

Portal do Consumidor Catarinense: Um Modelo de Atendimento ao Cidadão no Âmbito do Governo Eletrônico

Thais Helena Bigliuzzi Garcia¹; Cláudia Diaz Pomar, MSc¹.; Tânia Cristina D'Agostini Bueno, MSc¹;

¹ Instituto de Governo Eletrônico, Inteligência Jurídica e Sistemas – IJURIS
{thais, claudia, tania}@ijuris.org; digesto@digesto.net

www.consumidor.sc.gov.br

Resumo:

Melhorar o acesso à informação e aos serviços do governo são considerados, hodiernamente, mecanismos indispensáveis à promoção da cidadania. Conforme o número de cidadãos usuários da Internet aumenta gradativamente, os governos devem entregar, cada vez mais, serviços *on-line* eficazes, projetados especialmente para necessidades do cidadão. Assim, ante a conveniência da interação em todos os níveis do governo através das caletas da tecnologia nova, o governo eletrônico vem se consolidando como uma tendência social em emergência. Este paper explorará uma experiência brasileira de um projeto de e-gov no âmbito da proteção e defesa dos direitos do consumidor. O projeto “*Consumidor SC: O Portal do Consumidor Catarinense*” faz uso da tecnologia de informação e de técnicas da inteligência artificial com a finalidade de apresentar um modelo de alta qualidade e a eficiência na assistência ao consumidor brasileiro.

Palavras-chaves:

Governo Eletrônico, Direito do Consumidor, Inteligência Artificial, Soluções de Governo Eletrônico, Software e Modelo de Assistência ao Cidadão.

I. Introdução

A década de 90 deflagrou a importância da defesa do consumidor, em função da grande transformação econômica e tecnológica mundial. A globalização e a informática

alcançaram todos os países indistintamente, de modo a levar cada vez mais informação sobre movimentos, direitos e acesso a produtos e serviços oferecidos à população. O movimento dos consumidores passou a se difundir em grande escala nos países em desenvolvimento, com ênfase aos trabalhos preventivos e educativos, despertando o interesse pelos valores da cidadania.¹ Estas ações no Brasil tiveram sua gênese com o Código de Defesa do Consumidor (CDC), e posteriormente, com a implantação de uma política nacional das relações de consumo, através da criação de algumas associações particulares, do Procon, de delegacias especializadas e do juizado de pequenas causas (Juizado Especial Cível).

Nesta luta pelo equilíbrio e harmonia nas relações de consumo, a política de difusão e a proteção do Direito do Consumidor são as principais formas de atuação do governo e das organizações não-governamentais na defesa do consumidor. Neste sentido, o Brasil conta com importantes órgãos como o Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor do Ministério da Justiça do Brasil – DPDC, órgão diretamente responsável pela política nacional de defesa do consumidor; o Instituto Brasileiro de Política e Direito do Consumidor – Brasilcon; o Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor – IDEC; e em especial, o Programa de Defesa do Consumidor – PROCON. Há, atualmente, também a possibilidade de outros dois órgãos do Ministério da Justiça atuarem na defesa do consumidor: a Diretoria de Proteção e Defesa Econômica, que investiga infrações à ordem econômica, e o Conselho Gestor do Fundo de Direitos Difusos que poderá apoiar projetos voltados para a defesa do consumidor.

Embora estas instituições prestem relevantes serviços à comunidade brasileira – seja na orientação acerca dos direitos dos consumidores, seja na defesa e proteção judicial dos mesmos – a demanda social por assistência em Direito do Consumidor continua maior do que a capacidade de solução das entidades envolvidas. Este gargalo institucional existe, basicamente, pela insuficiência de serviços prestados gratuitamente à população. Assim, uma atuação mais efetiva de proteção desses direitos está condicionada à disponibilidade de assistência especializada e gratuita, ao alcance de todos, situação que pode ser melhor

¹ Almeida, J. B. *A Proteção Jurídica do Consumidor*. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2000.

contornada com utilização dos modernos recursos da tecnologia da informação e comunicação.

A situação agrava-se ainda mais nos Estados que não possuem muita representatividade em se tratando de proteção e defesa do consumidor. Em Santa Catarina, por exemplo, a atuação em prol do consumidor está restrita a poucos órgãos, cuja capacidade institucional está sobrecarregada e concentrada nas metrópoles. O PROCON – principal órgão de proteção e defesa em Santa Catarina – está presente em apenas 45 dos 293 municípios catarinenses, dos quais somente três encontram-se conectados à internet: Florianópolis, Joaçaba e São Bento do Sul. O órgão tem competência municipal e, portanto, consumidores de cidades que não contam com o próprio Procon encontram dificuldades para registrar uma reclamação. Acrescente-se ainda, que seu deslocamento para uma cidade que possua o atendimento seria oneroso.

Diante da evidente necessidade de apoio e orientação em Direito do Consumidor, especialmente nos locais onde não há órgãos competentes, a Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC)² – na figura do Departamento de Apoio à Extensão (DAEX) e da Pró-Reitoria de Cultura e Extensão, Projeto Bolsas de Extensão 2002 e 2003 e Fundo Pro-extensão – em conjunto com o Instituto Jurídico de Inteligência e Sistemas (IJURIS)³; a empresa Web Intelligence Systems (WBSA)⁴; o Núcleo de Estudos de Direito do Consumidor (NEDCON)⁵ e o Laboratório de Informática Jurídica da UFSC (LINJUR)⁶, firmaram uma parceria com a Secretaria de Estado da Justiça e Cidadania e o PROCON SC⁷; a Prefeitura Municipal de Florianópolis (SC)⁸ e a Comissão de Defesa do Consumidor e Direitos Humanos da Câmara Municipal da Capital no intuito de criar um novo modelo de assistência em Direito do Consumidor.

Dessa forma, surge o Portal do Consumidor Catarinense (Consumidor SC)⁹, com o intuito de universalizar os serviços de apoio ao consumidor catarinense, e de forma mais abrangente, promover a difusão do Direito do Consumidor em todo o país. O Portal tem

² Disponível em <<http://www.ufsc.br>>. Acesso em 01 out 2003.

³ Disponível em <<http://www.ijuris.org>>. Acesso em 01 out 2003.

⁴ Disponível em <<http://www.wbsa.com.br>>. Acesso em 01 out 2003.

⁵ Disponível em <<http://www.nedcon.cj.ufsc.br>>. Acesso em 01 out 2003.

⁶ Disponível em <<http://www.linjur.cj.ufsc.br>>. Acesso em 01 out 2003.

⁷ Com a mudança de governo em SC ocorreu uma alteração estrutural, na qual o PROCON passou a pertencer à Secretaria de Estado da Segurança Pública e Defesa do Cidadão.

⁸ Disponível em www.pmf.sc.gov.br.

⁹ Disponível em www.consumidor.sc.gov.br.

como objetivo congrega na Internet informações sobre Direito do Consumidor; a legislação concernente, seus princípios e demais instrumentos normativos; orientações; serviços e, principalmente, aconselhamento acadêmico gratuito na temática proposta, oferecido virtualmente. A aplicação da Tecnologia da Informação e de refinadas técnicas de Inteligência Artificial – possibilita o acesso de toda a comunidade catarinense à assistência gratuita em Direito do Consumidor – antes restrita aos grandes centros urbanos; de modo a descongestionar os órgãos atuantes na proteção e defesa do consumidor e fomentar o exercício da cidadania.

II. O Consumidor SC

A proposta do Portal do Consumidor Catarinense marca o início de uma nova estratégia de defesa da cidadania: a prestação de assistência especializada em Direito do Consumidor por meio de serviços eletrônicos. O projeto é inovador no sentido de aplicar Tecnologia da Informação, Inteligência Artificial e Governo Eletrônico neste âmbito. Este pioneirismo concedeu ao projeto a indicação para o Prêmio do IX Congresso de Informática Pública (CONIP)¹⁰, na categoria “Fortalecimento da Cidadania” e a aprovação do Projeto para ser apresentado no 2nd International Conference on Electronic Government - EGOV 2003, em Praga, na República Tcheca.

Prestar serviços comunitários, bem como proporcionar o acesso à informação, eletronicamente, contribuem para a criação de uma política de conscientização do cidadão consumidor. O oferecimento destes serviços visa romper com as barreiras geográficas que distanciam o consumidor do conhecimento e da defesa dos seus direitos.

O Portal é o primeiro a reunir pesquisa científica e acadêmica; aconselhamento acadêmico; um software – *Aletheia* – e uma ferramenta de busca especializados em Direito do Consumidor, em uma ambiência virtual.¹¹ O ambiente do Consumidor SC é também favorável à interação entre sociedade, governo, universidade, institutos de pesquisa, e

¹⁰ Disponível em www.conip.com.br.

¹¹ GARCIA, T. H. B., et alli. Consumers SC: an e-gov portal for consumer rights protection in Brazil. In: *Second Egov Conference: From E-Government to E-Governance, 2003*, Praga. Proceedings of the conference., 2003.

outros, unindo esforços na proteção e defesa do consumidor brasileiro. É um espaço aberto às discussões, ao exercício da cidadania e ao fomento ao desenvolvimento social.

Cumpre-se ressaltar, ainda, a economia proporcionada aos cofres públicos com a implementação do Consumidor SC. Por quebrar barreiras geográficas, o Portal é uma ferramenta de exercício da cidadania que atinge não somente o Estado de Santa Catarina, como também todo o Brasil.

III. O Modelo de Atendimento ao Cidadão

O Portal do Consumidor Catarinense, como já colocado, apresenta um inovador modelo de atendimento ao cidadão no âmbito do Governo Eletrônico. Este atendimento visa, precipuamente, conscientizar o cidadão sobre seus direitos e deveres enquanto consumidor. Com esse intuito, foi criada uma estrutura tecnológica capaz de atender as necessidades específicas de cada usuário, organizando o conhecimento de maneira didática e oferecendo um atendimento especializado, como será demonstrado a seguir.



Figura 1 – Interface do Portal

IV. Portal Informativo

A estrutura informativa do Consumidor SC compreende seções organizadas didaticamente para facilitar o acesso do cidadão à informação desejada. Assim, o conhecimento foi organizado nas seguintes seções:

- a) *Sobre o Portal* – que oferece informações sobre o projeto, seus objetivos, tecnologias empregadas e equipe desenvolvedora;
- b) *Informações e Dicas* – reúne orientações gerais sobre o Código de Proteção e Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/90); as principais dúvidas do consumidor brasileiro e material didático das principais referências de Direito do Consumidor no país;
- c) *Jurisprudência* – traz as mais recentes decisões dos tribunais jurídicos pátrios no âmbito do Direito do Consumidor;
- d) *Legislação* – traz *links* diretos para o inteiro teor das principais leis, decretos e portarias relacionados à temática;
- e) *Biblioteca* – área destinada a dar publicidade às pesquisas acadêmicas na área;
- f) *Quem Atua* – indica as instituições que atuam na proteção e defesa do consumidor no Brasil e no Exterior, nas quais o cidadão pode procurar ajuda e orientação; e, por fim,
- g) *Parceiros* – que reúne referências sobre as Instituições envolvidas no projeto.

V. O Software *Aletheia*

Aletheia é um sistema que utiliza técnicas de Inteligência Artificial (IA) – como o Raciocínio Baseado em Casos (RBC) e a Pesquisa Contextual Estruturada (PCE) – para a recuperação de informações contidas no Código de Proteção e Defesa do Consumidor (CDC). O objetivo do software é a recuperação do conhecimento jurídico contido no CDC, que é a principal legislação, na atualidade, a versar sobre o Direito do Consumidor no Brasil.

A base de conhecimento do *Aletheia* é constituída por todos os artigos, parágrafos e incisos do referido Código. A eficiência deste sistema de busca contextual é resultante da combinação dessas técnicas de Recuperação de Informação e de Inteligência Artificial com o conhecimento jurídico do especialista, através de um processo denominado de Engenharia do Conhecimento.

As técnicas de IA – Pesquisa Contextual Estruturada e Raciocínio Baseado em Casos – permitem que o sistema interprete os direitos do consumidor de acordo com a linguagem usual. Na realidade, o *Aletheia* responde à consulta do cidadão com a legislação aplicável ao caso, em uma espécie de “Código de Proteção e Defesa do Consumidor Inteligente”. A idéia é simples: o consumidor pergunta ao *Aletheia* se determinada situação – que ele descreve na interface – se encaixa em algum dispositivo legal do CDC; e o sistema oferece-lhe como resposta os artigos relacionados ao contexto descrito.

Para que o usuário possa descrever o caso de entrada, o sistema disponibiliza um campo de consulta na sua interface, no qual é permitido a digitação de um breve resumo do problema em questão. Este resumo pode ser digitado em linguagem coloquial, sem a necessidade de utilização de palavras-chaves ou operadores lógicos, a fim de restringir melhor a consulta. O usuário poderá até mesmo utilizar textos já existentes, tais como petições ou partes de um processo. O sistema interpretará os conceitos e o contexto descrito para a execução da pesquisa; de modo a fornecer como resposta o enquadramento legal do caso de entrada à luz do CDC.

Descrita a consulta, o grau de similaridade entre os casos e o problema fornecido na consulta inicial é determinado por uma medida de similaridade, que nomeia um valor de semelhança a cada caso. Após cada artigo da base ser valorado, eles serão ordenados de forma decrescente, de acordo com os valores obtidos com a métrica de similaridade. Os artigos mais úteis, ou seja, com valores de similaridade mais altos, serão apresentados como o resultado da consulta. O usuário poderá ainda, selecionar na íntegra o artigo mais apropriado para solução do seu problema jurídico.

O software contextualiza os artigos do Código de Defesa do Consumidor de acordo com a jurisprudência e com as últimas tendências doutrinárias em Direito do Consumidor, de modo a oferecer ao cidadão uma orientação pertinente ao seu problema.



Figura 2 – Exemplo de Consulta no Aletheia

No exemplo acima, o cidadão realizou a seguinte consulta: “comprei um produto na internet, porém, passados 45 este ainda não foi entregue. O que posso fazer?”, com o intuito de obter uma orientação sobre quais seriam os seus direitos e deveres de acordo com o CDC. Ao clicar em “buscar”, o sistema trouxe-lhe como resposta diversos artigos pertinentes à questão consultada e, na posição hierárquica de maior similaridade, obteve como resposta o artigo 35, que dispõe sobre as possibilidades do consumidor para solução do conflito em caso de descumprimento da oferta por parte do fornecedor de produtos e serviços.

A ferramenta também possui uma lista com os principais temas abordados, para facilitar o acesso à informação. Pelas listas, o consumidor pode acessar diretamente todos os artigos do CDC ligados àquele assunto, sem a necessidade de realizar uma consulta. O Aletheia oferece três listas, destinadas a públicos diferentes, quais sejam: (a) Enquadramento Legal – destinada aos juristas e especialistas em Direito; (b) Tema – criada

para o público intremediário, familiarizado com o Direito do Consumidor e (c) Situações do Cotidiano – especialmente desenvolvida para o público leigo.

O sistema *Aletheia* foi modelado para que o cidadão possa ter acesso à legislação referente ao Direito do Consumidor em linguagem comum; uma vez que possibilita uma co-relação entre uma situação do cotidiano – descrita na consulta – e o enquadramento legal da mesma, segundo o CDC. O sistema não substitui o papel do advogado, nem das instituições que atuam na defesa do consumidor, porém, inicia o contato do cidadão com a legislação em vigor.

Desenvolvido pelo IJURIS em parceria com o Programa de Bolsas de Extensão 2002 da UFSC, o *Aletheia* contribui para o exercício dos direitos do cidadão, à medida que permite o acesso às informações de uma maneira clara – sem depender de conhecimento jurídico especializado. Atualmente, o software está disponível para *download* gratuito na Internet, em www.consumidor.sc.gov.br, mas existem esforços no sentido de disponibilizá-lo para consultas *on-line*.¹²

VI. Multibusca

O conceito de Multibusca é similar ao de metabusca, que seria o acionamento de diversas ferramentas de busca na Internet de um só local digital, com o acréscimo da possibilidade de procura em *sites* que não possuam um motor de recuperação de suas informações.

O resultado obtido com a implantação de um serviço de Multibusca no Portal do Consumidor Catarinense foi o de servir como um local central para apoio à pesquisa na temática. Por meio desta ferramenta, pode-se ter uma visão global do assunto procurado na Internet, nos principais *sites* que tratam de Direito do Consumidor no Brasil.

¹² A disponibilização do *Aletheia on-line* permitirá consultas mais rápidas, à medida que dispensará a necessidade de *download* e instalação do software. Além disso, uma vez *on-line*, o *Aletheia* poderá ser usado em totens de Governo Eletrônico com maior facilidade.

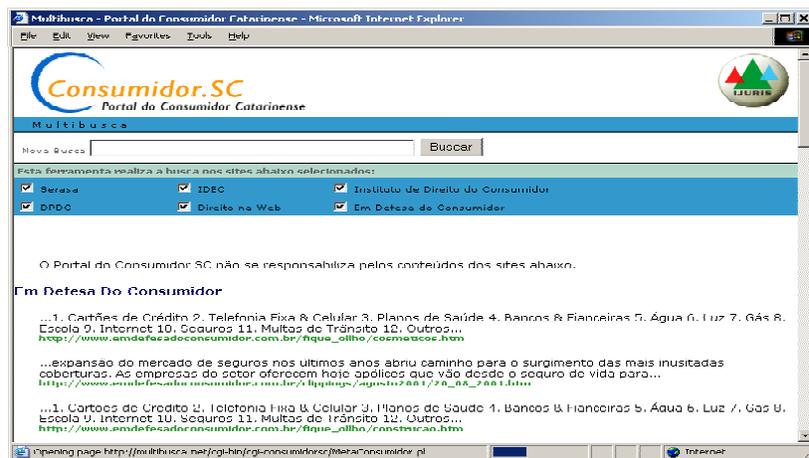


Figura 3 – Exemplo de Consulta na Multibusca

A ferramenta de multibusca agrega ao conceito de metabusca (ativação de vários motores de busca externos ao site de um único local) a possibilidade de procura em ambientes que não possuam seu conteúdo indexado e disponível para pesquisa por palavras-chave.

VII. A Central de Aconselhamento Virtual

Outra proposta inovadora do projeto é a Central de Aconselhamento Acadêmico (CAA). A Central propõe oferecer para o público catarinense um serviço de assistencialismo gratuito em questões que versem sobre Direito do Consumidor. A CAA é composta por estudantes de graduação da UFSC (com recursos do Programa Bolsas de Extensão 2003, da Pró-Reitoria de Cultura e Extensão), sob a orientação de especialistas, e permite o atendimento de dúvidas da população relacionadas ao Direito do Consumidor.

As dúvidas são encaminhadas pelo *e-consumidor*, também disponível no Portal, que são formulários eletrônicos especialmente desenvolvidos pelo IJURIS, após o simples preenchimento de um cadastro de identificação. As respostas são enviadas por e-mail e constituem um mero aconselhamento dado pelos acadêmicos, um “tira-dúvidas”, no sentido de orientar os cidadãos sobre os seus direitos, aonde buscar ajuda, entre outros.

Atualmente, devido a restrições orçamentárias, o atendimento está restrito ao público de Florianópolis (SC), com a intenção de estendê-lo às demais localidades em breve.

VIII. Considerações Finais

O Portal do Consumidor Catarinense é hoje uma referência brasileira em Direito do Consumidor. O foco do projeto é concentrar, em um ambiente de acesso universal, as mais relevantes informações e pesquisas, bem como soluções tecnológicas e assistenciais capazes de suprir a demanda por atendimento especializado em Direito do Consumidor. Tal iniciativa social é resultado do reconhecimento de que os consumidores encontram-se numa situação de falta de proteção econômico-social e jurídica frente às novas leis do mercado e à especialização dos fornecedores.

O público-alvo deste projeto – cujo cunho social é centrado no atendimento ao cidadão – é, principalmente, a população catarinense. O projeto visa possibilitar que qualquer constituinte residente no Estado de Santa Catarina possa ter acesso ao Direito do Consumidor e a sua aplicação no cotidiano, de qualquer localidade do Estado.

Congregando estes serviços em um Portal na *web*, uma imensa parcela da população – antes distante dos órgãos de proteção e defesa do consumidor – passa a contar com um serviço especializado, que tende, no futuro, a encaminhar as próprias reclamações aos órgãos competentes, a exemplo do PROCON.

Com o Consumidor SC, toda Santa Catarina passam a contar com um serviço especializado em Direito do Consumidor. Além disso, os demais serviços de informação oferecidos pelo Portal são de interesse nacional e, portanto, destinados a toda a população brasileira.

Cabe ressaltar, outrossim, que embora o projeto tenha sido implementado no âmbito do Direito do Consumidor e com enfoque especial no público catarinense, o modelo de atendimento apresentado pelo Portal do Consumidor Catarinense pode ser customizado aos demais ramos do conhecimento. A proposta é de um modelo de atendimento universal, que ofereça informações e atendimento de maneira fácil e eficiente, por meio do emprego de tecnologias avançadas.