

# Consumidor.gov.br, uma política pública bem-sucedida

» WADIH DAMOUS

Secretário Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça e Segurança Pública

Se o Código de Defesa do Consumidor, promulgado em 11 de setembro de 1990, foi um marco que trouxe direitos básicos e inalienáveis aos brasileiros, a criação da *Consumidor.gov.br* representa a evolução desses direitos na era digital. Criada em 13 de setembro de 2014, ela simboliza o avanço da cidadania em um contexto de digitalização das relações de consumo, em que a rapidez e a acessibilidade são fundamentais.

Mais do que celebrar, o aniversário de 10 anos da *Consumidor.gov.br* também nos leva a refletir sobre como fazer com que a plataforma continue a ser um modelo de sucesso e evolua junto às novas demandas da população e às transformações do mercado. Os investimentos em tecnologia, a integração com outras ferramentas e a utilização de inteligência artificial podem tornar o atendimento ainda mais ágil, eficiente e personalizado.

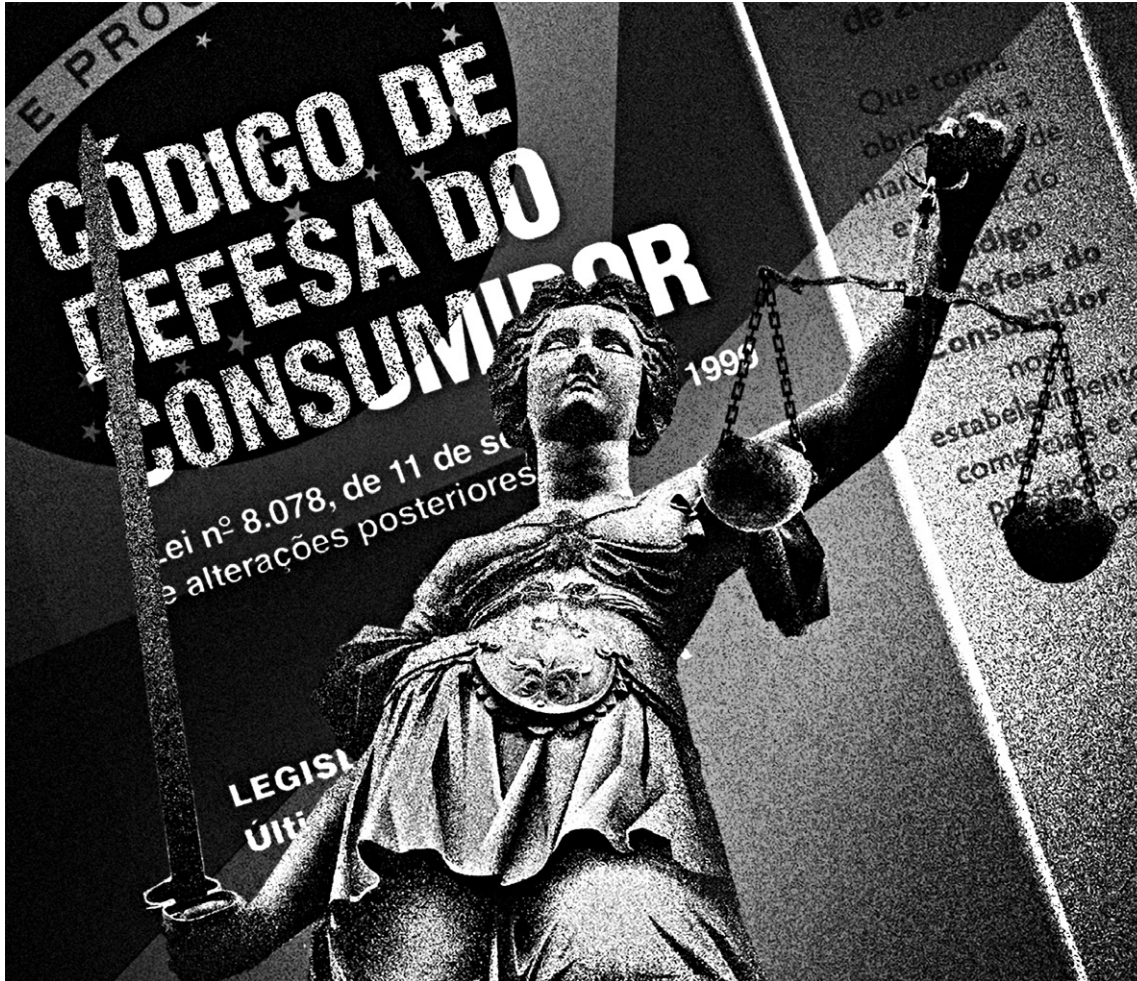
O site se consolidou como a política pública mais bem-sucedida de defesa do consumidor desde a promulgação da Lei nº 8.078/1990. Lançada pela Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon), a plataforma tem desempenhado um papel crucial na resolução de conflitos entre clientes e empresas, promovendo um diálogo eficiente e direto que beneficia milhões de brasileiros.

Desde a sua criação, a *Consumidor.gov.br* se destacou por sua capacidade de inovar e de transformar a forma como as reclamações de consumo são tratadas no Brasil. Inspirada em modelos internacionais de sucesso, a plataforma foi criada com o objetivo de simplificar e dar agilidade à solução de conflitos ao oferecer aos cidadãos um canal digital acessível, rápido e transparente.

Em apenas 10 anos, a *Consumidor.gov.br* acumulou resultados impressionantes: mais de 3 milhões de reclamações registradas e uma taxa de resolução que supera 90%. Esses números refletem não apenas a eficiência da ferramenta, mas também a confiança que consumidores e empresas depositam nesse canal de comunicação.

Por meio do site, conflitos foram resolvidos de forma célere, sem a necessidade da judicialização de casos. O impacto disso no sistema judiciário foi enorme, visto que, antes, os tribunais recebiam uma quantidade significativa de demandas relacionadas ao consumo.

O sucesso da *Consumidor.gov.br* está



diretamente ligado à sua capacidade de adaptação às necessidades dos consumidores e às exigências de um mercado em constante evolução. A plataforma permite que qualquer pessoa com acesso à internet registre suas reclamações de forma simples, sem a necessidade de intermediários, e acompanhe todo o processo on-line. As empresas, por sua vez, têm prazo máximo de 7 dias para responder às reclamações, o que incentiva a solução rápida e eficaz dos problemas.

Além disso, a *Consumidor.gov.br* promove a transparência ao deixar disponíveis na própria plataforma relatórios públicos que permitem aos consumidores verificarem o desempenho das empresas no tratamento de reclamações. Esse sistema de monitoramento constante é uma poderosa ferramenta de pressão para que as empresas melhorem continuamente seus serviços e produtos.

Outro fator decisivo é a ampla adesão de empresas dos mais diversos setores da economia. Hoje, mais de 2 mil empresas estão cadastradas, elas abrangem setores como telecomunicações, bancos e e-commerce. Essa diversidade torna a plataforma um recurso essencial para qualquer consumidor que

enfrenta problemas.

Além disso, a ampliação do alcance da plataforma é essencial, tanto em termos de número de empresas participantes quanto de consumidores informados sobre seus direitos. Parcerias com órgãos de defesa do consumidor, campanhas educativas e melhorias constantes na usabilidade da plataforma são caminhos promissores para fortalecer ainda mais essa política pública.

O impacto da *Consumidor.gov.br* na vida dos brasileiros é inegável, ao oferecer solução moderna, eficaz e acessível para a resolução de conflitos de consumo. Esse é um exemplo claro de como a inovação e a tecnologia podem ser aliadas poderosas na defesa dos direitos do cidadão.

Ao olhar para o futuro, o desafio é manter essa trajetória de sucesso, adaptar o site às novas realidades e continuar a proteger os consumidores em um mercado cada vez mais complexo. Com o apoio contínuo da população, das empresas e do Governo Federal, a *Consumidor.gov.br* tem tudo para continuar a ser um pilar da cidadania e da justiça no Brasil, assim como o Código de Defesa do Consumidor tem sido nas últimas três décadas.

## A pesquisa científica na UnB: desafios e perspectivas para a pós-graduação

» MARIA CECÍLIA PEDREIRA DE ALMEIDA

Professora do Departamento de Filosofia, Instituto de Ciências Humanas da Universidade de Brasília, onde coordenou o Programa de Pós-Graduação em Filosofia

A Universidade de Brasília (UnB) atravessa um momento de transformação. O primeiro semestre se encerra em breve e, com ele, se abre a perspectiva de uma nova gestão, que deve assumir em novembro, após o Conselho Universitário referendar democraticamente o resultado da Consulta e da nomeação da Presidência da República.

Não são poucos os desafios que a reitora escolhida na consulta à comunidade, Rozana Naves, e seu vice-reitor, Márcio Muniz, têm pela frente. Considerando o papel fundamental da pesquisa na Universidade, é importante destacar alguns problemas desta área.

É preciso ter clareza de que os desafios para a pós-graduação no Brasil são diversos e refletem tanto questões estruturais do sistema educacional quanto fatores externos, como condições políticas, econômicas e sociais. A redução do financiamento público é, sem dúvida, o maior desses fatores. O financiamento das universidades e instituições de ensino superior públicas tem sido reduzido nos últimos anos, afetando diretamente programas de pós-graduação, pois grande parte deles depende de bolsas de estudos e de fomento para pesquisa.

Além disso, a compra de insumos e a manutenção de laboratórios é igualmente afetada. A diminuição do orçamento da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (Capes) e do Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq) prejudica, de maneira indiscutível, a continuidade e

a qualidade dos programas de pós-graduação.

Na UnB, em particular, o financiamento insuficiente tem um efeito devastador: sem bolsas de estudo e com infraestrutura insatisfatória, a evasão na pós-graduação tem sido notada. Isso também dificulta a qualificação de Programas nota 3 ou 4, que equivalem a aproximadamente 42% dos PPGs da instituição. Cerca de 41% dos programas possuem nota 5, e apenas 17% têm notas 6 ou 7, considerado o patamar de excelência nacional ou internacional.

No que tange a quesitos que avaliam a excelência dos PPGs, cumpre que a nova administração considere a indução e facilitação de processos para a internacionalização dos programas, para que estes participem de redes internacionais de pesquisa. A falta de parcerias internacionais robustas, dificuldades na mobilidade de estudantes e professores, e o baixo índice de publicações em revistas científicas internacionais são desafios para a projeção da ciência produzida em nossa Universidade.

Todas as metas para a qualificação dos Programas da UnB se beneficiarão enormemente da diminuição da burocracia excessiva, pois os processos administrativos demasiadamente complexos e exigentes, em diferentes sistemas, atrasam a pesquisa e desestimulam pesquisadores, o que se reflete no baixo número de docentes inseridos em programas de pós-graduação.

Para que o trabalho desenvolvido no interior dos programas seja devidamente reconhecido, é preciso fortalecer as secretarias

dos Programas com apoio institucional para o preenchimento da Plataforma Sucupira e para a autoavaliação, atualmente uma das etapas decisivas para a avaliação da Capes.

No que diz respeito à diversidade e à redução das desigualdades, muito foi feito. Como se sabe, a UnB foi pioneira na adoção de cotas raciais em 2004, e recentemente estendeu essa política para a pós-graduação, criando a política de ação afirmativa para negros, indígenas e quilombolas. No entanto, ainda há um longo caminho a percorrer para garantir não só a diversidade e a inclusão, mas a melhoria das condições de acesso e de permanência nos programas de pós-graduação, especialmente em relação a grupos historicamente marginalizados, como mulheres, negros, população LGBTQIAPN+, indígenas e pessoas com deficiência.

Por fim, é necessário desenvolver instrumentos que apoiem a comunidade acadêmica, profundamente afetada em sua saúde mental no período pós-pandemia. Os estudantes de pós-graduação, em particular, têm enfrentado elevados níveis de estresse, depressão e ansiedade, decorrentes da pressão por resultados e da incerteza quanto ao futuro. Esses desafios configuram um mosaico de grande complexidade, que abrange problemas estruturais, financeiros e locais. Para avançar na qualificação e na formação de mestres e doutorados, cabe promover a valorização do conhecimento científico e da carreira acadêmica—elementos cruciais para o futuro da universidade pública.

### Visto, lido e ouvido

Desde 1960

Circe Cunha (interina) // circecunha.df@dabr.com.br

## Os caminhos da América

No recente debate entre os candidatos à Presidência dos Estados Unidos, o tema da imigração ganhou destaque, mostrando claramente a divisão de opiniões sobre o assunto. Enquanto a candidata dos Democratas defende a liberalização da entrada de imigrantes nos EUA, seu oponente, do Partido Conservador, vai na direção contrária, sendo a favor de um maior controle na entrada de estrangeiros no país, sobretudo para aquela massa de indivíduos com pouca ou nenhuma qualificação profissional ou que os serviços de segurança interna desconfiam da procedência e do potencial de virem a causar atentados.

A questão é delicada do ponto de vista humanitário, mas os americanos estão muito sensíveis a esse tipo de questão, sendo que a maioria, hoje, desaprova a política de imigração sem critérios rígidos. Na verdade, a maioria dos países ocidentais não vê com bons olhos a chegada de grandes levas de imigrantes. Essa situação ganhou ainda mais a atenção dos governos com o aumento sem precedentes de grandes levas de migrações a que o mundo assiste na atualidade. Talvez o principal motor dessas movimentações de massas humanas esteja nas impactantes mudanças climáticas e em uma das suas consequências, a fome. As questões de fundo político, como guerras generalizadas, ainda empurraram milhões de indivíduos para fora de suas regiões naturais.

Nos Estados Unidos, os eleitores dos dois candidatos conhecem bem a realidade vivida na maioria das grandes metrópoles americanas, sobretudo quanto ao aumento da violência, do consumo de drogas e até de outros aspectos ligados diretamente à segurança interna do país. Depois do 11 de setembro de 2001, os americanos, de maneira geral, ficaram muito mais receosos com a entrada de pessoas e de certas culturas, que eles reconhecem, têm na sua origem profunda animosidade e até certo ódio com o way of life (modo de vida) da América.

A Europa vive essa realidade, com muitos imigrantes simplesmente atacando seus anfitriões, transformando a vida de grandes cidades, outrora pacíficas, em verdadeiros campos de guerra. Esse é de fato um problema global e que exige medidas igualmente globais. No caso americano, a situação extrapolou as fronteiras do aceitável, se constituindo em assunto de segurança nacional. Curioso notar que os Estados Unidos são o que são graças à contribuição e ao trabalho de imigrantes. Foram os imigrantes que fizeram da América uma grande nação. Mas isso foi no passado, quando os imigrantes vinham por outros motivos, sendo a principal a busca da liberdade e da esperança, numa terra que prometia tudo isso e muito mais. Nesse caso específico, as massas que corriam para América, nos séculos passados, vinham para somar, para criar raízes e para se integrar ao sonho do Novo Mundo.

Hoje as massas humanas, fugidas da opressão ambiental e política, buscam, em sua maioria, a América do Norte, para se abrigar à sombra do Estado assistencialista ou well fare State (Estado de bem-estar social), pouco se importando com a nacionalidade, a cultura ou outros aspectos. Ciente dessa nova faceta do imigrante, o Partido Democrata, que hoje passou a ser dominado por políticos claramente de esquerda, encontrou nessas levas de novos chegantes, a massa de manobra de que necessitavam para aumentar o número de eleitores e de votos.

Para esses forasteiros, os democratas prometem o céu, logicamente, às custas do contribuinte americano. Essa fórmula tem dado certo em alguns colégios eleitorais, mas os cidadãos americanos perceberam essa manobra e pressionam para que tenha fim. A sabedoria está com a população e não com os políticos.

O que ocorre é que passada a campanha para a Casa Branca, os problemas surgem e os políticos irresponsáveis desaparecem de cena. Os conservadores, mais próximos à realidade, sabem que os imigrantes — que um dia fizeram a América grande —, hoje, farão o contrário, ajudando a tornar os Estados Unidos um país com os mesmos problemas do terceiro mundo. A possível guinada da América à esquerda política, com tudo que conhecemos desse tipo de ideologia, significará a substituição do livre empreendedorismo, que tem sido a base da riqueza americana, pela economia estatal centralizada nas mãos de burocratas. Tudo o que a gente sabe, conhece e sente o mau cheiro de perto.

### »A frase que foi pronunciada:

“Estrangeiros ilegais têm sido sempre um problema nos Estados Unidos. Pergunte a qualquer índio

Robert Orben

### Uma vez

» Houve um ano em que uma trepadeira em uma das árvores frondosas perto da Caesb, na L4 Norte, chamou tanto a atenção pela beleza que os motoristas paravam na pista para tirar fotos. Já se foram 3 anos e os ramos nunca mais floresceram.

### Mistério

» Outra diferença em Brasília é a falta das cigarras. Novatas na cidade não suportavam o barulho e, por coincidência, elas sumiram.

### »História de Brasília

Na crise de agosto, o assunto era dispositivo. Todo o mundo só falava em dispositivo. Nesta de hoje, o assunto é respingar. Cuidado para não respingar no presidente, cuidado para não respingar alto, e de respingo em respingo, ninguém sabe onde vai parar a cidade. (Publicada em 18/4/1962)