática de acessibilidade às informações dos serviços prestados de forma remota na região Nordeste em três Estados: Pernambuco, Ceará e Paraíba. Identificamos que, nos Estados do Pernambuco e Ceará, não existem informações acerca da quantidade de atendimentos e acessos na plataforma do PROCON de cada estado. Entretanto, no Estado da Paraíba, é perceptível o grande empenho do PROCON - PB ao atendimento de forma remota. Estima-se que, neste final do primeiro trimestre de 2023, 18 mil consumidores foram atendidos e, em específico, 3.114 foram por telefone ou WhatsApp, segundo dados do site da própria Autarquia da Paraíba.

Sendo assim, através da modalidade remota, os três PROCON's atuam na propagação de soluções atingidas, através de perfis nas redes sociais - Instagram, Facebook, Twitter e Youtube -, onde publicam notícias, dicas, alertas e orientações sobre temas relacionados ao consumo. Ressaltando a presteza da Autarquia como uma forma de reconhecer o esforço dos servidores do Procon e de valorizar a sua atuação na defesa do consumidor. Além do mais, no site oficial do PROCON de cada Estado, existem mecanismos que propagam informações úteis para os consumidores, tais como: atalhos para notícias urgentes, "disk denúncia", atendimento via WhatsApp ou SAC - apesar de ser moroso, segundo reclamações do Google.

Deste modo, com todos esses mecanismos, a interface dos PROCON's estaduais é acessível e dinâmica. Nas plataformas, há acessibilidade para pessoas com deficiências visuais e auditivas, além disso, vale ressaltar que são intuitivas.

#### **4. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

O Código de Defesa do Consumidor (CDC) é a lei que regula as relações de consumo no Brasil, garantindo os direitos e deveres dos consumidores e fornecedores. O CDC prevê a existência de órgãos públicos de defesa do consumidor, como os PROCON's Estaduais, que têm a função de orientar, educar, fiscalizar e solucionar conflitos de consumo.

Com o avanço da tecnologia e da internet, os PROCON's Estaduais têm investido em plataformas digitais para facilitar o acesso dos consumidores aos seus serviços. Em específico as plataformas do Pernambuco, Ceará e Paraíba são acessíveis e, portanto, tornam-se um meio alternativo de defesa do consumidor, que complementa o atendimento presencial e amplia o alcance da proteção aos direitos dos consumidores contribuindo para a democratização do acesso à informação, à educação e à justiça nas relações de consumo.

## REFERÊNCIAS

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: ENGECEC - 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: 19 ago.2022.

BRASIL. Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 12 set. 1990. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l8078.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078.htm). Acesso em: 19 ago. 2023.

FONSECA, P.H.; NOGUEIRA, P. H.; SOUSA. C. Acesso ao Direito e o Portal do Consumidor.Gov: estatísticas comparada por Estados brasileiros. In: ENGECEC - ENCONTRO NACIONAL DE GESTÃO E COMUNICAÇÃO, II Edição, 2022. **Anais eletrônicos.** São Caetano do Sul/Campina Grande. Disponível em: <https://even3.blob.core.windows.net/anais/IIENGECEC2022.pdf>. Acesso em: 19 ago. 2023.

PROCON ALECE. **Procon Assembleia Legislativa do Ceará – PROCON AL - CE.** [S.l.], [s.n.], [2023]. Disponível em: <https://procon.al.ce.gov.br/> . Acesso em: 19 ago. 2023.

PROCON PB. **Proteção e Defesa do Consumidor do Estado da Paraíba – PROCON–PB.** [S.l.], [s.n.], [2023]. Disponível em: <https://procon.pb.gov.br/>. Acesso em: 19 ago. 2023.

PROCON PE. **Proteção e Defesa do Consumidor do Estado de Pernambuco – PROCON–PE.** [S.l.], [s.n.], [2023]. Disponível em: <https://www.procon.pe.gov.br/>. Acesso em: 19 ago. 2023.



# ENGEC

2023

III ENCONTRO INTERNACIONAL DE GESTÃO E COMUNICAÇÃO