



XVII Encontro de Extensão Universitária da Universidade Federal de Campina Grande.
Extensão Universitária, Arte e Cultura: desafios e caminhos possíveis para indissociabilidade entre Ensino, Pesquisa e Extensão. De 11 a 19 de março de 2024.
Campina Grande, Patos, Sousa, Pombal, Cuité, Sumé e Cajazeiras, PB – Brasil.

ACESSO AO DIREITO E PLATAFORMAS ELETRÔNICAS: EMPODERANDO A JUVENTUDE

Ana Caroline Costa Lima¹, Camila de Andrade Sousa², Eduardo Vicente Gonçalves³, Paulo Henrique Nogueira do Nascimento⁴, Vitor José de Oliveira Trigueiro⁵, Viviane Nathilane Siqueira da Silva⁶, Victoria RYanne Barbosa de Araújo⁷, Yarllison Deivid Martins Silvino⁸
Coordenador Paulo Henriques da Fonseca⁹, paulo.henriques@professor.ufcg.edu.br

Resumo: O Projeto desenvolvido em contato com grupos de jovens escolares visa a apresentação da plataforma Consumidor.Gov e sensibilização quanto à necessidade de promoção da defesa do consumidor. Os meios eletrônicos para isso requerem uma familiaridade com equipamentos eletrônicos e de internet que desafia o “letramento digital” para uso das plataformas eletrônicas. Através de contato em ambiente escolar e programas de rádio, os extensionistas abordaram as fragilidades dos consumidores no cenário atual, a importância da mediação eletrônica nas reclamações, registros das violações e a busca de soluções mediante uso da plataforma eletrônicas.

Palavras-chaves: Acesso ao Direito, Consumidores, Plataformas Eletrônicas de Mediação.

1. Introdução

Objetivo principal do Projeto foi apresentar e cadastrar jovens estudantes nas plataformas oficiais de acesso, promoção e defesa de Direitos, em especial a Consumidor.Gov, da Secretaria Nacional do Consumidor (SENACOM).

As relações de consumo estão entre as mais massificadas e pela disparidade de força entre consumidores e fornecedores, é cenário de abuso e fraudes. A reação à isso se dá por um exercício de cidadania que é o acesso aos meios de reclamação e registro dessas violações, a plataforma Consumidor.Gov tem essa finalidade.

O letramento digital e inclusão tecnológica no Projeto consistiu em apresentar um uso mais “produtivo” e útil aos equipamentos eletrônicos de comunicação, celulares, notebooks e tablets etc. Face ao uso ingênuo e passivo, apresentou-se a possibilidade de um uso ativo e protagonista, buscando e defendendo direitos.

O déficit de acesso de alguns segmentos e regiões se dá por conta das dificuldades no uso das tecnologias, falta de informação e inércia ante a dificuldade dos processos jurídicos formais. Um trabalho de Pesquisa FAPESq realizado por 3 membros deste Projeto diagnosticaram essas dificuldades e fundamentam este Projeto PROBEX 2023.

O projeto foi pensado e implementado dentro da política de curricularização da extensão, de conexão entre teoria prática no curso de Direito do CCJS e treinamento em aspecto profissionalizante de intervenção e promoção social. A Universidade socialmente referenciada é o ideal norteador do Projeto, levando prestação de serviços jurídicos às comunidades externas, foco do PROBEX.

Com visitas e exposições em escolas e outros ambientes de juventude, foi disseminado o app do Consumidor.Gov, apresentado os direitos básicos dos consumidores. Foram atendidas escolas em Sousa (PB), Coremas (PB), Currais Novos (RN), Programas de rádios, participação em evento nacional, o III ENGEC USCS/UFCG e internacional, IX Acampamento Latino Americano de Juventude, todos no período de vigência do Projeto.

2. O problema do acesso às plataformas de acesso ao Direito.

O estado da Paraíba apresenta baixa demanda das plataformas virtuais oficiais de acesso ao Direito e registro de reclamações como o Consumidor.Gov e Fala.Br, ambos instituídos pelo governo federal. Em pesquisa recente realizada por alunos da UFCG, através da FAPESq, orientada pelo coordenador do projeto de extensão, demonstra que a Paraíba se encontra em 19º no Índice de Acesso do Consumidor (IAC), resultado da razão entre a quantidade de reclamações e a população do estado, comparando esses dados também ao Índice de Desenvolvimento Humano da Paraíba. Em uma análise qualitativa, percebe-se que a capacidade de acesso ao direito está relacionada diretamente com a qualidade de vida dos indivíduos. De modo que, ao verificar essa problemática, surge a necessidade de suprir com a educação e ações de extensão, as deficiências que tem origem nas desigualdades regionais que afetam o Brasil.

A metodologia do projeto se deu através da realização de encontros entre a equipe de extensionistas e colaboradores nos ambientes escolares, em horário combinado com as autoridades de acordo com a agenda escolar. Tais reuniões tiveram como foco a apresentação e debate do projeto, bem como a sondagem e

^{1,2,3,4,5,7,8} Estudantes de Graduação, UFCG, Campus Sousa, PB. Brasil.

⁹ Coordenador Paulo Henriques da Fonseca, Professor, UFCG, Campus Sousa, PB. Brasil.



XVII Encontro de Extensão Universitária da Universidade Federal de Campina Grande.
Extensão Universitária, Arte e Cultura: desafios e caminhos possíveis para indissociabilidade entre Ensino, Pesquisa e Extensão. De 11 a 19 de março de 2024.
Campina Grande, Patos, Sousa, Pombal, Cuité, Sumé e Cajazeiras, PB – Brasil.

levantamento das necessidades do coletivo e dos equipamentos pessoais e institucionais disponíveis.

Os extensionistas foram responsáveis por palestrar sobre o Direito do Consumidor para estudantes de ensino médio e superior e difundir informações acerca das plataformas virtuais para a população em rádio local, além de elucidar suas dúvidas.

Internamente, pesquisou-se artigos que tratam do Direito do Consumidor e da transmissão de conhecimento em projetos de extensão. Todas as ações, artigos e atividades formativas foram registradas e documentadas no Moodle Extensão da UFCG Virtual, facilitando as interações em espaço e tempos diversos.

3. Relatos das ações de campo

A execução do Projeto se deu com atividades internas de capacitação da equipe extensionista. Foram realizadas as seguintes atividades de campo com as entidades parceiras ou a elas assemelhadas, ou seja, que tinham um público caracterizado no projeto: juventude escolar.

3.1 Reuniões e planejamentos para o início do Projeto

Para dar início ao projeto de extensão Acesso ao Direito e Plataformas Eletrônicas de acordo com Edital PROBEX/2023, o coordenador realizou uma seleção de 15 candidatos interessados para preenchimento de 10 vagas, como também escolha do graduando bolsista.

Com o intuito de preparar os extensionistas para as ações práticas, os alunos realizaram um Curso de 40 horas sobre Introdução ao Direito do Consumidor, do Instituto Legislativo Brasileiro, na modalidade de ensino à distância. Assim, com o conhecimento adquirido sobre a proteção e direito dos consumidores, iniciaram a produção de materiais (slides e banners) que seriam utilizados nas exposições realizadas nos ambientes escolares escolhidos.

Ademais, além de encontros presenciais, aconteceram reuniões de forma online pelo Google Meet para alinhar as ações que aconteceram durante todo o período de execução do projeto de extensão, como uma forma de facilitar o encontro de todos alunos, tendo em vista que estudam em turnos diferentes.

3.2. Roda de conversa sobre extensão universitária e inserção curricular da extensão.

No dia 30 de agosto de 2023 os extensionistas do Projeto desenvolvido, participaram de uma ação da PROPEX ITINERANTE promovida pela Pró-Reitoria de Extensão da Universidade Federal de Campina Grande no campus do CCJS-Sousa. Durante o evento os

extensionistas tiveram a oportunidade de participar de uma roda de conversa para discutir a Curricularização da Extensão, bem como de apresentar o projeto de extensão para a Coordenadora de Extensão o que foi de suma importância para os alunos que puderam explicar a necessidade de promoção de defesa do consumidor, a importância da resolução extrajudicial das reclamações ou por meio do uso das plataformas eletrônicas.

De modo geral, durante a roda de conversa foram apresentadas, de maneira bastante pertinente, algumas das dificuldades que limitam o desenvolvimento das atividades de extensão. Assim, salientou-se a importância de tais práticas para o crescimento acadêmico e interpessoal do extensionista, dada a sua natureza interdisciplinar e notória contribuição para a formação e aditamento de processos imprescindíveis para a devida estruturação da cidadania, tais como a comunicação, o diálogo e o desenvolvimento cultural, político e democrático dos indivíduos.

Ademais, na ocasião, levantou-se discussão acerca da Inclusão da extensão no PROJETO PEDAGÓGICO CURRICULAR (PPC) dos cursos, para assim garantir que os estudantes façam extensão durante a graduação, reiterando a importância da prática para o enriquecimento acadêmico dos graduandos. Por fim, colocou-se em pauta a questão da luta por orçamento para a extensão, pontuando as dificuldades orçamentárias enfrentadas para efetivar a extensão dentro das instituições de ensino, deixando claro a negligência e a falta de atenção devida para a atividade de inquestionável importância no processo de formação dos estudantes.



Figura 1 – Alunos do projeto participando do “PROPEX Itinerante” na UFCG Campus CCJS/BR.

3.3. Apresentação do Projeto de Extensão no Simpósio Paraibano de Educação, Esporte e Lazer (SIMPEL)

O Simpósio Paraibano de Educação, Esporte e Lazer é um evento promovido pelo Instituto Federal da Paraíba (IFPB), e tem como objetivo a apresentação para seus alunos de oficinas e projetos de inovação inerentes às áreas presentes no título. O evento aconteceu no dia 1 de setembro de 2023, onde alguns



XVII Encontro de Extensão Universitária da Universidade Federal de Campina Grande.
Extensão Universitária, Arte e Cultura: desafios e caminhos possíveis para indissociabilidade entre Ensino, Pesquisa e Extensão. De 11 a 19 de março de 2024.
Campina Grande, Patos, Sousa, Pombal, Cuité, Sumé e Cajazeiras, PB – Brasil.

dos extensionistas elaboraram um material didático de modo a expor os problemas enfrentados nas relações consumeristas no Brasil, bem como elucidar a importância da utilização de plataformas extrajudiciais de resolução de conflitos. Foram abordados temas como o assoberbamento do poder judiciário em relação à resolução dessas causas, e os modos de operação em que os cidadãos podem fazer uso de plataformas digitais de forma a resolver os conflitos extrajudicialmente, mostrando os benefícios e a praticidade que essas plataformas podem fornecer.

Durante a apresentação, a turma de Graduação em Educação Física do instituto foi provocada pelos extensionistas a refletir e discutir acerca da deficiente inserção digital no Brasil, que afeta o uso das plataformas virtuais de defesa e promoção de direitos. Concluiu-se que a propagação dessas plataformas, aliada a um treinamento específico para seu manejo adequado, em ambientes escolares e comunitários a eles ligados, potencializa a garantia da cidadania na era contemporânea.

Apresentaram também os índices de resolubilidade da plataforma “Consumidor.gov.br” comparados aos índices de desenvolvimento humano (IDH) de cada unidade federativa brasileira, de modo a demonstrar a intrínseca relação entre ambos os índices e a importância de um desenvolvimento regular para a promoção da igualdade e da justiça. Dados que são fruto de projeto de pesquisa feito nos anos anteriores com um mesmo viés temático.

Esclareceram dúvidas e promoveram debates com os estudantes do instituto, tomando como ponto de referência, os próprios problemas enfrentados no cotidiano de cada um.



Figura 2 - Alunos no Simpósio Paraibano de Educação, Esporte e Lazer (SIMPEL) no IFPB Campus de São Gonçalo.

3.4. Apresentação e explanação do projeto no programa de rádio Líder FM.

No dia 25 de outubro de 2023, os extensionistas juntamente com um dos coordenadores do projeto, prof. Paulo Abrantes De Oliveira, tiveram a oportunidade de

divulgar o projeto desenvolvido fazendo uso do programa de rádio Líder FM na cidade de Sousa-PB, a ação foi de suma importância para divulgação do projeto, com essa alcançamos mais de 80 cidades, em três estados diferentes.

Durante a transmissão, os extensionistas explanaram a importância das relações de consumo e como protegê-las, principais queixas registradas pelos consumidores, bem como explicaram o que é a plataforma do Consumidor.Gov como meio de resolução de reclamações extrajudiciais, o procedimento de cadastro e como funciona a plataforma. Cabe mencionar que os extensionistas salientaram ao público que se o problema não for resolvido pelo consumidor.gov, o consumidor deve procurar os Órgãos de Defesa do Consumidor: Procons Estaduais e Municipais; Defensorias Públicas; Ministério Público; Juizados Especiais Cíveis. Além disso, informamos o prazo de respostas da empresa pela plataforma, que é de 10 dias úteis, como ainda abordamos a importância para a empresa de fazer parte da Plataforma Consumidor.Gov, pois evita que às vezes simples reclamações se transformem em litígios administrativos e/ou judiciais.

Ademais, os extensionistas tiveram um breve momento para responder às dúvidas do público que as enviaram através do WhatsApp da rádio Líder FM, algumas das perguntas foram:

- Terei que comparecer ao Procon em algum momento?
- É possível reclamar de qualquer empresa?
- E se a reclamação não for resolvida?

As respostas dos extensionistas foram as seguintes: Todo procedimento é feito exclusivamente pela internet. Não é possível reclamar de qualquer empresa, pois é necessário que a empresa esteja cadastrada no site para receber uma reclamação. E por último, caso a reclamação não seja resolvida nesta plataforma, o consumidor poderá recorrer diretamente aos canais tradicionais.



Figura 3 - Alunos na Rádio Líder 97.1 divulgando e o projeto desenvolvido.



XVII Encontro de Extensão Universitária da Universidade Federal de Campina Grande.
Extensão Universitária, Arte e Cultura: desafios e caminhos possíveis para indissociabilidade entre Ensino, Pesquisa e Extensão. De 11 a 19 de março de 2024.
Campina Grande, Patos, Sousa, Pombal, Cuité, Sumé e Cajazeiras, PB – Brasil.

3.5. Apresentação do Projeto de Extensão na Escola Cidadã Integral Mestre Júlio Sarmiento em Sousa-PB

No dia 25 de outubro de 2023, visitamos a Escola Cidadã Integral Mestre Júlio Sarmiento com o objetivo de somar mais uma atividade realizada pelo projeto. Na ocasião, tivemos a oportunidade de expor o nosso projeto para alguns jovens da turma do segundo ano do ensino médio, através de um momento de aprendizado e interação onde cada um deles pode contar suas experiências, expondo às suas dúvidas e curiosidades acerca da temática abordada.

Partindo das vivências por eles apresentadas, trouxemos uma abordagem que procurou aumentar o interesse do corpo de alunos ali presentes para que tivessem um maior interesse no projeto que seria apresentado, conectando as suas realidades ao tema central do projeto, como a exemplo de questionamentos levantados por eles quanto a compras feitas nos veículos digitais em que os produtos adquiridos acabavam chegando com vícios ou com erros quanto a tamanho, cor ou forma. Assim, aproveitamos para mostrar os melhores veículos em que poderiam vir a garantir seus direitos, tais como: Fala.br, Delegacia Virtual e especialmente a plataforma Consumidor.Gov. Os incentivando desse modo a instigação, procura e a curiosidade nas plataformas eletrônicas como um meio de conseguir acessar seus Direitos de forma muita das vezes mais rápida, prática, cômoda e eficiente.



Figura 4 - Exposição do Projeto na Escola Cidadã Integral Mestre Júlio Sarmiento.

3.6. Submissão e Apresentação do Resumo Expandido no III Encontro Internacional de Gestão e Comunicação

O Encontro Internacional de Gestão e Comunicação (ENGE) é promovido pela Universidade de São Caetano do Sul em parceria com a Universidade Federal de Campina Grande, especialmente com o campus do CCJS, em Sousa. O encontro visa apresentar pesquisas na forma de resumos expandidos que se relacionem em 5 eixos temáticos propostos previamente por eles.

Os extensionistas Yarllison Deivid e Camila de Andrade realizaram uma pesquisa intitulada “A extensão universitária na UFCG: mostrando e discutindo as áreas temáticas indicadas no PROBEX 2023”, focando os 233 projetos PROBEX 2023, que descreveu, através de quantificação e análise, as áreas temáticas da Extensão que são mais abrangidas e as menos aderidas, de acordo com a aprovação dos projetos por cada Centro. A apresentação do resumo foi realizada de forma on-line no dia 26 de outubro de 2023, e teve como resultado: uma grande concentração de projetos na área temática de Saúde e Educação, com predominância dos Centros CCBS e CFP (Campina Grande e Cajazeiras) e uma baixa concentração em Comunicação e Cultura, com apenas um projeto aceito no CEEI (Campina Grande).

Destarte, a partir da pesquisa realizada pelos alunos, demonstra o atual cenário do Edital PROBEX/2023, de modo que se infere a possibilidade de novas pesquisas para aferir um quadro mais amplo e fundamental para a compreensão dos desafios enfrentados pela Extensão Universitária da UFCG.

3.7 Apresentação do Projeto de Extensão na Escola Estadual Silvio Bezerra Melo em Currais Novos-RN

No dia 13 de novembro de 2023, o projeto de extensão “Acesso ao Direito e Plataformas Eletrônicas: empoderando a juventude escolar” foi apresentado na Escola Estadual Silvio Bezerra Melo, na cidade de Currais Novos-RN, estado vizinho da Paraíba. A ação realizada teve o intuito de expandir a temática proposta pelo projeto para outro estado, a fim de difundir o conhecimento sobre as plataformas virtuais de acesso ao direito instituídas pelo governo federal, e que possuem baixa demanda de acesso. Ademais, a apresentação ocorreu durante a disciplina de Educação Financeira, tema conexo com o assunto abordado, tendo em vista que ao elucidar questionamentos sobre as relações de consumo e as problemáticas do direito do consumidor, os alunos conseguiram verificar a importância de resolver seus próprios conflitos jurídicos através da mediação eletrônica, especialmente o Consumidor.Gov. Em uma turma de 2º ano do Ensino Médio, cerca de 20 alunos participaram da exposição.



XVII Encontro de Extensão Universitária da Universidade Federal de Campina Grande.
Extensão Universitária, Arte e Cultura: desafios e caminhos possíveis para indissociabilidade entre Ensino, Pesquisa e Extensão. De 11 a 19 de março de 2024.
Campina Grande, Patos, Sousa, Pombal, Cuité, Sumé e Cajazeiras, PB – Brasil.



Figura 5 – Exposição do Projeto durante aula de Educação Financeira em Currais Novos-CE.

3.8 Oficina do Portal Consumidor.Gov no XI Acampamento Latino-Americano de Juventude em Icapuí-CE

O XI Acampamento Latino-Americano de Juventude foi realizado no município de Icapuí-CE com o objetivo de reunir jovens e adultos de todo o Brasil e de outras nacionalidades interessados em debater acerca de questões e assuntos relacionados à juventude e os problemas sociais.

Na ocasião, em 17 de novembro de 2023, das 14:30h às 16:30h, o coordenador do projeto Prof. Paulo Henriques da Fonseca dialogou com participantes e oficinairos sobre a necessidade e meios de proteção aos consumidores, com o foco de apresentar e difundir o conhecimento sobre a plataforma do Consumidor.Gov, importante instrumento da mediação eletrônica. A oficina contou com 18 (dezoito) presentes.



Figura 6 - Banner de divulgação da oficina no XI Acampamento Latino-Americano de Juventude.

3.9. Apresentação do Projeto de Extensão na ECIT. Adv. Nobel Vita em Coremas-PB

Em 30 de novembro de 2023, em Coremas-PB, foi realizada uma visita de apresentação do projeto de extensão, na ECIT. Advogado Nobel Vita, com a turma de 25 alunos do 1º ano do ensino médio.

O momento foi dirigido pelos extensionistas Eduardo Vicente Gonçalves e Vitor José de Oliveira Trigueiro. A apresentação foi facilitada por meio da ferramenta de slide, de modo a tornar a passagem de conhecimento mais fácil.

Iniciou-se com a definição de projeto de extensão, além de apresentar a proposta do nosso projeto. Ademais, foram mostrados diversos pontos necessários para o entendimento do que é a plataforma do Consumidor.Gov. Com isso, foi apresentada a plataforma, buscando sempre incentivar o cadastramento no Consumidor.Gov, indicando, também, a forma de acessar e manusear essa plataforma; tendo por fim um tempo de perguntas e respostas sobre o assunto apresentado.



Figura 7 - Exposição do Projeto na ECIT Adv. Nobel Vita.

4. Resultados e Discussões

A discussão norteadora do projeto foi o acesso por parte da população brasileira às plataformas virtuais que configuram via extrajudicial para resolução de conflitos consumeristas. A fim de garantir a cybersociedade, é crucial que os cidadãos tenham não apenas o acesso ao universo da web, mas também conhecimento dos recursos disponíveis e de sua funcionalidade. Em ação realizada com uma turma de estudantes de graduação de 25 alunos do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba, se constatou que nenhum presente conhecia a plataforma Consumidor.gov.

Como indicadores qualitativos e quantitativos alcançados com a realização do projeto de extensão, tem-se que: *Número de 10 estudantes de graduação envolvidos, Número de 156 estudantes e/ou professores de escolas públicas beneficiários, Quantidade de 6 ações desenvolvidas em comunidade externa atendida*



XVII Encontro de Extensão Universitária da Universidade Federal de Campina Grande.
Extensão Universitária, Arte e Cultura: desafios e caminhos possíveis para indissociabilidade entre Ensino, Pesquisa e Extensão. De 11 a 19 de março de 2024.
Campina Grande, Patos, Sousa, Pombal, Cuité, Sumé e Cajazeiras, PB – Brasil.

com cerca de 500 pessoas, contando com os 2 eventos abertos nos quais os extensionistas tomaram parte IFPB - Campus São Gonçalo e IX Acampamento Latino-Americano de Juventude. O público alcançado no programa de rádio não tem um preciso dimensionamento, mas passa de centenas de pessoas.

A surpresa quanto a existência dessa Plataforma ou serviço oficial era quase unânime entre os participantes. Isso reforça a necessidade de uma agência de educação de qualidade como a Universidade pública mediante ações extensionistas levar essa informação e até instrumentar as coletividades a fazerem uso delas. Há uma lógica de exclusão muito impactante nesse campo digital e tecnológico.

Os desafios da educação mais aplicada foram sentidos. As reuniões aconteceram em aulas sob a supervisão e participação de professores do Ensino Médio ou Tecnológico. Os consumidores jovens têm família e daí se chamou atenção para esse suporte às famílias pelos jovens escolares, dotados de maiores habilidades digitais e familiaridade com equipamentos.

O Direito do Consumidor é aquele muito relevante pois afeta praticamente toda a população dado o caráter massificado dessa relação jurídica. Mas recebe pouca atenção na academia jurídica, inclusive com reduzida carga horária e oferta como optativa. Isso revela como se deixa entregue ao campo empresarial-econômico a tutela dessas relações. O Projeto traz à tona esse déficit.

Há uma naturalização do não-acesso aos direitos, mas isso pode ser enfrentado quando um projeto foca na especificidade dessa exclusão. A ação presencial ainda que uma vez só, ajuda a iniciar um ciclo de inclusão, identificando os meios como a plataforma e da disponibilidade de políticas públicas digitais de acesso aos direitos.

5. Conclusões

Com as ações realizadas, é evidenciado que o projeto atingiu os fins pretendidos, de modo que mobilizou a juventude escolar para o acesso ao Direito e à Justiça, através do conhecimento da plataforma Consumidor.Gov. Ademais, no que tange aos objetivos de desenvolvimento sustentáveis alcançados através das ações do projeto, tem-se que ao proporcionar o conhecimento das plataformas de acesso ao Direito e demonstrar como funciona o seu uso promove-se uma redução das desigualdades, tendo em vista que trata-se de um tema em que verifica-se invisibilidades e violações de direitos de populações economicamente e socialmente vulneráveis. Mediante a promoção de uma educação de qualidade e conhecimentos expandidos, encontra-se a paz e a justiça, através do funcionamento de instituições eficazes, como a plataforma do Consumidor.Gov, instituída pelo governo federal para a defesa dos direitos consumeristas.

Destarte, em união com o ambiente escolar e programas de rádio com grande alcance na região do

Sertão da Paraíba, o projeto de extensão “Acesso ao Direito e plataformas eletrônicas: empoderando a juventude escolar do sertão paraibano” estabeleceu vínculos entre a UFCG e instituições educacionais, visando o fortalecimento de políticas públicas voltadas ao Direito e à Justiça.

6. Referências

[1] SOUSA, Camila de Andrade; NASCIMENTO, Paulo Henrique Nogueira do; FONSECA, Paulo Henriques da. **ACESSO AO DIREITO E O PORTAL DO CONSUMIDOR.GOV: estatística comparada por Estados brasileiros.** II Encontro Nacional de Gestão e Comunicação. Universidade de São Caetano do Sul, São Caetano do Sul, 2022.

Agradecimentos

Agradecimentos direcionados ao Instituto Federal de Campina Grande – Campus Sousa, Escola Cidadã Integral Mestre Júlio Sarmento, Programa de Rádio Líder FM, Escola Cidadã Integral e Técnica Adv. Nobel Vita, Escola Estadual Silvio Bezerra Melo, XI Acampamento Latino-Americano da Juventude, III Encontro Internacional de Gestão e Comunicação – Universidade de São Caetano do Sul pelo suporte e colaboração no desenvolvimento das atividades.

À UFCG pela concessão de bolsa(s) por meio da Chamada PROPEX 003/2023 PROBEX/UFCG.