



**GRADUAÇÃO EM DIREITO**

**IGOR LEITE RIBEIRO SILVA**

**JUSTICE GAP: A DIFICULDADE NO ACESSO À INFORMAÇÃO JURÍDICA E OS  
OBSTÁCULOS AO EXERCÍCIO DOS DIREITOS DO CIDADÃO  
SOTEROPOLITANO**

**Salvador**

**2021**

**RESUMO:** Este artigo parte da pergunta de pesquisa: como se desenvolve a relação entre acesso à informação, conhecimento jurídico e efetivação de direitos? Buscou-se, como objetivo geral, analisar as correlações entre a informação jurídica culta, o entendimento e a efetivação dos direitos, pela sociedade soteropolitana, à luz do conceito de Justice Gap. Como objetivos específicos, tinha-se a identificação dos direitos e a forma de exercê-los que a população soteropolitana conhece e a reflexão sobre as possíveis causas do *justice gap* em Salvador-BA. Como metodologia, utilizou-se revisão bibliográfica, análise de documentos e aplicação de questionário *online*, utilizando-se da técnica de amostragem "bola de neve", com cidadãos soteropolitanos. Os resultados indicaram que uma considerável parcela da população respondente destacou a existência de violação de direitos, com ênfase para área do direito do consumidor, porém não adotou qualquer providência contra essa violação. Em decorrência disso, constatou-se que a ausência de conhecimento técnico jurídico adequado e a deficiência na qualidade da prestação de serviços públicos em Salvador/BA são os maiores obstáculos que justificam o distanciamento entre previsão do direito e sua efetivação, ou seja, o *justice gap*.

**Palavras-chave:** Acesso à informação; Justice Gap; Efetivação de direitos.

**ABSTRACT:** This article is based on the research question: how does the relationship between access to information, legal knowledge and the enforcement of rights develop? The general objective was to analyze the correlations between learned legal information, understanding and the realization of rights by the society of Salvador, in light of the concept of the Justice Gap. The specific objectives were to identify the rights and the way of exercising them that the population of Salvador knows and to reflect on the possible causes of the justice gap in Salvador-BA. As methodology, we used a bibliographic review, document analysis and an online questionnaire, using the snowball sampling technique, with citizens from Salvador. The results indicated that a considerable portion of the respondent population highlighted the existence of violation of rights, with emphasis on the area of consumer rights, but did not take any action against this violation. As a result, it was found that the absence of adequate legal technical knowledge and the deficiency in the quality of public services in Salvador/BA are the biggest obstacles that justify the distance between guaranteeing the right and making it effective, that is, the justice gap.

**Keywords:** Access to information; Justice Gap; Enforcement of rights.

**SUMÁRIO:** 1. CONSIDERAÇÕES INICIAIS. 2. RESULTADOS E DISCUSSÃO. 3. CONSIDERAÇÕES FINAIS. REFERÊNCIAS. APÊNDICE 1 – TCLE. APÊNDICE 2 – QUESTIONÁRIO.

## 1. CONSIDERAÇÕES INICIAIS.

Direito e justiça são conceitos que se entrelaçam, a tal ponto de por vezes serem considerados sinônimos. Não raro, fala-se do Direito com sentido de justiça e o inverso também acontece. Apesar disso, nem sempre esses conceitos andam juntos.

O Direito é uma invenção humana, um fenômeno histórico e cultural concebido, *a priori*, como técnica para pacificação social e para a realização da justiça. Enquanto a concepção de justiça é um sistema aberto de valores, em constante mudança, o Direito é um conjunto de princípios e regras destinado, supostamente, a realizá-la. Entretanto, nem sempre o Direito alcança esse desiderato, seja por não ter acompanhado as transformações sociais, pela incapacidade daqueles que o conceberam, pela falta de disposição política para implementá-lo, ou mesmo pela inadequação de suas estruturas para efetivar as próprias previsões normativas para todas as pessoas, fazendo com que ele se torne injusto.

Além disso, a noção de justiça é plurissignificativa, variando entre povos e contextos históricos, de forma que nem sempre é bem traduzida em normas jurídicas. Assim, nem sempre o que está positivado no Direito é interpretado como justo e nem tudo que é considerado justo por determinada pessoa ou grupo está na previsão normativa.

O direito à justiça deveria ser acessível para todas as pessoas, porém, de acordo com Piovesan (2021), estima-se que uma quantidade significativa de pessoas não tem as demandas judiciais atendidas. Nesta situação estão incluídas as que não conseguem obter resoluções para problemas cotidianos e que, muitas vezes, são excluídas da oportunidade que a lei oferece. Esta lacuna serve para evidenciar níveis inaceitáveis de exclusão e ressaltar a urgência de se buscar justiça para todos.

Defensores do acesso à justiça nos Estados Unidos iniciaram um movimento com a ideia do *justice gap* com o objetivo de promover a disponibilidade de informações jurídicas, especificamente, para pessoas de baixa renda. Isso aconteceu porque, de maneira geral, essa parcela da população carece de conhecimento sobre os seus direitos e sobre as leis, apesar de quase sempre serem as principais prejudicadas por não saberem ou não terem como se defender. Essa realidade não é muito diferente no Brasil. O conhecimento jurídico básico sobre a cidadania faz parte

do conjunto de conhecimentos apenas de uma pequena parcela da população brasileira.

Além do mais, como se esse desconhecimento não fosse o suficiente, o acesso e à salvaguarda dos direitos frente à justiça também se apresentam como um grande desafio. Diante desse contexto social, surgiu o conceito de *justice gap*, que foi criado por um jornalista inglês, Jon Robins (HYNES; ROBINS, 2009). Em uma livre tradução, seria algo como “abismo da justiça”. A ideia por trás do conceito é de que existe um abismo entre o cidadão ter um direito formalmente reconhecido e ele conseguir exercitar tal direito.

Existem diversos motivos para este abismo existir nas relações jurídicas contemporâneas, como falta de informação jurídica ou falta de acesso a ela, até mesmo porque o ferramental e os profissionais necessários para ajudar na redução desse abismo também estão distantes da realidade de muitos cidadãos.

Fazendo um recorte geográfico para cidade de Salvador, espera-se entender principalmente o impacto da falta de acesso à informação jurídica para formação deste abismo, a fim de entender se o difícil acesso à informação jurídica distancia o cidadão soteropolitano de exercitar seus direitos. Como objetivo geral, tem-se o propósito de analisar as correlações entre a informação jurídica culta, o entendimento e a efetivação dos direitos, pela sociedade soteropolitana, à luz do conceito de *justice gap*.

Como objetivos específicos, busca-se a identificação do conceito de *Justice Gap* e acesso à informação jurídica culta, a reflexão sobre os possíveis motivos causadores da dificuldade em ter acesso à informação jurídica culta e a investigação da existência de relação entre acesso à informação e efetivação de um direito na cidade de Salvador.

Para que esses objetivos sejam alcançados, foi escolhida a metodologia da revisão de literatura, associada à análise de documentos e à aplicação de um questionário. Trata-se de uma pesquisa qualitativa, em abordagem descritiva. O questionário foi aplicado na modalidade *online*, utilizando o Google Forms e com a técnica de amostragem de *snowball sampling*, buscando, assim, alcançar o máximo possível de respondentes, mantendo o distanciamento social, dada a condição de pandemia da COVID-19 que imperava durante a realização desta pesquisa.

## 2. RESULTADOS E DISCUSSÃO.

Os direitos e garantias fundamentais estão determinados na Constituição Federal (BRASIL, 1988) e em tratados internacionais. São inerentes à pessoa humana. Eles ganham relevância com o passar do tempo, principalmente quando o contexto é o da defesa da dignidade humana. Apesar disso, esses direitos podem sofrer colisão entre si. Tal situação conseqüentemente instiga um relevante debate doutrinário e jurisprudencial a respeito do ato de sopesar os direitos fundamentais e, ainda, da sua força dentro do ordenamento jurídico (BARROSO, 2017).

A atual Constituição Federal (BRASIL, 1988) asseverou o princípio da dignidade humana não somente como um direito fundamental, mas como um dos fundamentos da República Federativa do Brasil, de acordo com o que se depreende do inciso III do artigo 1º da Carta Magna. Por essa razão, esse princípio deve se fazer presente por todo o corpo da Constituição. Piovesan (2021, p. 539) aponta o poder centralizador do sistema jurídico exercido pelo princípio da dignidade e, nesse sentido, esclarece que:

Assim, deitando seus próprios fundamentos no ser humano em si mesmo, como ente final, e não como meio, em reação à sucessão de horrores praticados pelo próprio ser humano, lastreado no próprio direito positivo, é esse princípio, imperante nos documentos constitucionais democráticos, que unifica e centraliza todo o sistema; e que, com prioridade, reforça a necessária doutrina da força normativa dos princípios constitucionais fundamentais. A dignidade humana simboliza, deste modo, um verdadeiro superprincípio constitucional, a norma maior a orientar o constitucionalismo contemporâneo, dotando-lhe especial racionalidade, unidade e sentido.

Nesse sentido, afirma-se que o direito de acesso à justiça, o direito de petição, de ser ouvido por um juiz imparcial, a ampla defesa e o contraditório, inocência até prova em contrário, assim como outros são direitos humanos. Têm previsão desde a Declaração Universal de Direitos Humanos (DUDH - ONU, 1948), no Pacto Internacional sobre Direitos Civis e Políticos (ONU, 1966), na Constituição brasileira e também nas normas infraconstitucionais.

O termo *Justice Gap* é utilizado para referenciar a distância existente entre ter um direito e o fazê-lo prevalecer. Defensores do acesso à Justiça nos EUA iniciaram um movimento com esta alcunha no intento de promover a disponibilidade de informações jurídicas, especificamente, para pessoas de baixa renda. Isso porque, em geral, essa parcela da população carece de conhecimento acerca dos seus direitos

e das leis, sendo quase sempre as principais prejudicadas por não saberem/terem como se defender (THEMUDO; ALMEIDA, 2020).

Considerando as informações acima apresentadas e o contexto proposto nesta pesquisa, importa mencionar que foi realizada uma pesquisa, via questionário aplicado e disponibilizado no Google Forms, com o propósito de identificar os possíveis motivos causadores da dificuldade em ter acesso à informação jurídica culta e a investigação da existência de relação entre acesso à informação e efetivação de um direito na cidade de Salvador.

Na pesquisa aplicada, foi elaborado um Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE), junto a um questionário *online*, via Google Forms (APÊNDICES 1 e 2), com o propósito de obter respostas a respeito da violação de direitos de pessoas maiores de idade, residentes em Salvador-BA. O recorte geográfico se deveu às especificidades da capital baiana, como terceira cidade mais populosa do Brasil, marcada por relevantes desigualdades socioeconômicas e de acesso à educação (IBGE, 2016). Ademais, conta com um dos tribunais estaduais mais lentos do país, o que pode contribuir para certo grau de desconfiança e afastamento da população (ALMEIDA et al., 2020).

Obteve-se um total de 115 respostas para o questionário. Considera-se que a quantidade é suficiente para a discussão ora proposta, diante da viabilidade imposta pelo prazo para realização desta pesquisa. Não sendo possível manter o questionário aberto por mais tempo, para coletar mais respostas, parte-se, então, para caracterizar o perfil dos respondentes e, posteriormente, discutir suas respostas.

A partir disso, em um primeiro momento será feita uma análise a respeito do perfil de respondentes. Esta identificação Inicial permite uma compreensão geral a respeito das pessoas que forneceram as suas impressões e responderam às perguntas.

É importante destacar que, dentre as características primeiramente analisadas, destacam-se a idade dos respondentes, a sua renda mensal e o nível de escolarização. Esses dados servem para nortear o processo de identificação dessas pessoas e correlacionar com os resultados das respostas fornecidas por elas.

**TABELA 1 – Perfil de respondentes.**

<b>Características</b>	<b>Total %</b>
<b>Idade</b>	
25 até 35 anos	38%
26 até 35 anos	25%
36 até 50 anos	22%
Acima de 50 anos	15%
<b>Renda mensal</b>	
Menos que R\$ 1.200,00	32%
Entre R\$ 1.200,00 e R\$ 3.000,00	33%
Entre R\$ 1.200,00 e R\$ 3.000,00	22%
Acima de R\$ 5.000,00	13%
<b>Escolarização</b>	
Ensino fundamental	21%
Ensino médio	26%
Ensino superior	35%
Especialização	10%
Mestrado	8%

Fonte: Elaborado pelo Autor com base nos resultados originais da pesquisa (2021).

A partir das informações constantes na tabela 1, é possível perceber que a maioria dos respondentes faz parte da faixa etária que compreende dos 25 até os 35 anos, perfazendo um total de 38% da amostra. Em contrapartida, a faixa etária com o menor número de respondentes é aquela que se encontra acima de 50 anos, especificando um total de 15% da amostra.

Nesse mesmo sentido, percebe-se um público mais jovem dentre as opções etárias destacadas no questionário. A possível justificativa para este resultado se encontra no fato de que o público mais jovem tem um acesso mais facilitado e mais conhecimento para a utilização da internet (COSTA, 2020). Ademais, pela proximidade com a idade do pesquisador, tendem a ser o público que mais recebeu diretamente o link da pesquisa para responder o questionário.

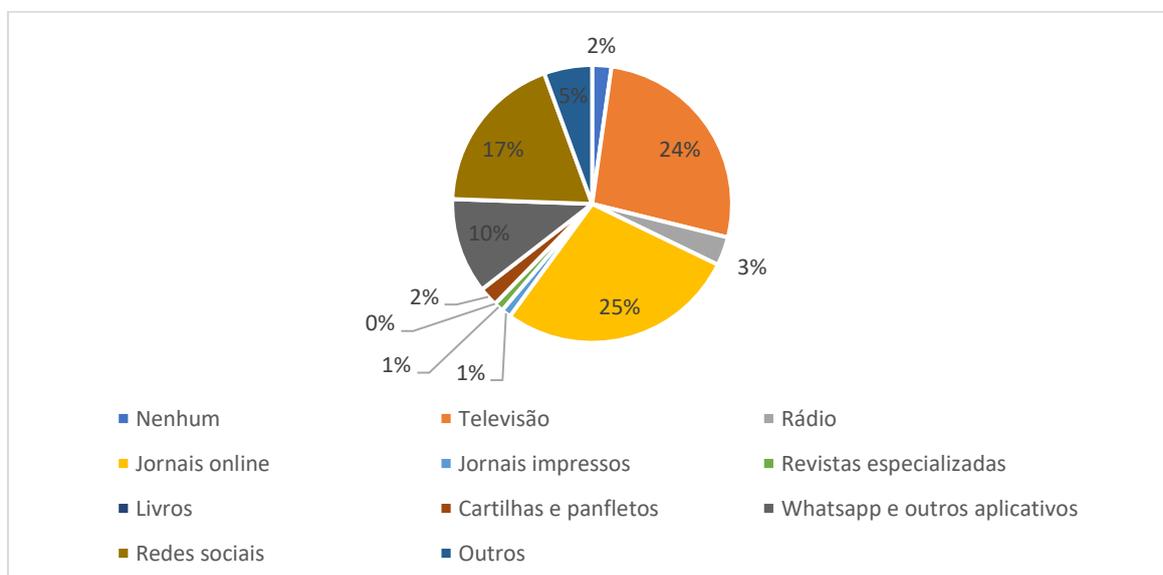
Além disso, pode-se perceber que a renda mensal da maioria das pessoas que responderam ao questionário é entre R\$ 1.200,00 e R\$ 3.000,00. O total de pessoas

que optou por esta assertiva alcançou um percentual de 33%. Essas informações refletem os dados demográficos associados à cidade de Salvador, considerando que, de acordo com o IBGE (IBGE CIDADES, 2018), 77% da população soteropolitana sobrevive na classificação de baixa renda. Nesse sentido, nota-se uma justificativa para que parcela significativa da amostra se declarar na menor faixa de renda apresentada dentre as opções.

Por fim, quando se trata da escolarização, nota-se que a maioria das pessoas possuem ensino superior completo, representadas por um total de 35%. Já a minoria da amostra possui mestrado, o que corresponde a 8% do total. Diante dessas considerações individualizadas, é possível verificar que a predominância das características da amostra selecionada na pesquisa aplicada tem o seguinte perfil: idade entre 25 até 35 anos, renda mensal entre R\$ 1200,00 e R\$ 3000,00 e ensino superior como nível de escolarização. Tendo como base essas características, torna-se possível fazer uma análise dos resultados obtidos por meio da aplicação do questionário.

Na pesquisa, buscou-se identificar quais os meios que a amostra costuma utilizar para se informar a respeito dos seus direitos. Na busca por esta informação, foram oferecidas 11 assertivas diferentes, de maneira que os respondentes poderiam selecionar quantos itens desejassem.

**GRÁFICO 1 – Quais meios você costuma utilizar para se informar sobre seus direitos? (Selecione quantos desejar).**



Fonte: Elaborado pelo Autor com base nos resultados originais da pesquisa (2021).

Fazendo uma análise dos resultados obtidos (Gráfico 1), é possível perceber que os quesitos mais selecionados pelas pessoas que responderam ao questionário se destacam jornais *online*, televisão, redes sociais e o WhatsApp e outros aplicativos de comunicação *online*. Nota-se que essas respostas surgem acompanhamento a forte tendência do avanço tecnológico, principalmente daquele impulsionado pela popularização das redes sociais e da informação a um clique de distância (THEMUDO; ALMEIDA, 2020).

A partir dessa perspectiva e dos dados coletados, algumas questões podem ser levantadas. Nota-se, que a maciça utilização dos meios *online* como caminho prioritário de acesso à informação, de um lado, demonstra o incontestável avanço tecnológico, como mencionado anteriormente. No entanto, sob outro olhar, percebe-se que os mesmos caminhos que promovem o avanço impõem limitação. Isso acontece porque os meios *online* de comunicação e informação permitem uma propagação acelerada dos conteúdos sem filtro que garanta sua veracidade.

O surgimento de novas tecnologias que facilitam a comunicação é um dos principais motivos para a revolução na forma como as pessoas se comunicam. Nos dias de hoje, qualquer um consegue divulgar informações a muitas pessoas sem sequer sair de casa: basta que tenha acesso a um dispositivo eletrônico com internet. Os benefícios decorrentes dessas novas tecnologias são inquestionáveis, considerando que elas têm popularizado e democratizado serviços e relações que, até pouco tempo, estavam restritas a um pequeno grupo de pessoas, isto é, aquelas que possuem condição econômica mais favorável.

Apesar desses benefícios, essas tecnologias também contribuem para alguns comportamentos delituosos. É justamente diante desse contexto que surgem as chamadas *fake news*, representando um exemplo comum do uso da comunicação virtual para fins reprováveis ou ilícitos. São consideradas *fake news* toda divulgação de informações falsas ou que contém inverdades, imprecisões ou omissões (GOMES; PENNA; ARROIO, 2020).

Na maioria das vezes, elas são disseminadas na forma de notícias através da internet ou outro meio de comunicação eletrônico. As notícias falsas são frequentemente utilizadas com propósito de influenciar pensamentos e opiniões. Isso é feito, por exemplo, através da criação de boatos com a intenção de moldar a opinião pública sobre determinado assunto (THEMUDO; ALMEIDA, 2020).

A propagação de boatos e a criação de fatos inverídicos são práticas que sempre estiveram presentes no meio social, seja para prejudicar um indivíduo ou um conjunto de indivíduos, ou mesmo para obter algum benefício. No entanto, a tecnologia revolucionou a forma de disseminar e o tratamento das *fake news* de modo que agora uma mensagem com informações inverídicas consegue alcançar milhões de pessoas em um curto período. Em muitas situações, esse alcance se potencializa pela chamada viralização, que acontece por meio de plataformas digitais de compartilhamento de informações e de comunicação. Diante disso, as notícias falsas tomaram proporções jamais vistas (DELMAZO; VALENTE, 2018).

O fato de mais da metade (52%) dos respondentes destacar a preferência pela utilização de meios de comunicação *online* demonstra a popularização desses meios. Esta informação também traduz o fenômeno que se vivencia na atualidade: “a desinformação em cliques”, expressão trabalhada por Delmazo e Valente (2018).

Os autores apontam um processo que ganha corpo e força na mesma velocidade de avanço da tecnologia e dos meios informatizados de comunicação. Neste processo, as pessoas recebem um conjunto de informações em massa e consomem essas informações sem nenhuma criticidade ou questionamento. Esse movimento, que causa a falsa sensação de liberdade, mais prende do que liberta, porque faz com que essas mesmas pessoas permaneçam enclausuradas na “bolha” da desinformação (DELMAZO E VALENTE, 2018).

O documentário disponibilizado pela empresa de *streaming* Netflix chamado “O Dilema das Redes (2020) retrata bem essa situação. O filme aborda os perigos que a máxima a coleta de dados pelas redes sociais aplicativos podem provocar aos usuários individualmente e socialmente. A ideia de todos os seus produtos é fundamentada no fato de que os dados dos usuários são o que há de mais importante no modelo de negócios das empresas de tecnologia.

O grande objetivo dessas empresas é manter os usuários cada vez mais conectados para que, dessa forma, eles forneçam mais dados e estejam mais sensíveis à publicidade, facilitando o processo de moldagem de opinião. Dentro da proposta do documentário, nota-se que a influência social das mídias, por meio de sistemas de Inteligência Artificial, é capaz de ajudar na disseminação de notícias falsas e teorias da conspiração, sendo uma via efetiva para a manipulação política. Além do mais, ao mostrar para os usuários somente aquilo que ele gosta, as redes sociais criam “bolhas” sociais, fazendo com que as sociedades se dividam cada vez

mais e assumam um estado de polarização, impulsionando o extremismo (ORLOWSKI, 2020).

Significa que parte relevante da amostra pode estar tendo acesso majoritariamente a informação de baixa qualidade e/ou marcada por *fake news*. Isso diminuiria o potencial de acessar informações verídicas sobre os direitos de que são titulares, bem como sobre as vias de garantia efetiva desses direitos.

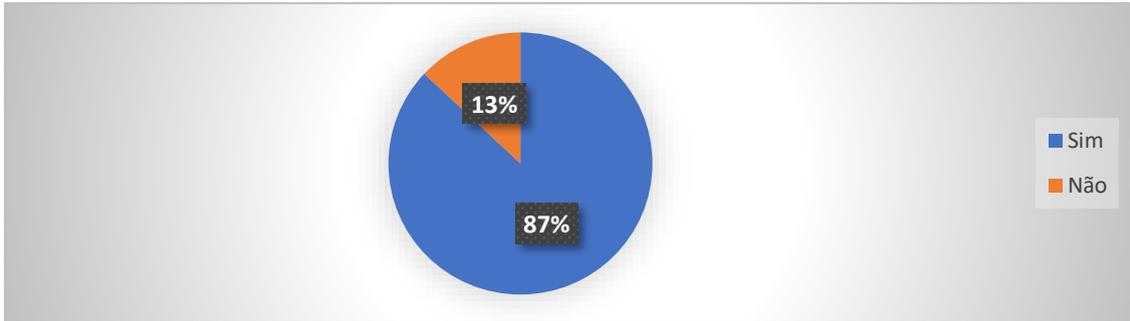
O conceito de acesso à justiça experimentou, ao longo do tempo, um conjunto de transformações que demonstraram a atitude de sua definição. A expressão “acesso à justiça” serve para determinar duas finalidades básicas do sistema jurídico: o sistema pelo qual as pessoas são capazes de reivindicar seus direitos ou resolver seus litígios a partir da tutela do Estado. Nessa perspectiva, em primeiro lugar, o sistema precisa ser igualmente acessível a todos e, além disso, ele deve produzir resultados que sejam individual e socialmente justos. A investigação deste conceito merece amparo também na sua concepção histórica, considerando a evolução do seu significado (DELMAZO E VALENTE, 2018).

Por muito tempo a resolução dos conflitos não eram amparadas pelo Estado, de modo que aqueles que se vissem envolvidos em qualquer tipo de conflito de interesses deveriam resolvê-lo entre si e da maneira que fosse possível, tanto que na maioria das vezes prevalece a força física em detrimento da razão jurídica. Essa maneira de resolução foi se modificando e logo os conflitos passaram até a intervenção de uma terceira pessoa, desinteressada e imparcial, escolhida especificamente para solucionar o conflito (GOMES; PENNA; ARROIO, 2020).

Diante dessa perspectiva, afirma-se que o conceito de acesso à justiça sofreu uma transformação importante na passagem dos Estados liberais burgueses do século XVIII e XIX que tinham procedimentos para solução de litígios com caráter individualista, para as sociedades modernas. Nesta sociedade as ações e relacionamentos assumiram caráter mais coletivo, considerando que passaram a reconhecer os direitos e deveres sociais dos governos, comunidades e indivíduos (GOMES; PENNA; ARROIO, 2020).

Nesse sentido, a partir dessa primeira sondagem, questionou-se aos respondentes se eles já haviam sofrido algum tipo de violação de direitos em suas vidas. (Gráfico 2)

**GRÁFICO 2 – Ao longo da sua vida, você já identificou ter sido vítima de violação de algum direito?**



Fonte: Elaborado pelo Autor com base nos resultados originais da pesquisa (2021).

A maioria significativa da amostra relatou já ter sofrido algum tipo de violação de direitos, segundo sua percepção. Esta realidade pode ser diretamente conectada com o conceito de “*Justice gap*”, apresentado anteriormente. O surgimento dos direitos humanos se justifica pela necessidade de limitar e controlar os abusos do poder do Estado, bem como de assegurar aos cidadãos uma vida mais digna. Além disso, estes direitos estão sempre em evolução e transformação, considerando que passam por mudanças em conformidade com o desenvolvimento da sociedade.

Os dados coletados pelo questionário ora em exame refletem um cenário que pode ser conectado com as ideias de Norberto Bobbio (1992). Em sua clássica obra, “A Era dos direitos”, Bobbio retratou aspectos relacionados à Declaração Universal de Direitos Humanos (ONU, 1948), com ênfase na positivação dos Direitos Humanos, seu reconhecimento e garantias. No cerne dessa declaração, a questão do acesso à justiça é tratada a partir da ideia de que toda pessoa terá o direito de recorrer às jurisdições competentes contra os atos que violem seus direitos.

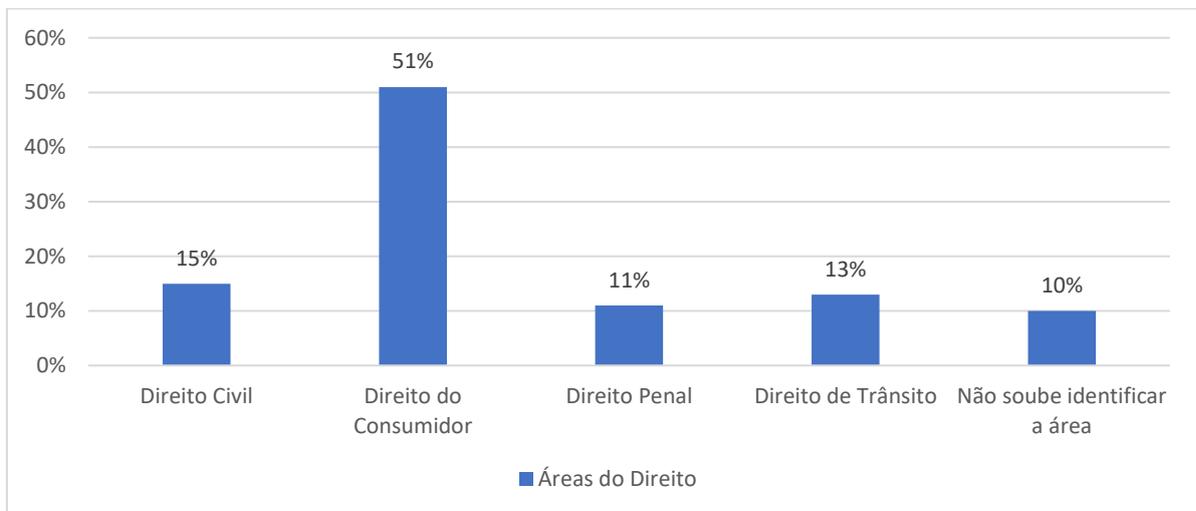
É curioso destacar que, na proposta trazida pela lista, a busca estava diretamente concentrada na necessidade de se reconhecer os direitos e as garantias. Na realidade contemporânea desta pesquisa, percebe-se que, muito embora os direitos estejam formalmente garantidos, a sua efetivação se apresenta como um verdadeiro desafio.

Como já relatado, o termo “*justice gap*” busca ressaltar a distância existente entre ter um direito e fazê-lo prevalecer. Quando se percebe que a maioria da amostra analisada relata já ter sofrido algum tipo de violação de direito, é possível identificar que esta distância existe e é considerável. Segundo Lacerda (2020), isso acontece,

principalmente, porque grande parcela da população carece de conhecimento a respeito dos seus direitos e das leis, de modo que quase sempre se sentem prejudicadas por não terem informações suficientes sobre como se defender.

A pergunta seguinte tinha o propósito de entender de que forma a amostra identifica a área jurídica das violações de direitos sofridas. (Gráfico 3)

**GRÁFICO 3 – A que área(s) pertence(m) o(s) direito(s) que você teve ferido(s)? (Pode marcar mais de uma área).**



Fonte: Elaborado pelo Autor com base nos resultados originais da pesquisa (2021).

Pela representação gráfica apresentada, percebe-se uma disparidade significativa entre as áreas do Direito que os respondentes declararam perceber violação. O direito do consumidor se destaca com o percentual de mais da metade (51%) de todas as assertivas disponibilizadas para que os respondentes escolhessem. O direito consumerista emanou da previsão expressa na Constituição, cuja norma está contida no inciso XXXII, do artigo 5º da Carta Magna, (BRASIL, 1988) justamente por apresentar relevância social.

Até a vigência da Constituição Federal (BRASIL, 1988), os direitos do consumidor não contavam com a tutela constitucional específica. Com a Carta Magna vigente, a preocupação com os direitos do consumidor recebeu destaque, a ponto de ganhar um espaço entre o rol dos direitos e garantias fundamentais indisponíveis, previstos expressamente no artigo 5º, XXXII, do texto constitucional (RUARO, 2020).

Diante dessa perspectiva, surge a positivação específica com vistas a proteger os direitos do consumidor: o código de defesa do consumidor, instituído por meio da

lei 8078/1990 que dispõe sobre a proteção do consumidor e demais assuntos sobre o tema. Este código estabelece normas de proteção de ordem pública e interesse social, de acordo com o que é disposto no seu artigo 1º. As normas cogentes ou de ordem pública não podem ser validadas pela vontade das partes. Isso acontece em razão da natureza de sua proteção, uma vez que no caso do Código de Defesa do Consumidor o que se busca é proteger o consumidor que é considerado vulnerável na relação de consumo. Dessa maneira, mesmo que o consumidor tenha ciência do excesso de onerosidade em uma relação contratual e resolva aceitar tal negócio, esse contrato poderá ser revisto futuramente com o propósito de afastar cláusula abusiva (RUARO, 2020).

Fazendo um recorte da análise para a área jurídica do Direito do Consumidor, área na qual os respondentes destacaram ter seus direitos mais perceptivelmente violados, uma pesquisa realizada pela Boa Vista SCPC (2016) sobre os hábitos de consumo demonstrou que 67% dos brasileiros conhecem apenas um pouco ou não conhecem nada a respeito dos direitos enquanto consumidores. Esse desconhecimento pode ser um dos fatores responsáveis pelo resultado descrito no gráfico 3, que aponta o percentual de 51% para a área do direito do consumidor como seara jurídica de maior registro de violação de direitos.

Apesar da clara preocupação em positivar os direitos do consumidor, os resultados da pesquisa, pelo menos em relação ao item analisado, demonstram que a positivação não foi o bastante para garantir a sua efetivação. Nota-se que uma área do Direito cuja proteção é constitucional e infraconstitucionalmente garantida, se posiciona como a que os respondentes destacaram perceber mais violada. Quando se faz um recorte para a realidade atual em que a pesquisa foi desenvolvida, é possível encontrar indícios que justificam estes resultados (PINTO, 2020).

A Constituição Federal, por meio do inciso 3º do artigo 1º positiva o princípio da dignidade da pessoa humana, de modo que é um dos mais basilares, de acordo com o ditame constitucional. Vale salientar que o princípio da dignidade humana é um dos mais importantes dentro do contexto jurídico e social, uma vez que é intrínseco à pessoa. Para determinar os doutrinadores este princípio está relacionado diretamente ao conceito de mínimo existencial, bem como é o núcleo de todo ordenamento jurídico, independentemente de qual seja a esfera do direito. Quando se trata do direito do consumidor, nesta relação o consumidor é considerado a parte mais fraca e, portanto, o princípio da dignidade da pessoa humana no âmbito do Direito do Consumidor está

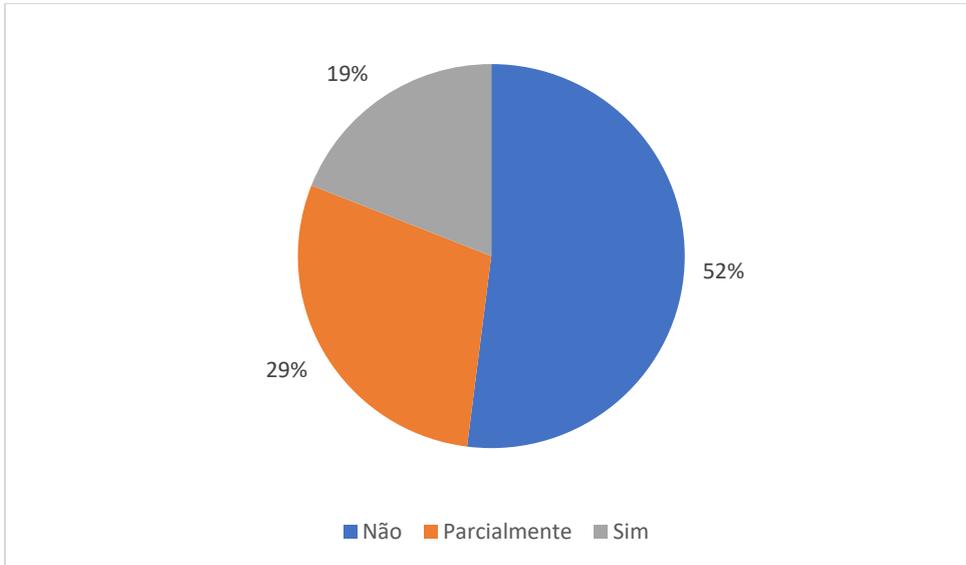
relacionado com uma relação contratual justa entre consumidor e fornecedor (AYROZA; BORGES, 2020).

Ainda de acordo com Pinto (2020), durante toda a narrativa doutrinária e jurisprudencial que contempla o direito do consumidor, é possível perceber o destaque para a expressão “vulnerabilidade”. Na perspectiva consumerista, a ideia de vulnerabilidade pode aparecer em três principais categorias: (i) vulnerabilidade técnica, representada pelo fato de o consumidor não possuir conhecimentos técnicos o suficiente a respeito do bem que está adquirindo ou do serviço que está utilizando; (ii) vulnerabilidade jurídica ou científica, relativa à ausência de conhecimentos jurídicos específicos, como conhecimento a respeito do direito contratual e das normas financeiras que envolvem a relação de consumo; e (iii) vulnerabilidade fática ou econômica, que envolve a desproporção fática de forças, sejam elas intelectuais ou econômicas, que constituem a relação do consumo (AYROZA; BORGES, 2020).

Dentre estas três categorias de vulnerabilidade aplicados às relações de consumo, é preciso destacar alguma habilidade jurídica como viés justificador para reincidência da violação de direitos nesta área jurídica. O destaque para esta espécie de vulnerabilidade está associado à importância de se compreender a distância que existe entre ter um direito e fazê-lo prevalecer, dentro do conceito de *Justice Gap*. Mais uma vez, percebe-se a posituação do direito colidindo com a dificuldade do seu exercício.

Ainda a respeito da coleta de dados relacionada a este item do questionário (Gráfico 3), dentre as opções mais escolhidas pelos respondentes se destacou que 10% não sabiam identificar a área do direito violado. Com base nisso, nota-se que a problemática envolve não só a distância existente entre a garantia de um direito e o seu efetivo exercício, mas também a ausência de conhecimento a respeito do que está positivado, problemática que se conecta diretamente com o próximo questionamento.

**GRÁFICO 4 – Após sofrer uma violação de direitos, você se sente seguro(a) de que conhece as opções disponíveis, judiciais ou não, para resolver a questão?**



Fonte: Elaborado pelo Autor com base nos resultados originais da pesquisa (2021).

A proposta deste questionamento (Gráfico 4) era verificar se os respondentes seriam capazes de identificar as providências a serem tomadas contra a violação do direito percebida. Verifica-se que 52% das pessoas que responderam ao questionário destacaram não saber as ações que deveriam ser tomadas contra a suposta violação. Em contrapartida, apenas 19% indicaram ter conhecimento do que deveria ser feito. Outrossim, 29% das pessoas relataram ter conhecimento parcial a respeito das providências que precisariam ser adotadas, indicando que, possivelmente, necessitariam de algum tipo de auxílio.

Apesar do vasto e complexo conteúdo jurídico característico do ordenamento brasileiro, o texto constitucional oferece um conjunto valioso de informações e compila uma série de direitos oponíveis a todos. Nesse sentido, o conhecimento do texto constitucional em si poderia munir a população de informações gerais a respeito dos seus direitos.

Embora a Constituição Federal tenha sido promulgada em 1988, existe uma grande quantidade de pessoas que possuem baixo conhecimento do seu texto ou que desconhecem completamente a existência da Carta Magna (PIOVESAN, 2021). Justamente por este motivo, todos os dias pessoas são usadas ou conduzidas a erro por desconhecerem seus direitos, deveres e garantias. Os resultados obtidos e apresentados por meio do gráfico acima reforçam isso.

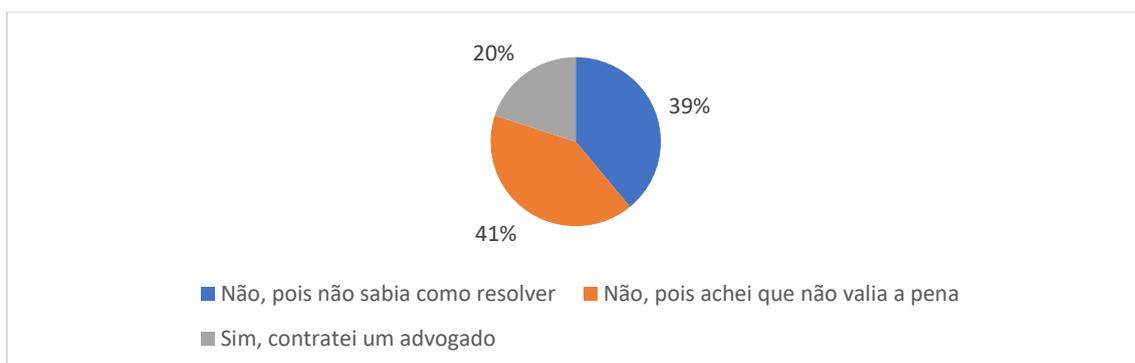
Por mais que as redes sociais e a própria vida propaguem, em certo grau, a existência de direitos fundamentais, essa propagação é direcionada ao interesse de poucos, na maioria das vezes, aqueles que possuem uma condição econômica mais favorável. (PIOVESAN, 2021).

É na Constituição que se encontram princípios de organização do Estado, garantias individuais, direitos e deveres coletivos e princípios básicos a serem seguidos pela ordem social. A ausência de conhecimento cria obstáculos para o convívio em sociedade e para a efetivação dos direitos. Essa desinformação impacta na plenitude do direito de acesso à justiça, de maneira que não basta que este direito esteja positivado, é indispensável que ele seja conhecido em todas as suas dimensões para que seja, integralmente, requerido, defendido e posto em prática.

Nesse sentido, José Afonso da Silva (2011) destaca as consequências negativas da falta de educação jurídica. Segundo ele, a situação de miséria, despreparo e carência de milhões de brasileiros torna antidemocrática e injusta a norma do artigo 3º da Lei de introdução às Normas do Direito Brasileiro (BRASIL, 1942), cujo conteúdo ressalta que ninguém pode se escusar de cumprir a lei alegando que não a conhece. É indispensável que o cidadão tenha conhecimento jurídico para que possa conviver igualitariamente em sociedade.

Dentre os diversos prejuízos sociais e políticos que o desconhecimento a respeito dos direitos e deveres gera, pode-se destacar a dificuldade em encontrar soluções para as lesões cotidianas, como é o caso dos consumidores que têm os seus direitos fundamentais violados, contexto explorado no questionamento anterior do formulário aplicado.

**GRÁFICO 5 – Após sofrer violações de direitos, você buscou resolver a situação?  
(Pode marcar mais de uma opção)**



Fonte: Elaborado pelo Autor com base nos resultados originais da pesquisa (2021).

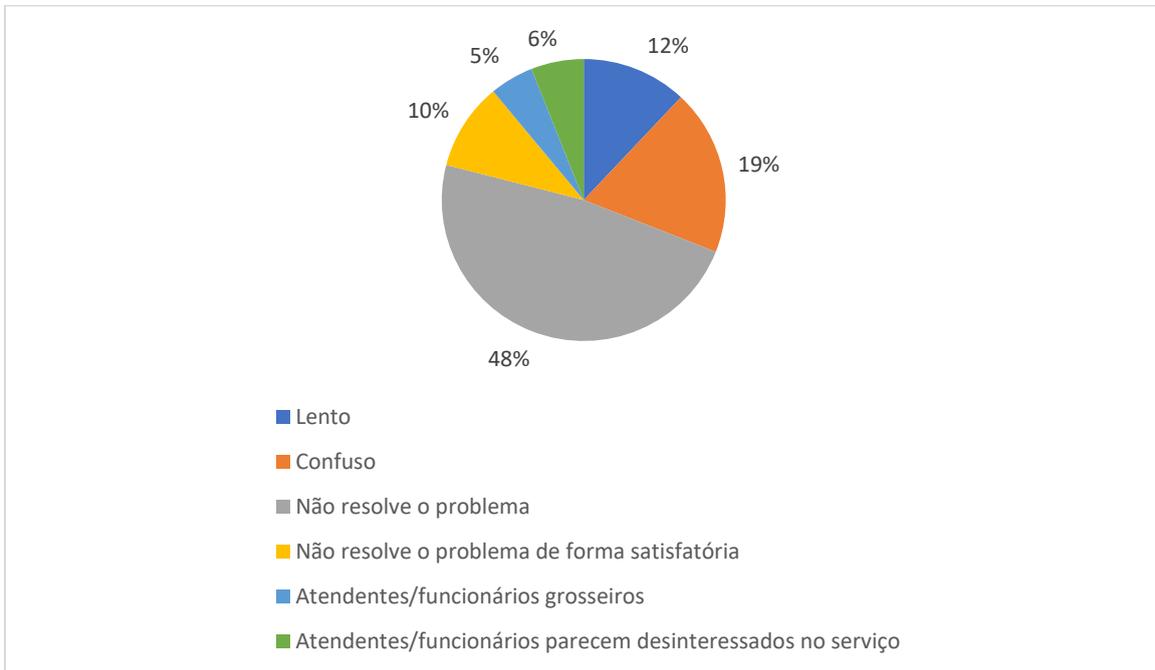
O gráfico 5 descreve a providência tomada pelo respondente diante da percebida violação do direito. Verifica-se que a maioria (41%) não resolveu a situação, pois julgou que não valeria a pena. Com percentual similar (39%), outra parcela da amostra não buscou a solução, porque não sabia o que deveria ser feito. Ou seja, 80% da amostra não mobilizou nenhuma alternativa de resolução da violência sofrida, seja por ignorância, seja por não confiar nas alternativas disponíveis. Outrossim, apenas 20% dos respondentes decidiram contratar um advogado para solucionar o problema.

A partir deste resultado, pode-se perceber que existe um desestímulo em buscar a efetivação dos direitos por parte da população soteropolitana. A morosidade do Poder Judiciário e a burocracia podem ser algumas das justificativas para essa inércia. No Brasil, a distribuição da Justiça ainda é primazia do serviço público. Apesar de existir todo um planejamento estrutural para a efetivação do acesso à justiça, a lentidão ainda é uma característica inerente aos trâmites processuais. Com a morosidade da Justiça, a efetivação do direito de acesso a ela pode parecer um obstáculo dificilmente transponível. É justamente diante desse contexto que surge a frase célebre do jurista Ruy Barbosa (2001) de que a justiça atrasada não é justiça, senão injustiça qualificada e manifesta.

Nesse contexto, as respostas ratificam como o desconhecimento das normas jurídicas impacta gravemente na compreensão dos direitos e deveres das pessoas. Assim, não permitir que este relevante percentual (39%) das pessoas não busquem soluções porque não sabem como fazê-lo. É uma limitação grave dos direitos de petição, de acesso a um juiz imparcial, acesso à justiça e tantos outros.

O último questionamento do formulário aplicado à população soteropolitana buscava identificar que características as pessoas atribuem ao acesso a órgãos oficiais (por exemplo: PROCON, DETRAN, Delegacias, tribunais etc.), para fins de resolver violações de direitos. Dentre as opções disponibilizadas, os respondentes poderiam marcar mais de uma, caso julgassem necessário.

**GRÁFICO 6 – Pela sua experiência, que características você atribui ao acesso a órgãos oficiais (ex.: PROCON, DETRAN, Delegacias, tribunais etc.), para fins de resolver violações de direitos?**



Fonte: Elaborado pelo Autor com base nos resultados originais da pesquisa (2021).

Pelos resultados (Gráfico 6), a visão dos respondentes a respeito dos órgãos oficiais é prevalentemente negativa, o que pode ser justificado por um conjunto de motivos.

A Confederação Nacional da Indústria (CNI) pediu, em 2020, que os brasileiros avaliassem a qualidade de 13 serviços públicos ofertados no país. Quando se faz o recorte de análise para a população soteropolitana, a partir dos dados divulgados pela pesquisa desenvolvida pela CNI, nota-se que todos os serviços públicos tiveram avaliação negativa. Para esta população, os serviços que foram melhor avaliados são aqueles relacionados a energia elétrica, correios e fornecimento de água. Esses dados corroboram com o que está apresentado no gráfico 6 e reforçam a visão desta população a respeito dos serviços públicos.

Quando se analisa os serviços que tiveram a pior avaliação, de acordo com a pesquisa desenvolvida pela CNI (2020), em primeiro lugar estão os postos de saúde e hospitais, em segundo lugar a segurança pública e em terceiro lugar o atendimento à população nas repartições públicas. Tal situação envolve os órgãos oficiais inscritos na pergunta do questionário aplicado. A qualidade no serviço público envolve a

comparação entre as expectativas do cidadão e a percepção do serviço entregue. O serviço prestado precisa atender a uma real necessidade do usuário, de maneira que esse serviço precisa ser aquilo que o usuário espera que ele seja, para ser bem avaliado.

De acordo com Carvalho Filho (2012), o serviço público pode ser conceituado como toda atividade prestada pelo estado ou por seus delegados, com vistas a satisfação de necessidades essenciais ou secundárias da coletividade. Já Meirelles (2001, p. 101) estabelece uma classificação dos serviços públicos, para que seja possível melhor compreendê-los de acordo com sua finalidade. Quanto à essencialidade, a classificação se divide em: serviços públicos propriamente ditos e serviços de utilidade pública. Os serviços públicos propriamente ditos, ou essenciais, são aqueles imprescindíveis à sobrevivência da sociedade e por esse motivo não admite delegação ou outorga. Já os serviços de utilidade pública, considerados úteis, mas não essenciais, são aqueles que atendem ao interesse da comunidade, podendo ser prestados diretamente pelo estado ou por terceiros mediante remuneração paga pelos usuários e sob constante fiscalização. A partir desta perspectiva, os serviços públicos objeto do questionamento cujas informações estão compiladas no gráfico 6 podem ser classificados como de utilidade pública.

A manutenção da qualidade desse serviço faz com que a confiabilidade seja atribuída à instituição prestadora. A qualidade tem se mostrado relevante para qualquer tipo de organização e se apresenta como diferencial competitivo tanto de empresas públicas quanto privadas, podendo ser vista interna ou externamente à organização. Quando se percebe internamente, é capaz de auxiliar na eficiência da organização, minimizar o desperdício e aumentar a produtividade (CARVALHO FILHO, 2012). Quando é enxergada externamente, possibilita manter clientes e usuários satisfeitos. Quando se trata especificamente do serviço público, é indispensável verificar como a qualidade está sendo absorvida pela sociedade para que sejam feitas as adequações de acordo com o que é realmente necessário.

Além disso, é importante ressaltar que dentre os princípios dos serviços públicos, responsáveis por nortear a prestação desses serviços, é preciso destacar o princípio da eficiência, cujo teor aponta que o serviço deve ser prestado de modo a atender efetivamente às necessidades do usuário, do Estado e da sociedade, com baixo custo e maior aproveitamento possível.

Tomando como base os resultados obtidos, percebe-se que o princípio da eficiência não está sendo cumprido na realidade dos cidadãos soteropolitanos que buscam a prestação de serviços públicos. Quando se questionou as características dos órgãos oficiais, foi disponibilizado para os respondentes um conjunto de assertivas que ressaltavam características positivas que, eventualmente, poderiam ser atribuídas a esses serviços. No entanto, o percentual de escolha para estas assertivas foi mínimo (1%), de maneira que o que se destacou foram as características negativas. Dentre as características negativas mais escolhidas pelos respondentes, percebe-se que os principais problemas estão relacionados à ineficiência do serviço e a má qualidade no atendimento.

Considerando tudo o que foi apresentado, é possível afirmar que a problemática desenvolvida nesta pesquisa está diretamente relacionada à discussão sobre a distância existente entre a garantia dos direitos e sua consequente efetivação. Por meio das informações trazidas e discutidas em conjunto com a interpretação dos resultados provenientes da pesquisa aplicada, percebe-se que a população soteropolitana representada pela amostra selecionada, busca se informar a respeito dos direitos, porém encontra obstáculos a sua efetivação, principalmente no que diz respeito ao acesso à informação verídica. Essa realidade demonstra a aplicação direta do conceito de *justice gap*.

### **3. CONSIDERAÇÕES FINAIS.**

Esta pesquisa buscou entender como se desenvolve a relação entre acesso à informação e conhecimento jurídico e a efetivação de direitos, considerando uma amostra de cidadãos soteropolitanos. Além disso, teve como norte a análise das correlações entre a informação jurídica culta, o entendimento e a efetivação dos direitos por este público.

O conceito utilizado como matriz para o desenvolvimento do estudo foi o de “*Justice gap*”, tendo como base conceitual a ideia da distância existente entre a garantia de um direito e sua devida efetivação. Como objetivos específicos, foram delineados a identificação dos direitos e a forma de exercê-los que a população soteropolitana conhece e a reflexão a respeito das possíveis causas do *Justice gap* em Salvador/BA.

Em relação à identificação dos direitos, a pesquisa aplicada e os seus respectivos resultados foram capazes de responder que a população soteropolitana busca se informar a respeito dos direitos, muito embora encontre obstáculos à sua efetivação e, provavelmente, ao acesso à informação verídica, dada a predominância de uso de vias *online*, como redes sociais, como fonte.

Notou-se que uma considerável parcela da população respondente destacou perceber a existência de violação de direitos, com ênfase para área do Direito do Consumidor. Apesar desse reconhecimento, a maioria dos indivíduos não tomou qualquer providência contra esta violação, deixando clara a conexão entre a realidade apurada e o conceito de *Justice gap*. Nessa linha, o primeiro objetivo específico da pesquisa foi devidamente alcançado.

Quando se buscou analisar as possíveis causas deste *Justice gap* em Salvador, os resultados da pesquisa e as reflexões associadas levaram à consideração final de que a ausência de conhecimento técnico jurídico adequado e a deficiência na qualidade da prestação de serviços públicos são os maiores obstáculos que justificam o distanciamento entre a previsão do direito e a sua efetivação. Assim, o segundo objetivo específico do trabalho também foi atingido.

Esta pesquisa concentrou esforços considerando uma amostra limitada, constituída por um conjunto de respondentes soteropolitanos. Diante disso, é fundamental levar em conta que se trata de uma parcela restrita da população residente em Salvador. A partir disso, é importante destacar a necessidade de mais estudos para avançar na compreensão desse cenário e de todas as suas nuances.

A partir do alcance dos objetivos específicos, atinge-se o objetivo geral. Diante disso, considerando os dados apurados e a construção reflexiva e crítica disposta no decorrer do desenvolvimento da pesquisa, conclui-se que o acesso à informação, apesar de facilitado pelas tecnologias *online*, não permite o alcance suficiente do conhecimento jurídico por parte da população soteropolitana, tendo em vista a baixa confiança nos órgãos oficiais e a reduzida busca por soluções concretas. Essa relação obstaculiza significativamente a efetivação dos direitos dessas pessoas e aponta para a incidência do *justice gap*.

## REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Izanildes et al. Staff ou controle? A controladoria e a tomada de decisão no tribunal de justiça da Bahia-TJBA. **Brazilian Journal of Development**, v. 6, n. 6, p. 34305-34325, 2020.

AYROZA, Igor Feitosa Lacôrte; BORGES, Liliane. Exercício do direito à informação e consumo consciente: contribuições da economia comportamental para o direito do consumidor. **Revista de Direito do Consumidor**, 2020.

BARBOSA, Ruy. **O dever do advogado**. Editora Montecristo, 2001.

BARROSO, Luís Roberto. **Curso de Direito Constitucional Contemporâneo**. São Paulo: Saraiva Educação SA, 2017.

BOBBIO, Norberto. **A era dos direitos**. Rio de Janeiro: Campus, 1992.

BRASIL. Constituição. **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília, DF: Senado Federal: Centro Gráfico, 1988.

CARVALHO FILHO, José dos Santos. **Manual de Direito Administrativo**. São Paulo: Atlas, v. 2, 2012.

COSTA, Gustavo. **Democratização do acesso à internet: desafios nossos de cada dia**. Agência Brasil, 2020.

DIAS, Renato Duro. Educação jurídica brasileira em tempos de pandemia. **Revista Pedagogia Universitaria y Didáctica del Derecho**, v. 7, n. 1, p. 7-8, 2020.

GOMES, Sheila Freitas; PENNA, Juliana Coelho Braga de Oliveira; ARROIO, Agnaldo. Fake news científicas: percepção, persuasão e letramento. **Ciência & Educação (Bauru)**, v. 26, 2020.

IBGE – INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA CIDADE. **Censo Brasileiro de 2018**. Rio de Janeiro: IBGE, 2018.

MEIRELLES, Hely Lopes. **Direito Administrativo Brasileiro**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2001.

ORLOWSKI, Jeff **O Dilema das Redes (The Social Dilemma)**. Produção de Jeff Orlowski. Realização de Netflix. Intérpretes: Tristan Harris, Aza Raskin, Justin Rosenstein, Hoshana Zuboff, Jaron Lanier, Skyler Gisondo, Kara Hayward, Vincent Kartheiser. Roteiro: Jeff Orlowski, Davis Coombe. Música: Mark A. Crawford. 2020. (89 min.), son., color. Documentário.

HYNES, Steve; ROBINS, Jon. **The Justice Gap: Whatever happened to legal aid?**. Legal Action Group, 2009.

GOUVEIA, Jorge Bacelar. **O Estado de exceção no Direito Constitucional**. Rio de Janeiro: Leya, 2020.

LACERDA, Paula. As indenizações como política de direitos humanos e de justiça social no Brasil contemporâneo. **Antropolítica–Revista Contemporânea de Antropologia, Niterói**, n. 48, 2020, p. 246-275.

ONU, Organização das Nações Unidas. **Declaração Universal de Direitos Humanos**. 10 de dezembro de 1948.

PINTO, Henrique Alves. A vulnerabilidade do consumidor e a ótica subjetiva do intérprete. **Revista de Direito do Consumidor**, 2020, p. 43-77.

PIOVESAN, Flávia. **Direitos humanos e o direito constitucional internacional**. São Paulo: Saraiva Educação SA, 2021.

RUARO, Regina Linden. O direito fundamental à proteção de dados pessoais do consumidor e livre mercado. **Revista de Direito do Consumidor**, 2020, p. 195-219.

SCPC, BOA VISTA. **Pesquisa hábitos de consumo**. Dia Mundial do Consumo, 2016.

SILVA, José Afonso. **Curso de Direito Constitucional Positivo**. 9ed. São Paulo: Malheiros Editores, 2011.

THEMUDO, Tiago Seixas; ALMEIDA, Fernanda Carvalho. Direito, cultura e sociedade em tempos de fake news. **Revista De Direitos E Garantias Fundamentais**, v. 21, n. 3, 2020, p. 209-236.

## **APÊNDICE 1 – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO (TCLE)**

### **TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO**

Você está sendo convidado para participar, como voluntário(a), da pesquisa intitulada: "Justice Gap - A forma de acesso à informação jurídica distancia o cidadão soteropolitano de exercitar os seus direitos?" Conduzida por Igor Leite Ribeiro Silva. Este estudo tem por objetivo identificar os direitos e a forma de exercê-los que a população soteropolitana conhece, especificamente aqueles maiores de 18 anos. Sua participação não é obrigatória. A qualquer momento, você poderá desistir de participar e retirar seu consentimento. Sua recusa, desistência ou retirada de consentimento não acarretará prejuízo. Sua participação nesta pesquisa consistirá em responder algumas perguntas através de um formulário, ao todo serão 7 perguntas. Os dados obtidos por meio desta pesquisa serão confidenciais e não serão divulgados em nível individual, visando assegurar o sigilo de sua participação. No entanto, conforme Resoluções 466/2012 e 510/2016 do Conselho Nacional de Saúde, caso a qualquer momento você se sinta negativamente impactada de qualquer forma pela participação na pesquisa, entre em contato com o pesquisador para se for o caso, encaminhamento a atendimento psicológico, assistência com eventuais danos e prejuízos advindos da participação e/ou retirada do consentimento em participar. O pesquisador responsável se comprometeu a tornar públicos nos meios acadêmicos e científicos os resultados obtidos de forma consolidada sem qualquer identificação de indivíduos ou instituições participantes. Caso você concorde em participar desta pesquisa, basta clicar em "Concordo" ao final desta mensagem, no formulário. Seguem os endereços de e-mail institucional do pesquisador responsável e da sua orientadora, através dos quais você poderá tirar suas dúvidas sobre o projeto e sua participação nele, agora ou a qualquer momento. Contatos do pesquisador responsável e de seu/sua orientador/a do TCC, respectivamente: Igor Leite (Pesquisador) - [igorl.silva@ucsal.edu.br](mailto:igorl.silva@ucsal.edu.br); Érica Rios (Orientadora) - [erica.carvalho@pro.ucsal.br](mailto:erica.carvalho@pro.ucsal.br).

## APÊNDICE 2 – QUESTIONÁRIO

### Entendendo seu perfil

#### Qual é a sua idade?

- 18-30 anos
- 31-45 anos
- 46-60 anos
- 61 anos ou mais

#### Qual é a sua renda mensal?

- menos que R\$ 1.200,00
- entre R\$ 1.200,00 e R\$ 3.000,00
- entre R\$ 3.001,00 e R\$ 5.000,00
- Acima de R\$ 5.000,00

#### Qual é o seu último nível de escolaridade completo?

- Ensino Fundamental
- Ensino Médio
- Ensino Superior
- Mestrado
- Doutorado

#### Quais meios você costuma utilizar para se informar sobre seus direitos? (Selecione quantos desejar).

- Nenhum
- Televisão
- Rádio
- Jornais online
- Jornais impressos
- Revistas especializadas

- Livros
- Cartilhas e Panfletos
- Whatsapp e outros aplicativos de comunicação online
- Redes sociais (Ex.: Facebook, Instagram, Twitter etc.)
- Outros

**Ao longo da sua vida, você já identificou ter sido vítima de violação de algum direito?**

- Sim
- Não

**A que área(s) pertence(m) o(s) direito(s) que você teve ferido(s)? (Pode marcar mais de uma área)**

- Não soube identificar a área
- Direito do Consumidor
- Direito de Família
- Direito Civil
- Direito Criminal/Penal
- Direito do Trabalho
- Direito Tributário
- Direito de Trânsito
- Direito à Saúde
- Direito à Educação
- Direito da Criança e do Adolescente
- Direito dos Idosos
- Outra área

**Após sofrer uma violação de direitos, você se sente seguro(a) de que conhece as opções disponíveis, judiciais ou não, para resolver a questão?**

- Sim.

- Parcialmente. (Sinto que precisaria de aconselhamento técnico.)
- Não.

**Após sofrer violações de direitos, você buscou resolver a situação? (Pode marcar mais de uma opção)**

- Sim, contratei um(a) advogado(a)
- Sim, conversando diretamente com a outra pessoa/empresa (tentando acordo ou conciliação)
- Sim, recorri a algum órgão oficial (ex. PROCON, DETRAN, Delegacia etc.)
- Sim, contratei um(a) advogado(a)
- Não, pois não sabia como resolver
- Não, pois achei que não valeria a pena

**Pela sua experiência, que características você atribui ao acesso a órgãos oficiais (ex.: PROCON, DETRAN, Delegacias, tribunais etc.), para fins de resolver violações de direitos? (Pode marcar mais de uma)**

- Lento
- Rápido
- Confuso
- Claro
- Caro
- Barato ou gratuito
- Não resolve o problema de forma satisfatória
- Resolve o problema de forma satisfatória
- Linguagem difícil
- Linguagem fácil
- Atendentes/funcionários grosseiros
- Atendentes/funcionários cordiais
- Atendentes/funcionários passam segurança nos procedimentos
- Atendentes/funcionários não parecem saber o que estão fazendo
- Atendentes/funcionários parecem desinteressados no serviço

[ ] Atendentes/funcionários parecem interessados no serviço

## RELATÓRIO ANTIPLÁGIO

Arquivos	Termos comuns	Similaridade
Igor 2021.2 - versão 6.docx X <a href="https://www.em.com.br/app/colunistas/pago-quando-puder/2021/02/24/pago-quando-puder,1239989/crencas-limitantes-financeiras-sao-como-brincar-de-telefone-sem-fio.shtml">https://www.em.com.br/app/colunistas/pago-quando-puder/2021/02/24/pago-quando-puder,1239989/crencas-limitantes-financeiras-sao-como-brincar-de-telefone-sem-fio.shtml</a>	20	0,22
Igor 2021.2 - versão 6.docx X <a href="https://en.wikipedia.org/wiki/The_Social_Dilemma">https://en.wikipedia.org/wiki/The_Social_Dilemma</a>	12	0,12
Igor 2021.2 - versão 6.docx X <a href="https://en.wikipedia.org/wiki/Demographics_of_El_Salvador">https://en.wikipedia.org/wiki/Demographics_of_El_Salvador</a>	6	0,05
Igor 2021.2 - versão 6.docx X <a href="https://www.linkedin.com/pulse/o-ano-passou-e-voc%C3%AA-j%C3%A1-identificou-os-seus-talentos-pessoais-marques">https://www.linkedin.com/pulse/o-ano-passou-e-voc%C3%AA-j%C3%A1-identificou-os-seus-talentos-pessoais-marques</a>	4	0,05
Igor 2021.2 - versão 6.docx X <a href="https://worldpopulationreview.com/countries/el-salvador-population">https://worldpopulationreview.com/countries/el-salvador-population</a>	2	0,02
Igor 2021.2 - versão 6.docx X <a href="https://research-methodology.net/sampling-in-primary-data-collection/snowball-sampling">https://research-methodology.net/sampling-in-primary-data-collection/snowball-sampling</a>	2	0,02
Igor 2021.2 - versão 6.docx X <a href="https://www.unicef.org/child-rights-convention/what-are-human-rights">https://www.unicef.org/child-rights-convention/what-are-human-rights</a>	2	0,02
Igor 2021.2 - versão 6.docx X <a href="https://www.thejusticegap.com">https://www.thejusticegap.com</a>	2	0,02
Igor 2021.2 - versão 6.docx X <a href="https://www.macrotrends.net/countries/SLV/el-salvador/population">https://www.macrotrends.net/countries/SLV/el-salvador/population</a>	1	0,01