

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SERGIPE  
PRÓ-REITORIA DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA  
NÚCLEO DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA EM CIÊNCIAS SOCIAIS  
MESTRADO EM SOCIOLOGIA

CONSUMO E CIDADANIA:  
O PERFIL E A EXPERIÊNCIA DOS USUÁRIOS DO PROCON/SERGIPE

MÁRIO JOSÉ CORREIA FREIRE

SÃO CRISTÓVÃO (SE)  
2009

MÁRIO JOSÉ CORREIA FREIRE

CONSUMO E CIDADANIA:  
O PERFIL E A EXPERIÊNCIA DOS USUÁRIOS DO PROCON/SERGIPE

Dissertação apresentada como requisito para a  
obtenção do título de Mestre em Sociologia  
junto à Universidade Federal de Sergipe.

Orientadora:

Prof<sup>ª</sup>. Dr<sup>ª</sup>. Maria Helena Santana Cruz

SÃO CRISTÓVÃO (SE)  
2009

FREIRE, Mário José Correia

Consumo e cidadania: o perfil e a experiência dos usuários do Procon/SE / Mário José Correia Freire. – São Cristóvão, 2009: UFS/Núcleo de Pós-Graduação e Pesquisa em Ciências Sociais.

127 p.

Maria Helena Santana Cruz

Dissertação (Mestrado em Sociologia) – Núcleo de Pós-Graduação em Ciências Sociais, Pró-Reitoria de Pós Graduação e Pesquisa, Universidade Federal de Sergipe, 2009.

1. Sociologia. 2. Política pública e desenvolvimento – Consumo. I. Título.

# MÁRIO JOSÉ CORREIA FREIRE

Consumo e Cidadania: o perfil e a experiência dos usuários do Procon/Sergipe

Dissertação apresentada como requisito para a obtenção do título de Mestre em Sociologia junto à Universidade Federal de Sergipe.

Aprovada em \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_\_.

Banca Examinadora

---

Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup>. Maria Helena Santana Cruz  
Universidade Federal de Sergipe

---

Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup>. Mônica Cristina Silva Santana  
Universidade Federal de Sergipe

---

Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup>. Izaura Rufino Fischer  
Fundação Joaquim Nabuco (PE)

À minha mãe, Dina, à minha avó, Ester, ao meu tio, Dílson, à minha irmã, Elba, à minha sobrinha, Kamilla, à minha sobrinha-neta, Maria Clara, aos parentes e amigos que já partiram para outro plano, e, finalmente, aos amigos que a vida transformou em irmãos, Josival, Pan, Edidelson, Félix, Airton, Dudu e Fred, pelo apoio, incentivo e solidariedade em todos os momentos.

## AGRADECIMENTOS

À professora Maria Helena Santana Cruz, pela ajuda, generosidade e confiança a mim oferecidas durante as atividades de orientação, fundamentais para a realização deste sonho.

A todos os professores do Núcleo de Pós-Graduação e Pesquisa em Ciências Sociais, em particular Tácito Augusto, pelo incentivo e apoio desde o início desta jornada, e Marcus Eugênio e Mônica Cristina, pelos inestimáveis esclarecimentos e críticas construtivas apresentadas durante o exame de qualificação, amenizando as lacunas da minha formação.

A todos os colegas do Mestrado, em particular Abelardo, Kleber, Fabian, Anderson, Andréa, Samuel, Diego, Rogério, Aline, Adailson, Joselita, Camilo, Horimo, Mesalas, Josevânia, Daniela, pelas inúmeras horas de convívio e aprendizado mútuo.

Ao amigo e companheiro de luta por um mundo melhor, Professor Wanderlê, pelo apoio e compreensão, sobretudo durante as diversas ausências das tarefas profissionais cotidianas, e aos amigos e companheiros de trabalho, Nide, Ana, Aline, Max, Marcos, Narciso, Walmor, Elicio, Orácio e Gaspeu.

Ao meu amigo e mestre Professor João Costa, pela generosidade de compartilhar tanto conhecimento em diálogos informais que instruem muito mais do que longas horas de sala de aula.

Aos meus amigos Edidelson, Félix, Pan e Marcelo que sempre se dispuseram a debater os mais variados assuntos, antes, durante e depois do saudoso período da “vivência filosófica”, e às amigas-irmãs, Joélia e Manuelle, pelo estímulo desde sempre.

À minha mãe Dina e à minha avó Ester, pelo apoio e compreensão.

A todos que, mesmo distantes, de alguma forma torcem pelo meu crescimento como ser humano e pela minha felicidade.

*A razão pela qual a tecnologia pôde se desenvolver tão vigorosamente durante a Revolução Industrial foi o fato de já existir um mercado de massas que, por sua vez, teve muito a ver com a mudança na distribuição de riqueza e renda.*

*Max Weber*

## RESUMO

Este trabalho tem como objetivo analisar o perfil e a experiência dos usuários da política pública efetivada pela Coordenadoria Estadual de Defesa e Proteção do Consumidor (Procon/SE), tendo como foco principal a percepção destes usuários quanto à eficácia desta instituição enquanto instrumento facilitador do pleno exercício da cidadania, através da garantia do cumprimento das normas contidas no Código de Defesa do Consumidor, que é a missão institucional do órgão. A opção metodológica envolveu a utilização de uma abordagem de natureza qualitativa, combinada com aspectos quantitativos, particularmente no tocante à compreensão do perfil dos indivíduos pesquisados. O referencial teórico compreende uma descrição e análise conceitual a respeito da temática da cidadania, entendida como preceito fundamental da existência individual e elemento de ampliação da igualdade no mundo moderno, baseado em três dimensões de direitos: civil, político e social (Marshall); Estado, sociedade civil e mercado, e as suas respectivas distinções construídas historicamente, com ênfase final nas peculiaridades da experiência brasileira, com suas contradições e fragilidades, e sua distinção em relação a outros países (Carvalho). A respeito da relação entre consumo e cidadania, analisou-se a chamada cultura do consumo no contexto da sociedade pós-moderna, onde o signo é a mercadoria, em detrimento do valor de uso dos produtos (Baudrillard); o cidadão-consumidor, em seus processos e práticas culturais, ao selecionar e se apropriar de bens (públicos ou privados), segue uma definição do que considera socialmente valioso, como condição de integração e diferenciação social pretendidas (Canclini); e o fenômeno do consumismo, que torna o ato de consumir central na vida das pessoas, como verdadeiro propósito da existência (Bauman). Os resultados encontrados revelaram uma predominância de usuários jovens com nível médio de escolaridade e com níveis relativamente baixos de renda familiar, sem participação em instituições sociais de caráter coletivo. Verificou-se, também, que o principal elemento que serviu como canal de divulgação dos serviços do Procon/SE junto aos seus usuários foi a televisão, o mesmo veículo que, paradoxalmente, os estimula, de forma constante e intensa, a consumir cada vez mais, se utilizando das mais variadas formas de persuasão. Além disso, ao analisar, finalmente, a percepção dos usuários pesquisados em relação ao Procon/SE, verificou-se uma relativa eficácia do órgão enquanto instrumento propiciador da contemplação de determinadas demandas e expectativas dos consumidores, confirmada pelos altos índices de satisfação e retorno. Contudo, foi possível concluir que a política pública de defesa e proteção do consumidor apresenta limitações no seu papel de formadora de cidadãos, sobretudo pela falta de conhecimento dos seus usuários quanto aos limites e possibilidades da sua atuação institucional.

Palavras-chave: Consumo. Cidadania. Sociedade civil.



## ABSTRACT

This work has as objective to analyze the profile and the experience of the users of the public politic performed by the Coordenadoria Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor (Procon/SE), focusing the perception of the users concerning its effectedness as a facilitator for the full exercise of citizenship through the assurance of the accomplishment of the norms present in the Código de Defesa do Consumidor, that is its institutional mission. In order to achieve this goal, one decided to apply a qualitative approach combined with some aspects of the quantitative approach in terms of methodology – this one particularly used to identify the profile of the peoples surveyed. The theoretical reference includes a description and a conceptual analysis concerning the thematic of citizenship, conceived as fundamental precept of individual existence and means of extension of equality in modern world, based on three dimensions of rights: civil, politic and social (Marshal); State, civil society and market with their respective distinctions constructed historically, finally emphasizing the peculiarities of the Brazilian experience; with its contradictions and weaknesses, and its distinction in relation to other countries (Carvalho). Concerning the relationship between consumption and citizenship one analyzed the so called culture of consumption in the context of post-modern society, in which the sign is the goods instead of the value of using (Baudrillard); consumer-citizen in his cultural processes and practices, by selecting and by appropriating goods (public or private), follows a definition of what he considers socially valuable, like condition for integration and social difference wanted (Canclini); and the phenomenon of consumerism, that makes the act of consuming central in people's lives, like real purpose of existence (Bauman). The results revealed the predominance of young users in intermediate level of formal education and relatively low familiar income, without participation in social organizations of collective character. These results also revealed that the main element working as a channel of advising of the services of Procon/SE for its users was the television, the same means which paradoxically encourages them to consume more and more in a constant and intense way, applying various means to persuade them. Besides, by finally analyzing the perception of the users surveyed referring to Procon/SE, one verified some effectiveness of this bureau as instrument to provide the contemplation of some demands and expectations of consumers, confirmed by high indices of satisfaction and return. However, it was possible to conclude that the public politic of defense and protection of consumer presents limitations in its role of former of citizens, especially by lack of knowledge of their users concerning the limits and possibilities of the institutional action of that public organization.

Keywords: Consumption. Citizenship. Society.

## LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Usuários do Procon/SE por sexo (2009).....	96
Tabela 2 – Usuários do Procon/SE por Idade (2009).....	97
Tabela 3 – Usuários do Procon/SE por Estado Civil (2009).....	98
Tabela 4 – Usuários do Procon/SE por Nível de Escolaridade (2009).....	99
Tabela 5 – Usuários do Procon/SE por Religião (2009).....	100
Tabela 6 – Usuários do Procon/SE por Renda (2009).....	101
Tabela 7 – Usuários do Procon/SE por Principal Ocupação (2009).....	102
Tabela 8 – Usuários do Procon/SE por filiação a entidades (2009).....	103
Tabela 9 – Usuários do Procon/SE: ser ou não a primeira vez a procurar o órgão (2009).....	104
Tabela 10 – Usuários do Procon/SE: meio como tomaram conhecimento do órgão (2009)...	104
Tabela 11 – Usuários do Procon/SE: satisfação com os resultados obtidos (2009).....	105
Tabela 12 – Usuários do Procon/SE: nível de credibilidade na eficácia do órgão (2009).....	106
Tabela 13 – Usuários do Procon/SE: contribuição do órgão para a cidadania (2009).....	107

## SUMÁRIO

<b>INTRODUÇÃO</b> .....	11
<b>CAPÍTULO 1 – A CIDADANIA NUMA PERSPECTIVA SOCIOLÓGICA</b> .....	18
1.1 Cidadania em tempos de globalização.....	29
1.1.1 Cidadania e as noções de indivíduo e de individualismo.....	32
1.2 A cidadania e a sociedade civil no Brasil.....	41
1.2.1 Peculiaridades do período da Ditadura Militar e seus desdobramentos.....	47
1.2.1.1 Redemocratização: manutenção do patrimonialismo e das desigualdades....	49
	57
<b>CAPÍTULO 2 – CONSUMO E CIDADANIA</b> .....	57
2.1 Sociedade pós-moderna e cultura de consumo.....	57
2.1.1 A indústria cultural e o estímulo ao consumo.....	62
2.2 Teorias da sociedade de consumo.....	69
2.3 O cidadão-consumidor.....	76
2.3.1 Os direitos do consumidor.....	82
2.3.1.1 A experiência do Brasil na legislação sobre direitos do consumidor.....	84
	89
<b>CAPÍTULO 3 – O PERFIL E A EXPERIÊNCIA DOS USUÁRIOS DO PROCON/SE</b> .....	89
3.1 O Estado de Sergipe.....	89
3.2 Breve histórico do Procon no Brasil e em Sergipe.....	94
3.3 Perfil dos usuários do Procon/SE.....	96
3.4 A relação dos usuários e suas visões a respeito do Procon/SE.....	104
3.4.1 O perfil e a visão dos funcionários do setor de atendimento do Procon/SE.....	109
3.4.2 Representante dos lojistas e gestora do Procon/SE: visões otimistas.....	110
	112
<b>CONCLUSÃO</b> .....	112
<b>REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b> .....	121
<b>APÊNDICES</b> .....	128

## INTRODUÇÃO

As transformações contemporâneas engendradas pelo processo de globalização vêm ocasionando profundas mudanças econômicas e sociais. Vive-se em meio a uma acelerada revolução tecnológica em que as novas descobertas a cada dia tornam-se mais velozes, não respeitando o ritmo de vida dos sujeitos.

Na sociedade da “pressa”, das tecnologias voláteis, onde tudo tem como finalidade o aumento do processo de produção e consumo, o impacto dessas inovações é grande no cotidiano das pessoas, fazendo com que tenham que acelerar também o ritmo de suas vidas, para que possam se adaptar a esses constantes processos de mudanças que impõe a sociedade atual.

O desenvolvimento de novas tecnologias, o ritmo acelerado de todas as mudanças ocasionadas pelo conhecimento científico, trazem dificuldades de adaptação para as pessoas em geral. Nesse contexto, o Estado, antes considerado protetor, mostra-se cada vez mais impotente para atender às crescentes demandas da sociedade em compatibilizar os constantes avanços científicos, tecnológicos e comerciais com a solução de problemas cruciais que marcam a vida em sociedade desde os seus primórdios, a exemplo das desigualdades sociais, fome, violência e falta do exercício de direitos, sejam eles individuais ou coletivos.

O fator qualidade, por exemplo, emerge a nível mundial como uma variável estratégica fundamental na luta pelo mercado entre as empresas, em que se torna possível diagnosticar que essa emergência tem origem a partir da crise econômica aliada ao desenvolvimento das novas tecnologias, como a informática, a indústria eletrônica, entre outros. Com isso, o mercado consumidor busca por produtos que apresentem uma diferenciação, seja quanto ao estilo, imagem, ou mesmo característica física, havendo concorrência por preço e qualidade do produto; e em contraposição, há sempre aqueles

produtos que deixam a desejar ou não atendem aos padrões de qualidade, necessitando de substituição, de acordo com prazos contratuais de garantia, ou de alguém capacitado para o conserto de possíveis defeitos.

O presente trabalho, sem a pretensão de entrar na polêmica intrínseca à sociologia ao longo de toda a sua existência – representando para alguns uma poderosa arma a serviço dos interesses dominantes, e para outros a expressão teórica dos movimentos revolucionários (MARTINS, 2006) –, tem o objetivo de analisar o perfil e a experiência dos usuários da política pública efetivada pela Coordenadoria Estadual de Defesa e Proteção do Consumidor (Procon/SE), tendo como foco principal a percepção destes usuários quanto à eficácia desta instituição enquanto instrumento facilitador do pleno exercício da cidadania, através da garantia do cumprimento das normas contidas no Código de Defesa do Consumidor, que é a missão institucional do órgão. Deve-se registrar que trata-se de uma categoria social relativamente nova, a do cidadão-consumidor, que se comporta de forma ativa, agindo conscientemente na busca de seus direitos.

Para tanto, dentre os cuidados fundamentais que esta jornada exige, faz-se necessário destacar, preliminarmente, o fato de que esta atitude ativa dos consumidores possui, no Brasil, respaldo legal na política pública de proteção e defesa do consumidor, que vem sendo desenvolvida a partir da criação do Código de Defesa do Consumidor (CDC), com a lei número 8.078, aprovada em 1990. Naturalmente mais estudada por pesquisadores vinculados ao campo dos estudos jurídicos, a exemplo de Nunes (2000) e Nery Júnior (2001), no nosso entendimento, merece ser analisada sob uma perspectiva sociológica, principalmente em razão das suas previsíveis implicações diretas nas complexas relações entre consumidores e fornecedores que caracterizam o mundo contemporâneo.

Com base neste ponto de vista, partimos para a definição de uma problemática de pesquisa que pudesse ser caracterizada pela investigação de fenômenos sociais que

possibilitassem uma verificação, tanto em termos teóricos como factualmente, o que nos levou ao seguinte questionamento norteador do trabalho: quem são os usuários da política pública efetivada através da Coordenadoria Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor (Procon/SE) e qual a sua percepção, a partir da respectiva experiência de atendimento, em relação à eficácia da mesma como instrumento facilitador do pleno exercício da cidadania, através da garantia do cumprimento das normas contidas no Código de Defesa do Consumidor, que é a missão institucional do órgão?

Em relação ao aspecto metodológico, com base no problema de pesquisa delineado, com ênfase na análise do perfil e da experiência dos usuários da política pública de proteção e defesa do consumidor efetivada pelo Procon/SE e sua percepção quanto à eficácia da mesma como instrumento facilitador do pleno exercício da cidadania, conduzimo-nos, naturalmente, à opção por uma pesquisa de natureza qualitativa/exploratória, combinada com aspectos quantitativos, particularmente no tocante à identificação do perfil dos usuários e dos funcionários do setor de atendimento do órgão. Na medida em que a mera descrição da experiência realizada em Aracaju no tocante à proteção e defesa do consumidor não criaria condições para se compreender satisfatoriamente o problema pesquisado, o aspecto qualitativo foi definido como adequado.

Além disso, levando-se em consideração a não identificação da existência de trabalhos com características semelhantes a este, especificamente em relação ao problema e ao público a ser estudado, a pesquisa exploratória evidenciou-se como apropriada, na perspectiva de suprir, por um lado, a inexistência de informações resultantes de pesquisas anteriores, e por outro, as limitações de caráter temporal e logístico que impossibilitavam o acesso tanto a amostras maiores como a análises mais detalhadas dos dados quantitativos.

Vale registrar, nesse sentido, que a pesquisa exploratória, além de demandar amostras pequenas e não obrigatoriamente representativas, caracteriza-se também por apontar, ainda

que de forma não categórica, para um eventual desdobramento em pesquisas adicionais.

Gil (1999, p. 43) afirma que:

Pesquisas exploratórias são desenvolvidas com o objetivo de proporcionar visão geral, de tipo aproximativo, acerca de determinado fato. [...] este tipo de pesquisa é realizado especialmente quando o tema escolhido é pouco explorado e torna-se difícil sobre ele formular hipóteses precisas e operacionalizáveis.

Deve-se ressaltar que esta opção pela combinação integrada de métodos qualitativos e quantitativos obedece a uma estratégia que pretende viabilizar um nível de compreensão o mais amplo possível da complexidade do problema, seguindo Goldenberg (2005, p. 61), que afirma: “Max Weber acreditava que se podia tirar proveito da quantificação na sociologia, desde que este método se mostrasse fértil para a compreensão de um determinado problema, e não obscurecesse a singularidade dos fenômenos que não poderia ser captada através da generalização”.

Nos procedimentos de aplicação da pesquisa de campo, foram realizadas, inicialmente, entrevistas com os usuários dos serviços prestados pela Coordenadoria Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor (Procon/SE), na perspectiva de se obter uma subjetividade, ou, como defende Haguete (2000, p. 87), na “tentativa de captação do real, sem contaminações indesejáveis nem da parte do pesquisador nem de fatores externos que possam modificar aquele real original”.

No decorrer da atividade de campo, no entanto, pareceu-nos relevante fazer uma avaliação relacionada aos indivíduos que trabalham no setor de atendimento ao público do Procon/SE, haja vista que são eles os responsáveis pelo contato direto com os usuários, ou seja, atuam na chamada “hora da verdade”, como afirmam os profissionais de marketing.

Especificamente em relação aos usuários do Procon/SE, no período decorrido entre os meses de março e junho de 2009, foi pesquisada uma amostra de 180 usuários dos serviços do órgão, com a realização de entrevistas, em consonância com a flexibilidade em termos

metodológicos que a pesquisa exploratória proporciona, ao passo que, junto aos atendentes do órgão, atingiu-se o patamar de 10 entrevistados, o que representou a totalidade do universo dos servidores que cumprem esta função no âmbito da instituição.

Após a conclusão desta etapa do trabalho empírico, diante de alguns resultados que já começavam a se mostrar evidentes desde o início do trabalho de tabulação dos dados obtidos a partir das entrevistas, entendemos que poderia acrescentar informações enriquecedoras ao estudo a posição, de um lado, da gestora do Procon/SE, e do outro, do empresário e presidente da Federação das Câmaras de Dirigentes Lojistas do Estado de Sergipe (FCDL/SE), o que foi viabilizado ao longo do mês de julho de 2009.

Faz-se necessário registrar, ainda, que a relativa facilidade do acesso aos sujeitos a serem pesquisados, notadamente encontrados diariamente nas dependências do setor de atendimento ao público da sede do Procon/SE, situada no bairro São José, nas proximidades do centro de Aracaju, possibilitou uma compensação de um elemento dificultador, que foi a quase inexistência de dados primários no acervo do órgão, e o exíguo espaço temporal para a realização do trabalho de pesquisa de campo, realizado simultaneamente aos estudos bibliográficos.

Certamente, em pesquisas posteriores esta dificuldade deverá ser minimizada em razão do fato de que o órgão foi integrado, a partir do mês de julho de 2009, ao Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (Sindec), vinculado ao Ministério da Justiça. O sistema disponibiliza, entre outros elementos, informações sobre empresas de todo o país que possuem reclamações.

Foi realizada, paralelamente, uma coleta de informações socioeconômicas sobre o Estado de Sergipe junto às Secretarias de Estado do Planejamento (Seplan), e do Desenvolvimento Econômico, Ciência e Tecnologia (Sedetec), bem como uma pesquisa documental relacionada à resolução A/39/248 de 16 de abril de 1985, da Organização das



Nações Unidas, voltada para a proteção do consumidor, e à lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, que instituiu o Código de Defesa do Consumidor (CDC) no Brasil, juntamente com a análise de alguns de seus comentadores.

No tocante ao trabalho de construção do referencial teórico, fez-se necessária, inicialmente, uma reflexão a respeito de algumas das principais temáticas que norteiam os estudos voltados à teoria social e política, como é o caso de cidadania e sociedade civil, tratadas por teóricos clássicos de fundamental importância para os estudos sociológicos, como Durkheim, Marx e Marshall, bem como de estudiosos brasileiros contemporâneos, a exemplo de Boaventura de Souza Santos, Pedro Demo e Roberto DaMata, entre outros.

No decorrer dos estudos, evidenciou-se a percepção de uma certa concordância em termos conceituais no tocante à necessidade de se determinar uma dimensão universal para as formulações a respeito dos direitos e da cidadania, não obstante toda a complexidade que caracteriza a chamada pós-modernidade, com destaque para a questão do individualismo. Todavia, para o propósito que serviu como elemento norteador desta pesquisa, tendo como finalidade compreender em que medida a política pública de proteção e defesa do consumidor é percebida pelos seus usuários como contribuidora efetiva para a construção da cidadania, entendemos ser possível o atendimento ao preceito de universalidade, percebendo o consumidor como alguém que já teve parte das suas demandas fundamentais atendidas, ainda que parcialmente.

No que diz respeito à temática que envolve o Estado e a sociedade civil, foram priorizadas formulações que destacam as peculiaridades que marcam a realidade da trajetória brasileira, na qual a introdução de direitos civis, políticos e sociais, por exemplo, foi realizada de forma diversa dos países desenvolvidos, onde cada um era conquistado após a exaustão dos demais, como bem analisou Carvalho (2003), ao fazer uma comparação entre a Inglaterra e o Brasil, onde tais direitos foram concedidos gradativamente pelas elites dominantes, de acordo

com os seus interesses patrimonialistas.

Os direitos do consumidor e a relação com a cidadania, com suas respectivas implicações conceituais, foram tratados a partir das formulações de Jean Baudrillard (1995), com seu pioneirismo no tratamento do assunto, através da renomada obra intitulada *Sociedade de consumo*, entendida como aquela na qual as pessoas já não consomem coisas, mas signos, por ele chamados de "mercadoria-signo", com a incorporação de uma vasta gama de associações imagéticas e simbólicas; bem como de Nestor Canclini (2008), que conceitua o consumo não como simples cenário de gastos inúteis e impulsos irracionais, mas como espaço que serve para pensar, e no qual se organiza grande parte da racionalidade econômica, sociopolítica e psicológica nas sociedades; e, finalmente, das reflexões apresentadas por Zigmunt Bauman (2008), com ênfase nas características da sua linha de argumentação, no sentido de que passamos da sociedade de produtores (modernidade) para uma sociedade (de consumidores) na qual o consumo prevalece sobre a produção, de forma que as relações sociais que anteriormente eram "sólidas", ficam cada vez mais "líquidas", ou seja, se tornam mais fluidas, e a busca pela solidez e segurança dá lugar ao desejo pelo efêmero, transitório, amorfo.

Este trabalho encontra-se estruturado em capítulos, obedecendo à seguinte ordem: o capítulo 1, voltado para o estudo da cidadania numa perspectiva sociológica, com uma análise da cidadania e da sociedade civil, com foco principal na experiência brasileira; o capítulo 2, dedicado às relações entre consumo e cidadania, e direcionado à análise dos direitos relacionados ao consumidor; e o capítulo 3, no qual são apresentados o perfil e a percepção, a partir da experiência individual, dos usuários do Procon/SE em relação ao órgão, enquanto instrumento facilitador do pleno exercício da cidadania; acompanhadas de análises específicas sobre aspectos considerados relevantes para o estudo, seguidas da conclusão final do trabalho e das referências bibliográficas utilizadas.

## CAPÍTULO 1

### A CIDADANIA NUMA PERSPECTIVA SOCIOLÓGICA

Este capítulo inicial traz uma análise da construção da cidadania, em uma perspectiva sociológica, destacando a inclusão de referenciais relacionados à contribuição realizada tanto por autores clássicos como contemporâneos que tratam desta temática.

Vale registrar, também, que a não inclusão de Max Weber neste grupo deve-se à avaliação de que o mesmo não deixou uma contribuição direta para a teoria sociológica da cidadania, em razão da sua concepção de Estado moderno, possivelmente influenciada pelo modelo burocrático alemão, como juridificação do poder político, não a partir de um processo de legitimação democrática apoiado na sociedade civil, na esfera pública e na cidadania, mas sob a ótica da dominação política jurídico-racional.

Preliminarmente, é importante salientar que a cidadania é uma condição construída historicamente. Desde os primórdios da civilização houve uma busca, ainda que tímida, inicialmente, por uma sociedade mais igualitária. Por isso que o caráter social da vida dos seres humanos é um processo, uma construção, da qual participa cada indivíduo na relação com os outros.

Dessa maneira, é possível dizer que a cidadania é um processo social resultante do pacto estabelecido entre cidadãos e Estado. É importante lembrar aqui que o Estado foi criado com o objetivo de representar os indivíduos através de um conjunto de leis que regulam a vida social. Trata-se, antes de tudo, da conquista dos direitos através da participação popular.

É preciso considerar, também, que o conceito de cidadania envolve uma série de aspectos, construídos historicamente, sendo importante entender o que realmente significa.

De acordo com Santos (2005), em sua origem, o conceito original esteve associado ao burguês, não a todo o povo. Na etimologia da palavra cidadania, há separação entre o homem urbano e o homem rural, uma vez que a palavra cidadão referia-se somente aos habitantes da cidade.

Ao longo da história, surgiram três visões distintas da cidadania, descritas por Castilho (2005): a visão medieval, a liberal ou moderna e a atual, que são distintas, mas conexas. Segundo este autor, da ausência de submissão pessoal passou-se à noção de simples titularidade de direitos, e desta à atual, concernente ao gozo efetivo dos direitos individuais, coletivos, sociais e políticos, todos embasados na nacionalidade e no direito. Com efeito, a noção atual de cidadania é a de fruição concreta de todos os direitos, necessários e fundamentais para a expansão da personalidade humana. Mas, para que se chegasse a ela um longo caminho teve antes que ser percorrido.

Assim, o termo “*cidadão*” vem, etimologicamente, da palavra *civis*, isto é, “o habitante livre da cidade”, e cidadania então é o estatuto do “cidadão numa sociedade; estatuto baseado na regra da lei e no princípio da igualdade”.(DICIONÁRIO DE CIÊNCIAS SOCIAIS, 1998, p.98).

Na concepção de Tomazi (1997), a palavra cidadão significava inicialmente “aquele que mora na cidade”. Pouco a pouco, entretanto, ela foi adquirindo um conteúdo muito mais político, passando a designar aquele que está capacitado a participar da vida da cidade e, por extensão, da sociedade.

Saviani (1995, p.56) assevera que ser cidadão significa ser sujeito de direitos e deveres: “Cidadão é, pois, aquele que está capacitado a participar da vida da cidade e, extensivamente, da vida da sociedade”.

Tossi (2004) traz a definição aristotélica de cidadão, muito bem conhecida: “aquele que tem o poder de participar da administração judicial ou da atividade deliberativa do

Estado”, devidamente esclarecida pelo próprio Aristóteles, no sentido de que “a prática da cidadania é uma arte que requer toda a atenção de um homem educado, de modo que as embrutecedoras atividades manuais devem ser eliminadas da vida do cidadão”. Do contrário, desapareceria toda distinção entre senhor e escravo. Para Aristóteles, portanto, cidadania é “a participação ativa nos assuntos da cidade. É o fato de não ser meramente governado, mas também governante”. (DICIONÁRIO DE CIÊNCIAS SOCIAIS, 1998, p.197).

Segundo Covre (2003), na *pólis* grega, a esfera pública era relativa à atuação dos homens livres e à sua responsabilidade jurídica e administrativa pelos negócios públicos. Viver numa relação de iguais como a da *pólis* significava, portanto, que tudo era decidido mediante palavras e persuasão, sem violência. Nesse sentido, revela-se o espírito da democracia. Mas a democracia grega era restrita, pois incluía apenas os homens livres, deixando de fora mulheres, crianças e escravos.

Verifica-se que, na Grécia antiga, a cidadania era reservada ao ‘homem educado’, que o diferenciava do escravo, e ministrada pelo sábio, que criava o próprio conhecimento. Então, como o homem educado, diferente do escravo, era o que recebia sua educação diretamente do criador da ciência, tinha também garantidos os seus direitos de cidadão. (FERREIRA, 1997)

Na Roma antiga, por sua vez, o conceito de cidadania torna-se mais abrangente, pois é outorgada a todo homem livre. Embora fossem escravistas, as sociedades grega e romana promoveram em suas cidades certo exercício de cidadania.

Com o feudalismo, na Idade Média, o conceito volta a se restringir aos habitantes do feudo. Saviani (1995), ao analisar essa situação, afirma que o mundo feudal tinha uma relação mais direta com a natureza, e as normas societárias giravam em torno do direito natural.

Pelos aspectos descritos, verifica-se que a cidadania esteve sempre relacionada ao

surgimento da cidade, à capacidade de os homens exercerem direitos e deveres de cidadão. Na atuação de cada indivíduo, há uma esfera privada e uma esfera pública.

Com a expansão do capitalismo, tornou-se necessária a definição de um quadro institucional que garantisse o novo modo de produção. Para Castilho (2005), o Estado moderno se consolida, então, na data emblemática de 1648, lutando, ao mesmo tempo, contra a autonomia das cidades medievais e contra as pretensões do império. E por isso nasce absolutista, concentrando poder político. Em reação a isso e à possibilidade de "abuso" do poder, diversas teorias surgiram buscando limitar o poder do Estado para salvaguardar as liberdades: a "separação de poderes" em Montesquieu e Locke; os direitos naturais, a democracia ou a soberania popular de Rousseau.

Somente em 1789, com a Declaração dos Direitos do Homem e do Cidadão na Assembléia Francesa, é que “a nova igualdade” encontrou expressão geral no tratamento recíproco de “cidadão” e “cidadã”. Por conta disso, entender o conceito de cidadania é retomar as revoluções burguesas, particularmente a Revolução Francesa. A despeito disto Covre (2003, p.17) enfatiza que:

Com as revoluções, estabelecem-se as Cartas Constitucionais, que se opõem ao processo de normas difusas e indiscriminadas da sociedade feudal e às normas arbitrárias do regime monárquico ditatorial, anunciando uma relação jurídica centralizada, o chamado Estado de Direito. Este surge para estabelecer direitos iguais a todos os homens, ainda que perante a lei, e acenar com o fim da desigualdade a que os homens sempre foram relegados. Assim, diante da lei, todos os homens passaram a ser considerados iguais, pela primeira vez na história da humanidade. Esse fato foi proclamado principalmente pelas constituições francesa e norte-americana, e reorganizado e ratificado, após a II Guerra Mundial, pela Organização das Nações Unidas (ONU), com a Declaração Universal dos Direitos do Homem (1948).

Complementa Castilho (2005, p. 04):

Na Revolução Francesa foram consagradas teorias que ganham um estatuto jurídico. Seu mais importante documento, a Declaração de Direitos do Homem e do Cidadão, de 1789, que, como informa o Preâmbulo, se destina a resgatar os direitos naturais dos homens, os quais estavam esquecidos. Direitos esses que estão elencados no

artigo 2º: a liberdade, a propriedade, a segurança e a resistência à opressão (o último logo esquecido). São direitos individuais e, como tais, quase coincidem com o *caput* do artigo 5º da Constituição Brasileira de 1988, que arrola o direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade.

Verifica-se, conforme esclarece Castilho, que o cidadão passa a ser considerado um titular de direitos individuais num Estado regido por leis e não mais um súdito do reino. Não importava se tais direitos estavam sendo de fato exercidos ou não, juridicamente eles estavam sendo afirmados.

Este autor chama a atenção, ainda, para o fato de que foi a partir da Revolução Francesa que consolidou-se a idéia de "liberdades públicas" que significa os direitos do homem consagrados pelo direito positivo, ou seja, os poderes de autodeterminação reconhecidos e organizados pelo Estado. Todavia, a expressão "liberdades públicas" só vai surgir bem mais tarde, com a constituição francesa de 1852 (art. 25). Antes do século XVIII, era impossível pensar-se em direitos subjetivos oponíveis ao Estado, que caracterizava-se pelo absolutismo monárquico.

Como efeito, Ribeiro (2002) esclarece que a sociedade moderna tem suas origens no Iluminismo, freqüentemente definida como a era dos direitos e da cidadania. Já Kant (1974), identifica a época moderna como aquela que tornaria possível ao homem atingir finalmente a maioridade, ou seja, o homem poderia libertar-se da tutela da tradição ao fazer uso público e livre da razão.

Ribeiro (2002) defende que Kant acreditava na possibilidade da modernidade abrir perspectivas para aos homens cada vez mais utilizarem livremente a razão para guiar suas vidas. E, como afirma Piovesan (1995), esse ideal de liberdade em Kant implicará também num conceito de igualdade, já que todos teriam o direito de exercer publicamente sua liberdade. Kant testemunhava a contestação dos regimes absolutistas e a reivindicação da soberania popular. Por conta disso, ele formula a idéia de que a modernidade tornaria possível uma afirmação crescente da igualdade entre os indivíduos, embora esta estivesse

restrita, neste momento, ao plano dos direitos civis, conhecidos, hoje, como a primeira geração de direitos.

Com base nessas premissas, Benevides (1998) afirma que a idéia moderna de cidadania passou a ser marcada por ambigüidades significativas, tanto em termos teóricos quanto práticos. Mas a expansão dos direitos políticos no século XIX e dos direitos sociais no início do século XX irá corroborar parte do otimismo de Kant em relação às possibilidades de ampliação da cidadania na modernidade. A idéia de gerações de direitos, utilizada a partir da segunda metade do século XX, se estrutura a partir de uma concepção praticamente evolutiva da cidadania, e a teorização de T.H. Marshall é a que ganhou maior notoriedade e melhor exemplifica, no campo das Ciências Sociais, a crença otimista em face das possibilidades de ampliação da igualdade no mundo moderno.

Em “*Cidadania, Classe Social e Status*”, Marshall (1967, p.26) escreve:

A cidadania é um status concebido àqueles que são membros integrais de uma comunidade. Todos aqueles que possuem o status são iguais com respeito aos direitos e obrigações pertinentes ao status. Não há nenhum princípio universal que determine o que estes direitos e obrigações serão, mas as sociedades nas quais a cidadania é uma instituição em desenvolvimento criam uma imagem de uma cidadania ideal em relação à qual o sucesso pode ser medido e em relação a qual a aspiração pode ser dirigida.

Marshall defende a existência de uma tendência na sociedade moderna em direção a uma igualdade social cada vez mais ampla, tendência esta que historicamente se desdobraria em diferentes gerações de direitos. Este autor chama de partes ou elementos da cidadania, os direitos: civil, político e social. O primeiro, elemento civil, é composto pelos direitos necessários garantia da liberdade individual, liberdade de ir e vir, liberdade de imprensa, pensamento e fé, o direito à propriedade e de concluir contratos válidos e, finalmente, o direito à justiça.

O segundo, elemento político, entende-se como o direito de participar no exercício



do poder político, como membro de um organismo investido da autoridade política ou como um eleitor dos membros de tal organismo.

E, finalmente, o último, o elemento social, se refere a tudo o que vai desde o direito a um mínimo de bem-estar econômico e segurança ao direito de participar, por completo, na herança social e levar a vida num modo de ser civilizado, de acordo com os padrões que prevalecem na sociedade.

Rawls (1973), concebeu a evolução do binômio liberdade-igualdade em três etapas: a da liberdade natural, correspondente aos direitos civis de Marshall; a da igualdade liberal, correspondente aos direitos políticos formais; e a da igualdade democrática, correspondente à equidade social necessária, para conferir um valor substantivo à igualdade formal.

Mesmo com os horrores da Segunda Guerra Mundial, Marshall vê como inevitável o triunfo subsequente da cidadania, o que implicaria numa regulação também irreversível da liberdade do mercado competitivo (MARSHALL, 1967, p.63).

É importante acrescentar que nenhum dos direitos citados, conforme enfatiza Cabral (2003), foi obtido sem lutas sociais nem é usufruído, na prática, de forma idêntica por todos os membros de uma mesma sociedade. Todavia, nos Estados onde os direitos civis e sociais vigoram constitucionalmente, os cidadãos nem sempre podem exercê-los de forma ativa e, caso sejam discriminados, têm o direito suplementar de recorrer às instâncias judiciais nacionais e, em alguns casos, até supranacionais, encarregadas de velar pela sua aplicação. Já o mesmo não sucede com os direitos políticos propriamente ditos, ou seja, a liberdade de expressão e de associação, bem como o direito de eleger e ser eleito para todos os cargos representativos.

Sem os elementos, civil, político e social, não há cidadania plena. Segundo Marshall (1967), quando estes três elementos da cidadania se distanciaram uns dos outros, configuram-se em elementos estranhos entre si, estabelecendo uma sociedade dividida em classes sociais,

onde uns têm seus direitos efetivos e outros não. Ao contrário da cidadania, a classe social é um sistema de desigualdades. E esta também, como a cidadania, pode estar baseada num conjunto de ideais, crenças e valores.

Ainda nesta perspectiva, Marshall (1967) argumentava que uma concessão de cidadania plena aos trabalhadores poderia desprivilegiá-los, até certo ponto, na medida em que, enquanto eles se sentissem excluídos do sistema teriam maior probabilidade de se organizar em oposição ao mesmo. Na medida em que se sentem mais incluídos, tendem também a aceitar a legitimidade do próprio sistema sob o qual são explorados como trabalhadores sendo, por conseguinte, menor a probabilidade de que se rebelem contra o mesmo.

Analisando a questão da formação das classes sociais, Karl Marx (1990) concebia a sociedade capitalista marcada pelo conflito entre as classes sociais que viviam em condições sociais diferentes. Baseando-se nas contradições da sociedade capitalista que, ao mesmo tempo em que abria as portas para a democracia, aumentava as desigualdades entre as classes sociais, ele defendeu a posição de que a desigualdade social era resultado da divisão do trabalho, não sendo, pois, resultado das diferentes habilidades dos indivíduos como afirmava Durkheim, mas, da divisão entre os que pensam e os que executam.

As análises de Marx e Engels (1990) permitiram entender a sociedade capitalista, partindo de uma visão histórica da sociedade, que se caracterizava pelo antagonismo de apenas duas classes sociais separadas pela posse de bens. Para eles, a história da humanidade era a história da luta de classes entre aqueles que detêm os meios de produção e aqueles que detêm a força de trabalho.

Segundo os autores citados, a sociedade é determinada pelo estado de seu desenvolvimento material, ao contrário da alegação idealista, de que apenas o pensamento determina autonomamente o percurso do desenvolvimento humano.

Duas idéias centrais podem ser retiradas das análises de Marx. A primeira, a divisão de classes, provoca a alienação dos trabalhadores, na medida em que estes perdem o sentido do processo do trabalho, ou seja, separam-no de seus meios de produção, que passam a pertencer à classe dominante, à burguesia. Desse modo, para poder sobreviver, o trabalhador é obrigado a alugar a sua força de trabalho à classe burguesa, recebendo um salário por esse aluguel.

Na segunda idéia, a contribuição de Marx enveredou pelo pensamento normativo para criar uma sociedade idealizada onde as desigualdades sociais dariam lugar à criação de uma sociedade baseada na igualdade e justiça social, ou seja, os ideais de cidadania coletiva, uma vez que Marx via na sociedade capitalista a evidenciação da existência de uma cidadania dualista.

A objeção de Marx e de seus seguidores é que a noção de cidadania na sociedade capitalista é centrada nas formalidades jurídico-legais ocultas, na exclusão e na desigualdade real gerada pelas relações de produção capitalista. Marshall (1967) reconhece isso ao designar o processo contínuo de conquista de direitos da cidadania como uma espécie de guerra entre as classes sociais.

Durkheim, por sua vez, defendia que somente numa ditadura sociocrática, nos moldes positivistas, poderiam ser resolvidos os problemas sociais, sendo que, para se atingir esse objetivo tornava-se necessária a instauração do regime para se alcançar a ordem e o progresso. Ele compreendia a sociedade capitalista como um elemento importante para que a ordem metodológica fosse coletiva, tornando-se fundamento intelectual de fraternidade entre os homens, para que não houvesse apenas ordem metodológica individual. A complementação de deveres sociais interliga e aproxima os indivíduos, fazendo com que constituam entre si relações de solidariedade bem como uma coesão social. (BOURDÉ e MARTIN, 2000)

A sociologia positivista preocupou-se, contudo, com a manutenção e a preservação da ordem capitalista, mas é a sociologia do pensamento socialista de Marx e Engels que procurará realizar uma crítica radical à sociedade capitalista, colocando em evidência os seus antagonismos e contradições. A teoria crítica, criada pelo aparecimento da classe dos proletariados, assume uma tarefa teórica de explicação crítica da sociedade e para a sua superação. É, no entanto, através da perspectiva teórica do pensamento socialista que a sociedade capitalista passa a ser analisada sob outra perspectiva, como um acontecimento transitório.

Marshall (1967), não obstante reconhecer que a cidadania e o sistema de classes capitalista terem estado em guerra no século XX, afirmava não haver dúvida de que a cidadania impôs modificações no referido sistema de classes. Os direitos sociais, em sua forma moderna, implicam uma invasão do contrato pelo status, na subordinação do peso de mercado à justiça social, na substituição da barganha livre por uma efetiva declaração de direitos.

Touraine (1998) cita Locke, Rousseau e Tocqueville para mostrar que a cidadania não se resume a um apelo à igualdade abstrata de direitos, mas a um combate à desigualdade pelo acesso às decisões públicas. Uma sociedade será mais democrática na medida em que haja maior número de atores participando das decisões políticas.

Contemporaneamente, compreende-se que a cidadania é a qualidade ou estado de cidadão, isto é, de “um indivíduo no gozo dos seus direitos civis, políticos e sociais no interior de uma nação e no desempenho dos seus deveres para com o Estado”. (FERREIRA, 2006, p.54).

Portanto, ser cidadão significa ser sujeito de direitos e deveres; por isso, o papel de cidadão exige que se generalize e que se fale daquelas coisas que todos devem e podem ter. (DAMATTA, 2005)

Desse modo, a democracia, a cidadania e os direitos estão sempre em processo de construção. Isso significa que não se pode determinar para certas sociedades uma lista de direitos. Essas reivindicações serão sempre historicamente determinadas. Como bem verificou Hannah Arendt (1998, p.56): "O que permanece inarredável, como pressuposto básico, é o direito a ter direito".

Salienta-se que o desenvolvimento democrático em um determinado país, conforme Bobbio (1998), é analisado pelo acréscimo de espaços nos quais é possível tomar decisões, ao invés de analisar o número de cidadãos ou grupos votantes, de forma a configurar a passagem da democracia política para a democracia social, ou seja, até que os dois blocos de poder sejam definitivamente dissolvidos em prol do processo de democratização. A cidadania ideal não almeja o acréscimo de grupos com poder político, e sim que os cidadãos possam tomar suas decisões em todos os lugares, de modo a concretizar o controle do poder garantidor dos direitos de liberdade.

O autor citado chama atenção para a questão participativa dos cidadãos diante da democracia, de modo a figurar a participação da sociedade como uma questão da consciência individual em agir de modo conseqüente no alcance dos ideais da tolerância, da não violência, da irmandade e da renovação gradual da sociedade por meio da possibilidade de debate das idéias, da mudança das mentalidades e do modo de vida. Ideais estes reunidos em prol de um possível futuro da democracia, na perspectiva de construção de uma nova esfera pública.

No Brasil, a Constituição de 1988 elenca alguns direitos sociais no artigo 6º, um rol exemplificativo, todos eles visando possibilitar "melhores condições de vida aos menos favorecidos": a educação, a saúde, o trabalho, o lazer, a segurança, a previdência social, a proteção à maternidade e à infância, e a assistência aos desamparados. E estabelece, no seu artigo 5º, inciso XXXII, que o Estado promoverá, na forma da Lei, a defesa do consumidor.

## 1.1 Cidadania em tempos de globalização

Quando se discute cidadania, na atualidade, não se está mais referindo à mera declaração de direitos. Conforme Castilho (2005), a Constituição Brasileira de 1988, por exemplo, é pródiga em declará-los solenemente, assim como inúmeros atos internacionais o fazem. O que se deve questionar, na verdade, é quanto ao do gozo efetivo deles. Volta-se, de certa forma, ao sentido medieval. Não mais a mera declaração escrita, mas sim sua concretização real garantida.

É exatamente nisto que reside a noção atual e polêmica: como se garantir a fruição dos direitos públicos subjetivos? Como proporcionar a igualdade de oportunidades? Como dar eficácia às normas constitucionais que tratam dos direitos sociais?

Na realidade, essas propostas são difíceis de serem efetivadas, pois quem detém o poder cuida de encaminhar as coisas na direção que atenda basicamente aos seus interesses, e não ao interesse de todos, apesar da aparência contrária.

Com base nos aspectos analisados até aqui, é importante acrescentar a grande questão apontada por diversos estudiosos, originada no final do século XX, pelo conjunto de transformações econômicas, sociais e políticas, denominada globalização.

O processo de globalização não fez mais que acentuar e exasperar a contradição entre direitos de liberdade e direitos sociais, democracia política e democracia social. De fato, a universalização dos direitos sociais não caminha no mesmo sentido da globalização da economia e das finanças mundiais, que está vinculada à lógica do lucro, da acumulação e da concentração de riqueza e desvinculada de qualquer compromisso com a realização do bem-estar social (TOSI, 2004).

Nesse contexto, a globalização significa um retorno e um retrocesso à pura defesa dos direitos de liberdade, com a intervenção mínima do Estado. Nesta perspectiva, não há

lugar para os direitos econômicos-sociais; por isso, novas e velhas desigualdades sociais e econômicas vão surgindo.

Embora o discurso político em prol da globalização difunda a liberdade e igualdade de condições, oportunidades e acesso aos avanços tecnológicos, ela se desenvolve aprofundando as desigualdades sociais, objetivando o acúmulo de capital e aumentando, assim, a crise democrática e cidadã que a humanidade atravessa.

O declínio da cidadania na sociedade globalizada é revelado pelo enfraquecimento crescente dos Estados nacionais diante do avanço da economia global. Como bem afirma Dowbor (1999), enquanto os instrumentos de política econômica dos Estados permanecem tendo apenas alcance nacional, as dinâmicas financeiras já são mundiais. As recentes crises econômicas ocorridas em diversos países devido à fuga de capitais especulativos, que são cada vez mais voláteis e se deslocam com extrema facilidade de um local para outro, ilustram bem este problema, ao mostrarem como a própria soberania dos Estados está ameaçada por uma economia mundial cada vez mais autônoma e desregulamentada.

Sobre esta questão Faria (1996), afirma que o declínio da soberania dos Estados nacionais pode levar também à conseqüente erosão da cidadania, já que historicamente as diferentes gerações de direitos foram reconhecidas e asseguradas no âmbito destes mesmos Estados. Enfraquecidas as instituições estatais de âmbito nacional voltadas para assegurar e promover os direitos civis, políticos e sociais, os valores da cidadania se vêem ameaçados pelos imperativos da economia globalizada e sua ênfase na produtividade, na competitividade e na livre circulação de capitais.

Na visão de Kuntz (2005), no cenário globalizado pode-se ou não ver com um certo otimismo crescente em direção à igualdade, supostamente inscrito na sociedade moderna. O próprio controle do mercado, que para Marshall parecia uma conquista definitiva da cidadania, se vê subitamente ameaçado pela globalização econômica: "[...] é como se o

mercado, depois de mais de um século de sujeição a amarras de tipo institucional, se libertasse e voltasse a comandar o processo, com seu potencial de iniquidade amplamente restaurado" (KUNTZ, 2005, p. 154).

Frente ao exposto, torna-se necessário então trabalhar a idéia de uma sociedade baseada na igualdade como um valor, um sistema no qual todos têm direitos e as leis valham para todos, não apenas para os que estão no andar de cima, os que podem ou têm em relação aos outros. Deve-se traduzir cidadania como algo que fala da uma necessária existência de igualdade de direitos e deveres e não como algo que diz respeito a privilégios. (DAMATTA, 2005)

Neste contexto, o principal desafio que enfrentam as sociedades democráticas contemporâneas refere-se à produção equilibrada dos direitos sociais, em que a cidadania precisa se expandir e se afirmar na sociedade na medida em que os indivíduos adquirem direitos e ampliam sua participação na criação do próprio Estado.

Neste contexto, estão surgindo os direitos dos cidadãos de considerar que o bem público seja efetivamente de todos e para todos. Estes direitos deverão merecer cada vez mais a atenção de políticos, juristas e da sociedade como um todo.

Colocar o desenvolvimento social e os direitos sociais como finalidade mais ampla da sociedade traz repercussões profundas, na medida em que o social deixa de ser apenas um setor de atividades para se tornar uma dimensão de todas as atividades da sociedade. (MELO NETO, 2005).

Castilho (2005, p.09), enfatiza que o processo de construção da cidadania é antigo e não tem fim. Não se completa nunca. "Onde quer que seja, existirão sempre homens e mulheres, grupos e indivíduos singulares, minorias e estratos particulares, submetidos a algum tipo de humilhação, degradação, injustiça ou opressão" e, por isso, reivindicando direitos em concreto, exigindo a fruição efetiva das liberdades públicas.



### 1.1.1 Cidadania e as noções de indivíduo e de individualismo

Uma reflexão sobre a temática dos termos indivíduo e individualismo, no sentido de um deslocamento do senso comum para o entendimento dos aspectos e configurações sociais a que estas noções estão associadas, tem sido foco de várias análises nos mais variados campos do conhecimento. Desta forma, procuramos focalizar estas noções a partir do pensamento antropológico do escritor francês Louis Dumont, em sua obra “*O Individualismo – Uma perspectiva antropológica da Ideologia Moderna*”, por entender que tal abordagem difere da interpretação da modernidade a partir do desenvolvimento do modo de produção capitalista, baseando-se na dinâmica de emancipação do indivíduo desde os primórdios nas sociedades tradicionais.

Segundo Dumont (1985, p.37), “quando falamos de indivíduo, designamos duas coisas ao mesmo tempo: um objeto fora de nós e um valor”. Surge daí uma distinção analítica desses dois aspectos:

[...] de um lado, o sujeito *empírico* que fala, pensa e quer, ou seja, a amostra individual da espécie humana, tal como a encontramos em todas as sociedades; do outro, o *ser moral* independente, autônomo e, por conseguinte não-social, portador de nossos valores supremos e que se encontra em primeiro lugar em nossa ideologia moderna do homem e da sociedade. (DUMONT, 1985, p.37).

Diante deste ponto de vista, pode se extrair uma visão dicotômica da sociedade. A primeira, caracterizada pelo holismo<sup>1</sup>, centrada na idéia de que o homem é um ser social, deslocando, portanto, os valores para a sociedade, negligenciando ou subordinando a autonomia do indivíduo humano. A segunda, caracterizada pelo “individualismo”, traçando o perfil da ideologia moderna e que insere o valor supremo centralizado no indivíduo e no paradigma da igualdade, deixando em segundo plano a totalidade social e a relação entre os

---

<sup>1</sup> Segundo o dicionário Aurélio, Holismo, significa: teoria segundo a qual o homem é um todo indivisível, e que não pode ser explicado pelos seus distintos componentes (físico, psicológico ou psíquico), considerados separadamente; holística.

sujeitos. É mais precisamente nesta relação entre individualismo e holismo que Dumont centraliza suas explicações.

Deste modo, partimos de uma análise aproximada do autor sobre a gênese do individualismo, observando suas características em períodos determinados, sua evolução ou transformações até as suas expressões nas sociedades modernas. Seja nas entranhas do cristianismo, na ambição do homem renascentista ou na auto-afirmação do homem moderno, o individualismo traz em si uma posição característica diante do sistema em que o mesmo está inserido.

Assim, para Dumont, já havia algo do individualismo moderno presente nos primeiros cristãos, no entanto, não se tratava exatamente do individualismo que nos parece familiar. Ou seja, “se o individualismo deve aparecer numa sociedade do tipo tradicional, holista, será em oposição à sociedade e como uma espécie de suplemento em relação a ela, ou seja, sob a forma de indivíduo-fora-do-mundo”. (1985, p.37).

Ressalta, ainda, este autor, a partir do exame comparativo com a sociedade indiana, método cujo emprego torna possível a contemplação da cultura moderna em sua unidade, que nesta civilização indiana existem indivíduos que estabelecem como modo de vida a renúncia ao mundo social, com vistas à aquisição de maior autonomia, liberdade, progresso e conhecimentos, tornando-se, dessa maneira, singularidades “fora-do-mundo” ou “extramundanas”.

Segundo Dumont (1985, p.38), “o renunciante basta a si mesmo, só se preocupa consigo mesmo”. Tal característica assemelha o renunciante ao indivíduo moderno, entretanto, com uma diferença essencial, enquanto este vive no mundo social, o outro vive fora deste.

Semelhante forma de existir ou configuração foi encontrada no ocidente no período helenístico, onde ensinando a sabedoria se explicitava que para se tornar um sábio era preciso

em primeiro lugar renunciar ao mundo, desprendendo-se da vida social. Também, manifestou-se no cristianismo, a partir da relação identificada do “indivíduo-em-relação-com-Deus”, como um indivíduo “fora-do-mundo”, situação que permitiu aos sujeitos a absorção de valores eternos e o sentimento de fraternidade e igualdade humanas, sob a regência da idéia de Deus como lei da natureza universal, espiritual e física.

Neste sentido: “Por uma parte, o Estado e o imperador são aprovados por Deus como tudo que existe sobre a terra. Por outra, o Estado está para a Igreja como a terra para o céu, e um mau príncipe pode ser [...], uma punição enviada por Deus”. (DUMONT, 1985, p.52)

Este fato, para Dumont, ou seja, a evolução das relações entre a Igreja e o Estado, representa a manifestação inicial do individualismo moderno. A partir do século IV, ocorrem diversas transformações, sobretudo pelas conseqüências advindas da conversão do imperador Constantino ao cristianismo, fato que acarretou uma modificação radical de valores, devido ao ingresso do indivíduo e da igreja na vida mundana, que, mais unificada, livre de perseguições e relativizada em seus dogmas, permitiu a consagração da oficialização da religião católica, tornando possível, com isso, a edificação do Estado Cristão. “O Estado tinha, em suma, dado um passo fora do mundo, na direção da Igreja, mas, ao mesmo tempo a Igreja tornou-se mais mundana do que fora até aí”.(DUMONT, 1985, p.53).

Entretanto, a inferioridade estrutural do Estado em relação à Igreja foi mantida, embora de forma mais diversificada, fato este que deu prosseguimento a alguns conflitos:

[...] os imperadores, ciosos de unidade política, insistiam para que fossem proclamadas concessões mútuas por seu lado à Igreja, [...] os Papas queriam definir a doutrina como fundamento da unidade ortodoxa e não viam com bons olhos a intrusão de um príncipe nos domínios da autoridade eclesiástica. (DUMONT, 1985, p. 53).

Mais adiante, por volta de 500, o Papa Gelásio I, com o objetivo de amenizar esses conflitos, apresentou uma teoria da relação entre a Igreja e o imperador que buscava dar equilíbrio e harmonização entre a autoridade sagrada dos pontífices (*auctoritas*) e o poder real

(*potestas*). Assim, segundo esta doutrina, o sacerdote está subordinado ao rei apenas nos assuntos mundanos referentes à ordem pública, ao passo que o governante está submisso aos chefes religiosos na temática relativa à matéria divina. Isto porque, informa Dumont (1985, p.58), “certos imperadores pretenderam concentrar em suas mãos, simultaneamente, a supremacia espiritual e a temporal, e conseguiram-no algumas vezes”.

Na prática, o que acabou se vendo foi o abandono da diarquia hierárquica formulada por Gelásio e a adoção de uma monarquia, com os papas arrogando-se a funções políticas e de poder temporal, exigindo dos imperadores espaços territoriais e privilégios, ensejando, desse modo, uma verdadeira conversão ideológica e uma alteração radical nas relações entre o divino e o terreno. É que, ressalta Dumont (1985, p.59), “o divino pretende agora reinar sobre o mundo por intermédio da Igreja, e a Igreja torna-se mundana num sentido em que não o era até então”. Desta forma, a idéia de um sacerdócio real irá se expressar na concepção de que o papa é a autoridade que delega o poder temporal ao imperador, elevando-se, assim, à categoria de seu legítimo representante.

Tal situação propiciou que o indivíduo cristão se vinculasse de forma mais incisiva com o mundo e que o domínio político participasse mais diretamente dos valores absolutos e universalistas, características que mais tarde contribuirão para a formação do Estado moderno, composto de indivíduos.

O desenvolvimento da concepção moderna do “indivíduo-no-mundo”, isto é, a sua conversão a intramundandade, se deu com as seitas, com o Iluminismo, mas, sobretudo, com a Reforma de Calvino, cujos pressupostos foram implantados por Lutero, tornando possível a vigência do valor individualista sem restrições nem limitações, bem como a existência de uma dupla identificação, ou seja, da vontade dos sujeitos com a vontade de Deus e com a da Igreja. Neste sentido, a Igreja se tornou um instrumento de disciplina agindo sobre os indivíduos, eleitos ou réprobos, e sobre o governo político:

Com Calvino, a igreja, englobando o Estado, desapareceu como uma instituição holística. E, no entanto, a reforma [...] operada por Calvino – a unificação do campo ideológico e a conversão do indivíduo ao mundo – só foi possível graças à ação secular da Igreja. (DUMONT, 1985. p.70).

Referida conotação acabou por colaborar para o surgimento da sociedade moderna que, ao contrário das sociedades de tipo tradicional de natureza holista, em que se dá prioridade ao todo social e político, caracteriza-se pela presença do individualismo, atomismo e secularismo, amparados por três paradigmas: o da liberdade, o da autonomia e o da igualdade.

Depois de realizada essa explanação acerca das transformações em que a Igreja foi uma espécie de mediadora entre o indivíduo-no-mundo e o mundo, isto é, e a sociedade, estavam postas, portanto, as condições para a concepção moderna do indivíduo.

Assim, a constituição ou desenvolvimento da concepção de indivíduo enquanto ser moral, autônomo e não social, típica da ideologia moderna, será destacada a partir de então, em contraposição ao individualismo das sociedades holistas já citadas.

Posteriormente, sob a influência dos postulados modernos do direito natural e com vistas à consolidação do modelo da “*societas*”, ou seja, da edificação de um Estado ideal a partir do isolamento do indivíduo natural, utilizou-se como instrumento de ação a idéia de contrato social, com vistas a introduzir a relação caracterizada pela igualdade, relação esta que se ampliou da religião à política no transcurso da revolução inglesa (1640-1660), por intermédio das teses dos “*Levellers*” (“niveladores”), ou seja, a verdade sobrenatural aplicada às instituições terrenas.

Destacam-se, também, entre as cláusulas do contrato social, os ideais da liberdade e da sujeição de todos a um soberano, sustentadas a partir do século XVII, principalmente, por Hobbes, Locke e Rousseau. Ressalta Dumont que:

Esses três autores têm em comum o reconhecimento da dificuldade que existe em combinar individualismo e autoridade, em conciliar a igualdade e a existência necessária de diferenças permanentes de poder, senão de condição, na sociedade ou no Estado. (DUMONT, 1985, p. 93).

Com o surgimento da manufatura da economia, no século XIX, especialmente no bojo da Revolução Industrial, em grande parte da Europa se instauraria uma forte reação anti-individualista, com representações holistas e a adoção de componentes hierárquicos. Sobre o tema, esclarece Dumont que:

Se a Revolução marcara o triunfo do individualismo, ela parecia, pelo contrário, em retrospecto, não passar de um fracasso. Daí, não somente uma decepção crônica, mas também o ressurgimento de valores e idéias que contrariavam os exaltados pela Revolução. (DUMONT, 1985, p. 115).

Enfim, houve uma tendência de se passar da diretriz da independência do indivíduo para a orientação da comunhão, ou seja, da visão pura da *societas* para adquirir ares de *universitas*, com vistas a organizar e hierarquizar o Estado. Assim é que os pensadores franceses da primeira metade do século XIX passaram a considerar o homem como um ser eminentemente social e que a sociedade não se reduz a uma construção artificial na base de indivíduos. Tal fato, menciona Dumont (1985, p. 120), “aproxima, em certa medida, das sociedades tradicionais a sociedade moderna que se afastara delas por seus valores específicos”.

Ainda neste ínterim, vale ressaltar a relação entre liberalismo e socialismo, através de uma perspectiva comparativa. Assim, nas sociedades tradicionais holistas a hierarquia é orientada para a necessidade de todos. A sociedade liberal nega esses dois traços, na medida em que prima pela concorrência e recorre à identidade natural de interesses para assegurar a ordem e satisfação geral. Já na sociedade socialista, se mantém a negação da hierarquia, mas se reintroduz a preocupação do todo social, com base na cooperação e na solidariedade. Desta forma, o socialismo combina um elemento do individualismo e um elemento do holismo, assumindo, desta maneira, uma nova forma híbrida.

Desta forma, completa-se o processo de ascensão do individualismo desde a sua gênese no plano religioso até o plano político e social na modernidade. Entretanto, a dicotomia entre individualismo e holismo ainda continua a persistir entre os questionamentos em destaque na sociedade.

Vale ressaltar que as relações sociais existentes na ideologia moderna individualista valorizam e intensificam os vínculos do homem com as coisas, capacitando-o à fixação autônoma de valores, características estas que se desenvolveram e perduram na contemporaneidade. Neste sentido, é possível exemplificar essa relação entre indivíduo e coisas: “o indivíduo já não é nada senão uma sucessão de prazeres sem passado nem futuro, sua vida já não é a vida de alguém [...], mas eterno retorno biológico de necessidades e de satisfações”. (RENAULT, 1998, p. 55).

Assim, a configuração individualista de idéias e valores que nos é familiar sofreu ao longo da história diversas transformações que procuramos aqui sintetizar. No entanto, tais transformações e relações dicotômicas são passíveis de processos contínuos de mutações, assumindo assim novas configurações.

Neste sentido, todo esse processo de “emancipação” característico da sociedade moderna e ampliado na contemporaneidade, onde o indivíduo é levado se auto afirmar não mais nas relações entre homens e sim nas suas relações com as coisas, acaba por criar os subsídios para o que hoje se chama de sociedade do consumo, onde a forma moda, por exemplo, inicialmente reduzida à vestimenta ou traje, ganha novos contornos e, atualmente, engloba tudo o que se possa tornar objeto de admiração repentina e passageira, ou seja, supérfluo e fútil.

A moda parece ser o campo do irracional [...], do arbitrário, do fortuito, o campo dos comportamentos mais irracionais por excelência: o que explica, afinal, por que, num determinado ano, o comprimento das saias aumenta, a largura das golas diminui ou um determinado dispositivo técnico se torna objeto essencial do universo cotidiano? (RENAULT, 1998, p. 43-44)

Tal questionamento talvez se explique pela necessidade de o indivíduo contemporâneo buscar se afirmar na sociedade, se distinguindo dos outros, através de sua relação com as coisas, submetido à lógica do mercado, do consumo e do imperativo da produção. Neste sentido, o individualismo contemporâneo pode produzir desumanidades, barbáries, de maneira insidiosa, mascarada, sob pretexto de um processo de emancipação da individualidade.

O fato de existir a necessidade de viver em sociedade traz como uma das diversas conseqüências a percepção de que o problema de um indivíduo ou de um grupo de indivíduos não deva ser tratado sem levar em conta os interesses dos demais integrantes da sociedade, ou seja, desta maneira, os problemas políticos devem ser compreendidos como problemas de todos.

Cada indivíduo sofre influência da sociedade em que vive mas, ao mesmo tempo, exerce alguma influência sobre ela. O simples fato de existir, ocupando um espaço, sendo visto ou ouvido, precisando vestir-se e consumir alimentos já é uma forma de influir. Por isso, todos os problemas relacionados à convivência social são problemas da coletividade e as soluções devem ser buscadas em conjunto, levando em conta os interesses de toda a sociedade. (DALLARI, 1996, p. 21).

Outro fato importante é que a existência em sociedade obriga o indivíduo a tomar decisões, algumas delas de interesses meramente individual e outras que trazem conseqüências para a vida social. Com isso, é possível afirmar que ninguém pode viver sem tomar decisões, embora alguns indivíduos façam o possível para não tomá-las, o que pode ser motivado por comodismo ou pelo medo da responsabilidade de decidir. Todavia, esse posicionamento, paradoxalmente, já é uma decisão em si.

É bastante comum os indivíduos condenarem determinada decisão e suas conseqüências, embora tenham a oportunidade de participar de tal decisão mas prefiram deixá-las a cargo de outros. Os que assim procedem não percebem que, mesmo indiretamente, são responsáveis pelas decisões e suas conseqüências, o que pode acarretar prejuízos tanto



para si como para o todo. Assim, segundo Dallari (1996, p. 24), “quando muitos se negam a participar das decisões [...] a tarefa de decidir ficar nas mãos da minoria”, e essa não participação favorece a manutenção do poder daqueles que dominam. Neste sentido, pode-se inferir que:

Qualquer política que provenha de posições dominantes, tende fortemente à compensação, ao assistencialismo e à tutela, podendo predominar a mera preocupação em fazer algumas concessões para não incorrerem em riscos nas posições privilegiadas vigentes. (DEMO, 1996, p. 23).

Do mesmo modo, é pertinente destacar que todos os indivíduos têm o dever de participar da vida social buscando exercer influência sobre as decisões de interesse geral, e este dever se fundamentar na própria necessidade básica de relações em sociedade. Some-se a isso a idéia de que a passividade dos indivíduos que deixam as decisões para outros, gera a facilidade de domínio por uma minoria.

Embora a participação organizada seja mais eficiente, principalmente pelo seu sentido de continuidade, há situações em que ela ocorre de modo imprevisível, excepcional, o que acontece, por exemplo, quando uma pessoa que ocupa um cargo público toma uma decisão ou presta uma informação que seja favorável a determinado grupo organizado, e esta ação seja importante para que o movimento seja bem sucedido.

Os trabalhos de conscientização e organização também estão entre as mais eficientes formas de participação. Embora nestes casos não estejam explícitos os objetivos imediatos, tais formas contribuem para a melhoria das condições de convivência.

A conscientização consiste em dar uma contribuição para que as pessoas percebam que nenhum ser humano vale mais ou menos que os demais e que todos podem e devem lutar constantemente pela conquista ou preservação da liberdade de pensar e agir e pela igualdade de oportunidade e responsabilidades. (DALLARI, 1996, p. 51).

O processo de conscientização pode ser desenvolvido no plano individual nas mais diversas relações diretas entre indivíduos, como também pode ser exercido diretamente para

coletividades, abrangendo uma maior amplitude. Entretanto, não se pode confundir conscientização como sendo um processo em que um indivíduo transmite consciência a outros, isto é impossível, uma vez que a consciência é trabalhada internamente no indivíduo; o que se pode fazer é ajudá-lo a despertar para o uso de sua razão.

Existem inúmeras situações em que muitos indivíduos sofrem as mesmas injustiças, sem, no entanto, buscarem questioná-las conjuntamente. Nesses casos a organização se torna imprescindível.

A conscientização e a organização de pessoas e grupos é uma forma relevante de participação política, pois através desses trabalhos muitas pessoas poderão livrar-se da marginalização e adquirir condições para integrar os processos de decisão política.(DALLARI, 1996, p. 54).

A participação em movimentos organizados também se insere como uma das mais importantes expressões de participação política. Existem movimentos com interesses políticos limitados a determinadas situações imediatas e outros com objetivos de transformações bastante ampliados. Assim, por exemplo:

Um movimento visando a reforma agrária no Brasil deverá ser organizado e desenvolvido com a consciência de que há um longo caminho a ser percorrido. É preciso que os participantes estejam preparados [...], para um trabalho permanente, com momentos mais favoráveis e com sucessos parciais, ao lado de situações mais difíceis, até mesmo com a possibilidade de pequenos retrocessos. (DALLARI, 1996, p. 74).

## **1.2 A cidadania e a sociedade civil no Brasil**

Nesta parte do trabalho, discute-se os principais avanços e recuos da efetividade dos direitos políticos no Brasil, destacando as principais contribuições de diversos autores que se dedicaram à descrição e análise do processo de construção da sociedade democrática e cidadã brasileira.

Primeiramente, é importante enfatizar que o vínculo entre a democracia e os direitos políticos é parte da tradição das ciências sociais. Além disso, a história mostra a variedade de abordagens atuais que, depois de décadas, buscam entender claramente os avanços e os recuos da construção do processo de cidadania e a caracterização da importância das instituições democráticas.

Deve-se ressaltar que a cidadania só pode se tornar efetiva se existirem instituições que resistam à absorção do Estado e do mercado. Ou seja, não se pode considerar a cidadania existindo de forma concreta sem a sociedade civil, da mesma forma que não há como a sociedade civil se afirmar em relação ao Estado e ao mercado se não contar com os direitos de cidadania.

No Brasil, diversos autores trataram das relações entre os efeitos das transformações decorrentes do fim do regime autoritário e a consolidação dos direitos de cidadania e alguns reconhecem a centralidade da questão para o processo de democratização.

Carvalho (2003), em sua obra *“Cidadania no Brasil – o longo caminho”*, faz o registro de avanços importantes na cidadania brasileira já após a Revolução de 1930, visto que nas eleições de 1933 instituiu-se o voto feminino, apesar de todas as limitações existentes à época e de retrocessos posteriores, argumentando, ainda, que o complexo processo de reconstrução das instituições democráticas no país converteu o tema dos direitos de cidadania no foco das expectativas geradas pela reforma das instituições que, em 1988, culminaram com a promulgação da chamada Constituição Cidadã.

Todavia, não deixou de chamar a atenção para o fato de que a reconquista da liberdade e a ampliação de direitos sociais e da participação política não impediriam as dificuldades dos governos democráticos em solucionar os problemas sociais e econômicos do país.

De acordo com Souza (2005), a questão dos direitos no Brasil é um tema sempre atual, pois quanto mais se avança em direção ao aprimoramento das instituições democráticas, menos fica evidente o usufruto do tripé dos direitos (civil, político e social de T. Marshall) que lhe dão sustentação. A situação de pobreza vivida por mais de 25 milhões de brasileiros, segundo dados do IBGE (2009), ratifica o problema irresoluto na consolidação dos direitos sociais.

O Brasil é considerado um país com elevados níveis de desigualdades, apresentando uma das maiores disparidades nas rendas entre os países em desenvolvimento no mundo, que resulta em um paradoxo. De um lado uma região rica em possibilidades e recursos, de outro a produção de milhões de desamparados, envolvidos pela pobreza e miséria.

Para entender o patamar evolutivo do processo de cidadania no Brasil é preciso retomar algumas questões históricas imbricadas desde a colonização das terras brasileiras, as quais deixaram rastros que se mostram presentes ainda hoje.

Assim, o principal ponto de união entre os países que constituem a América Latina é sua formação histórica, ou seja, o tipo de colonização a que foram submetidos, a partir do século XVI, por potências européias da época. A esse respeito, Ferreira (2003) comenta que a colonização da América Latina foi diferente da que se deu na América Anglo-Saxônica, isto é, nos Estados Unidos e no Canadá. Nestes dois países prevaleceu o que se chama de colônias de povoamento, enquanto na América Latina predominaram as colônias de exploração.

Acrescenta o autor citado, também, que o tipo de colonização dos países latino-americanos deu origem à situação atual de dependência e subdesenvolvimento. A dependência é quase uma continuação da economia colonial. Após a independência política das colônias, o tipo de economia que já existia pouco mudou. Apesar de se trabalhar muito nos países em desenvolvimento, as condições de consumo e a qualidade de vida são bem inferiores se comparadas aos países desenvolvidos.

Conforme Krawczyk (2000), a colonização dos inúmeros países que hoje constituem a América Latina estava voltada principalmente para atender aos interesses do mercado europeu. A derrubada de matas e a organização de atividades econômicas, como a agricultura, a pecuária ou a mineração, se deram não em virtude dos interesses e das necessidades das pessoas que aqui residiam ou vieram residir. Elas foram realizadas para atender às necessidades do comércio europeu, da metrópole, em especial. Os europeus que vieram para cá não estavam preocupados em construir uma nova pátria. Ao contrário, queriam antes de tudo enriquecer para um dia voltar para a Europa.

Esse tipo de colonização, mercantilista e exploradora, deixou profundas marcas nas sociedades latinas. Algumas dessas marcas permanecem até hoje. Como exemplo, pode-se mencionar:

A utilização dos melhores solos agrícolas para o cultivo de gêneros de exportação, ficando os piores para a produção dos alimentos consumidos pelos próprios habitantes. Ou, ainda, a concentração da população predominantemente perto do litoral, dos portos que davam acesso às metrópoles e que hoje dão acesso aos mercados norte-americano, japonês e europeu. Outro exemplo dessa herança colonial é a pauta de exportação dos países latino-americanos. Esses países exportam basicamente produtos primários - como soja, café, minérios, açúcar, banana, etc. - e importam bens manufaturados ou industrializados, que além de serem mais caros, se valorizam mais com o passar do tempo. (KRAWCZYK, 2000, p. 115).

A consideração preliminar a respeito dos aspectos descritos é que o alto grau de agregação revela uma situação marcada por amplos contrastes e tendências contraditórias na América Latina. O padrão de crescimento econômico de uma parte da população e um grande número de pessoas vivendo na miséria e pobreza, um dramático quadro social, marcado por profundas desigualdades sociais.

No Brasil, o fato de ter sido uma colônia de Portugal, voltada exclusivamente para o enriquecimento da metrópole, deixou marcas que até hoje podem ser observadas. Um exemplo é a distribuição da população brasileira no espaço: as maiores concentrações

demográficas ocorrem em áreas próximas do litoral. Existem pouquíssimas áreas interiores com grande povoamento (KRAWCZYK, 2000).

A história mostra também que, apesar das intensas lutas do seu povo, o Brasil foi mantido ao longo do tempo numa situação de dependência. Inicialmente, de Portugal; depois, da Inglaterra; por último, dos Estados Unidos e outros.

Assim, no Brasil, o modo de produção escravocrata, as estruturas políticas a ele associadas e as discontinuidades sociais e culturais de sua população dificultaram a incorporação dos direitos sociais. Portanto, a desigualdade e a concentração de recursos nas classes altas são características marcantes da sociedade brasileira.

Na percepção de Carvalho (2003), na passagem do período colonial à independência brasileira, o conjunto de direitos, civis, sociais e políticos, que poderiam gerar um Estado de cidadãos, praticamente inexistia.

Assim:

A própria independência não foi capaz de introduzir mudanças radicais no conjunto desses direitos. Apesar de constituir um avanço no que se refere aos direitos políticos, a independência, feita com a manutenção da escravidão, trazia em si grandes limitações aos direitos civis. Houve, inclusive, retrocessos no que concerne aos direitos políticos após a independência, pois aos analfabetos não mais foi concedido o direito ao voto. A partir daí, somente os mais abastados e letrados estariam aptos a participar do processo político. (SOUZA, 2005, p.05)

Verifica-se que a proclamação da República, em 1889, também não provocou alterações no quadro de desigualdade social. A própria Constituição republicana de 1891 trouxe um caráter de exclusão, como bem coloca Carvalho (2003), excluindo do voto os analfabetos, as mulheres, os mendigos, os soldados e os membros das ordens religiosas. Complementa o autor citado afirmando que, do ponto de vista do avanço da cidadania, naquilo que concerne aos direitos sociais, o mais significativo foi o movimento que pôs fim à Primeira República, em 1930. Desde a independência até 1930, a única alteração importante

que houve quanto ao avanço da cidadania foi exatamente a abolição da escravidão, em 1888 – ignorada pela Constituição Liberal de 1824.

No governo de Getúlio Vargas (1930–1945) foi elaborada a Constituição de 1934, que através da lei ordinária fixou um salário mínimo, jornada de trabalho de 8 horas, férias remuneradas, estabilidade no emprego, indenização por dispensa sem justa causa, convenção coletiva de trabalho, regulamentação do trabalho das mulheres e de menores, os Institutos de Aposentadoria e Pensões, que garantiam assistência àqueles grupos. Ainda em continuidade com as tendências do período anterior, foi consolidada a Justiça do Trabalho, no ano de 1939.

Para Carvalho (2003), esses avanços trabalhistas, longe de serem conquistados, foram doados por um governo cooptador e, posteriormente, ditatorial (Estado Novo, em 1937), cujos líderes pertenciam às elites tradicionais, sem vinculação autêntica com causas populares. Completa o autor afirmando que, se por um lado, a expansão dos direitos trabalhistas significou efetivamente um avanço da cidadania, na medida em que trazia as massas para a política; em contrapartida, criava uma massa de reféns da União e de seus tentáculos regionais. A "doação dos direitos sociais" ao invés da sua conquista fazia com que os direitos fossem percebidos pela população como um favor, colocando os cidadãos em posição de dependência perante os líderes.

O período 1945-1964, conhecido como democrático, foi caracterizado pelo oposto ao governo de Vargas. Ainda segundo Carvalho (2003), neste momento, houve uma ampliação dos direitos políticos e paralisação, ou avanço lento, dos direitos sociais. Embora os direitos civis tenham sido relegados ao segundo plano, ficou nítida a impressão de que a lógica da pirâmide de Marshall começava a querer tomar forma. Todavia, elucida Carvalho que isso não ocorreu, já que a construção da cidadania deu-se "de cima para baixo", sem a participação de um povo verdadeiramente organizado.

Este contexto político foi frutífero para o nascimento do Regime Militar, em 1964, na medida em que a crise político-institucional da qual esse governo nasce começou com a renúncia do presidente Jânio Quadros, em 1961, e agravou-se, segundo Oliveira (2000, p. 43), “durante a administração de João Goulart com a radicalização político-ideológica do Partido Trabalhista Brasileiro (PTB) e de várias organizações de esquerda, como também com a reação igualmente radical da direita conservadora”.

Para Carvalho (2003), os governos militares repetiriam a tática do Estado Novo, ou seja, enquanto cercearam os direitos políticos e civis, investiram na expansão dos direitos sociais. Dessa vez, porém, os órgãos de representação política foram nitidamente transformados em meras peças decorativas do regime; eles, na prática, não eram representativos de nada nem de ninguém.

### **1.2.1 Peculiaridades do período da Ditadura Militar e seus desdobramentos**

Foi durante o Regime Militar que se acentuou o processo de desnacionalização da economia, a qual passa a vincular-se cada vez mais aos interesses estrangeiros, sobretudo norte-americanos. “Além da recessão, do arrocho salarial e da inflação, as manifestações políticas são vigorosamente contidas em consequência da doutrina de segurança nacional, a partir da qual é justificado todo tipo de repressão”. (ARANHA, 1995, p.241).

O momento vivido no campo político-administrativo era também de muita tensão. Aconteceram prisões e exílios de políticos; funcionários públicos foram submetidos a inquéritos policiais militares; não havia mais o voto livre para escolha de presidente, governadores de Estado e prefeitos dos muitos municípios do país, que eram considerados pelo governo representantes das regiões tidas como áreas de segurança nacional. Desse modo,



Os militares tinham como determinação, tornar o Brasil uma “potência emergente”, e foi a disponibilidade externa de capital que acelerou e diversificou o crescimento do país entre 1968 e 1974, a época do “milagre econômico”. Num tempo de taxas relativamente baixas de inflação, são feitos pesados investimentos em infra-estrutura (rodovias, ferrovias, telecomunicações, portos, usinas hidrelétricas e nucleares), de base (mineração e siderurgia), de transformação (papel, cimento, alumínio, produtos químicos, fertilizantes), equipamentos, bens duráveis, e na agroindústria de alimentos. Há também expansão significativa do comércio exterior. (OLIVEIRA, 2000, p.69).

Os sociólogos americanos Almond e Verba (1999, p. 99) destacam que “a aprendizagem da cidadania e a internalização dos seus valores dependem de uma socialização da participação na família, escola, trabalho e associações”, além de enfatizarem a importância fundamental da existência de “oportunidades de aprendizagem”. Para estes autores, o que retroalimenta a cidadania ativa é, fundamentalmente, a exposição dos cidadãos a um ambiente institucional de participação em processos de tomada de decisão pública, algo que foi fortemente negado à cidadania brasileira.

Durante o governo do general João Baptista Figueiredo, de 1979 a 1985, no entanto, o Brasil inicia um lento processo de redemocratização, sob o lema: “*abertura ampla, geral e irrestrita*”. Segundo Oliveira (2000), através de uma movimentação popular, engrossada por progressistas católicos, judeus e protestantes e por entidades pró-direitos humanos, Figueiredo concedeu anistia aos presos e exilados políticos; e foi assim que muitos deles puderam retornar ao país a partir de 1979.

No final do governo Figueiredo, embora se cumprissem lentamente as expectativas de redemocratização, a crise econômica nacional foi agravada pelo aumento da dívida externa e dos preços do petróleo no mercado internacional. Sucederam-se mobilizações sociais em diversos setores, a exemplo das graves da região do ABC, em São Paulo, mobilizando operários, professores, funcionários públicos e também empregados da área de transportes. (VAZ e PENAZZO, 2002).

Uma análise destes fatos leva à verificação de que, sobretudo neste período de significativa mobilização da sociedade civil brasileira, a busca pela garantia dos direitos de cidadania passa a se dar muito mais em consequência da luta social, e não a partir, principalmente, de meras concessões graduais das elites que dominavam o país.

### **1.2.1.1 Redemocratização: manutenção do patrimonialismo e das desigualdades**

Nesse cenário social e econômico foram realizadas, em 1982, as eleições para senadores, deputados federais e estaduais, governadores, prefeitos e vereadores, com significativa vitória dos partidos de oposição. Assim, cresciam as reivindicações populares pelas eleições diretas.

A partir de 1983, sindicatos, partidos de oposição (liderados pelo PT e outros partidos de esquerda), estudantes, intelectuais, artistas e jornalistas participaram de passeatas e comícios da campanha pelas “Diretas Já”, exigindo o voto direto para a escolha do presidente da república.

De acordo com Carvalho (2003), após a queda do regime militar, em 1985, os direitos civis estabelecidos antes do regime militar, tais como a liberdade de expressão, de imprensa e de organização, foram recuperados, embora muitos deles, à base da seqüência de Marshall, continuassem inacessíveis à maioria da população. Permaneceram os problemas da área social e houve agravamento da situação dos direitos civis no que se refere à segurança individual.

Foi, portanto, a partir dos anos de 1980 que aumentaram os padrões desiguais de distribuição de renda. A despeito disso, Soares (2004) enfatiza que, neste período, se interrompe a trajetória de crescimento da economia brasileira e aumentam as desigualdades, acentuando a tendência histórica à concentração de renda e revertendo a trajetória, também

histórica, de diminuição da pobreza. De resto, a pobreza vem ainda assumindo novas características. Deixou de ser predominantemente rural e passou a apresentar uma distribuição espacial mais equilibrada.

Assim, embora o peso relativo da pobreza seja maior na zona rural, o contingente mais expressivo de pobres encontra-se nas áreas urbanas. Da mesma forma, a pobreza diversificou-se, mostrando-se socialmente mais heterogênea.

Neste contexto, novos conceitos foram surgindo para designar os atributos da pobreza, como bem descreve Vieira (2005, p.42):

São por demais conhecidos os atributos que determinam uma situação de pobreza. Dentre eles destacam-se: baixo nível educacional (que somente possibilita o acesso a postos de trabalho de baixa produtividade e remuneração e que exigem pouca ou nenhuma qualificação); características do chefe de família (famílias chefiadas por mulheres são particularmente vulneráveis à pobreza, o mesmo ocorrendo quando os chefes são pardos ou negros); tamanho e estrutura da família (famílias numerosas, com crianças menores de 10 anos de idade); e local de residência (rural/urbano e regional).

Assim, o padrão de crescimento econômico que prevaleceu no país desde os anos 80 e a crise de seu esgotamento que marcou as décadas seguintes da sociedade brasileira deixou como herança, de um lado, uma sociedade urbano-industrial moderna e, por outro, um quadro social preocupante, marcado por profundas desigualdades sociais.

Para Dimenstein (2003), neste cenário, os mais fracos são as maiores vítimas: as crianças e os velhos. E uma sociedade que não respeita suas crianças e velhos mostra desprezo ou, no mínimo, indiferença com seu futuro. Pelo menos 19,8 milhões de crianças brasileiras com idade de 0 a 14 anos viviam em famílias consideradas pobres, cuja renda mensal era de até meio salário mínimo por pessoa da família. É o que mostra o documento “Indicadores Sociais sobre Crianças e Adolescentes”, divulgado pelo IBGE e pelo UNICEF. (DIMENSTEIN, 2003, p. 34).

Em alguns Estados, como o Maranhão, chega a 70% o percentual de crianças em condições de pobreza. Um dos problemas sociais relatados no documento citado é o trabalho infanto-juvenil. Segundo os dados do IBGE, 4,6 milhões de crianças e adolescentes estudavam e trabalhavam e 2,7 milhões só trabalhavam.

No Brasil, a miséria não é dividida igualmente. Há regiões piores e melhores. No Nordeste, por exemplo, 18,9 milhões (58%) são indigentes. Os números são menos graves no Sudeste, que é mais desenvolvido. Nessa região, 19 milhões de pessoas estão abaixo da linha de pobreza, sendo 7,7 milhões indigentes. A esse respeito, a Folha de São Paulo (10 jul., 2003, p. 12), em sua reportagem “*O mapa da Miséria*”, revela que os Estados mais pobres, com renda mensal inferior a R\$ 80,00 *per capita* são Maranhão com 63,72%, Piauí 61,75% e Ceará 55,73%.

Pelos dados expostos, percebe-se que o conceito de cidadania significa não apenas direitos políticos iguais, mas também maior acesso à renda nacional, em que se possa garantir maiores condições de igualdade.

Ao final de cada ano, o UNICEF publica um relatório sobre a situação mundial da criança. Em diversos indicadores, o Brasil aparece atrás de países muito mais pobres, tais como: Peru, Filipinas, Argélia, Turquia, Cuba, e outros.

A ONU analisa também a distribuição de renda do país. O Brasil aparece entre os últimos lugares, entre os campeões mundiais de desigualdade social. Em poucos países do mundo a distância entre ricos e pobres chegou a ser tão grande.

Estudo mais recente mostra que a qualidade de vida do Brasil melhorou, mas não a ponto de o país evoluir da 69ª posição obtida em 2000. O documento indica que o IDH (Índice de Desenvolvimento Humano) brasileiro passou de 0,750 para 0,789”. (Folha de São Paulo, 10 jul., 2002, p. A1).

Somente em 2007, o PNUD divulgou o Relatório do Desenvolvimento Humano, mostrando que o país conseguiu entrar pela primeira vez no grupo de nações consideradas de alto desenvolvimento humano. Todavia, as cidades brasileiras avaliadas pelo PNUD continuam mostrando a disparidade e a acentuada desigualdade social.

O Brasil aparece no ranking dos países com alto desenvolvimento humano, com uma pontuação de 0,800 (escala de 0 a 1). Este índice representa um avanço, se considerar que o índice anterior era de 0,792, o que deixava o Brasil entre os países com médio desenvolvimento ou em vias de desenvolvimento.

Quanto à educação, esta não é apenas uma questão de cidadania. O nível de instrução do trabalhador tem relação direta com a produtividade e, portanto, com a riqueza material de um país. O trabalhador sem instrução é apenas uma consequência previsível de uma sociedade em que as desigualdades são muito grandes.

O número de matrículas no ensino fundamental aumentou nos últimos anos. Mesmo assim, um milhão de crianças brasileiras ficaram fora da escola. A desigualdade social não aparece só no número de matrículas. Ela está no nível de ensino, reflexo direto da qualidade do trabalho do professor e de quanto ele ganha.

Segundo a Folha de São Paulo (12 mar. 2005, p. C1), enquanto o governo fala em acabar com o analfabetismo no Brasil e construir a escola ideal, o retrato do ensino no país mostra outros problemas de difícil superação: estudantes que não terminam a educação fundamental, e que estão nessa fase mas têm idade superior à adequada. Vale ressaltar que o analfabetismo é um dos sintomas mais antigos da falta de cidadania. Compromete em vários aspectos a liberdade do indivíduo.

Frente ao exposto, é importante ressaltar, conforme Arroyo (2001), que a questão da educação para cidadania será reduzida a educar para a cooperação no bem-comum e para a superação do indivíduo possessivo, numa unidade moral articulada do convívio social.

Sacrificando os bens individuais em favor da coletividade, como já escrevia Marco Aurélio na Roma Antiga, “*O que não é útil ao enxame não é útil à abelha*”. (FERREIRA, 1997, p.15)

Ferreira (1997), ressalta que até o momento se busca a efetividade de uma concepção de educação ligada à cidadania. T. Marshall (1967 *apud* FERREIRA 1997, p. 16) escreveu:

A educação das crianças está diretamente relacionada com a cidadania, e, quando o Estado garante que todas as crianças serão educadas, este tem em mente, sem sombra de dúvida, as exigências e a natureza da cidadania. Está tentando estimular o desenvolvimento de cidadãos em formação. O direito à educação é um direito social de cidadania genuíno, porque o objetivo da educação, durante a infância, é moldar o adulto em perspectiva. Basicamente, deveria ser considerado não como o direito da criança freqüentar a escola, mas como o direito do cidadão adulto de ter sido educado. E, nesse ponto, não há nenhum conflito com os direitos civis, pelo modo como são interpretados numa época de individualismo, pois os direitos civis se destinam a ser utilizados por pessoas inteligentes e de bom senso que aprenderam a ler e escrever. A educação é um pré-requisito necessário da liberdade.

Atualmente, ainda continua a luta pela escola, pelo saber, inclusive nos movimentos populares e na própria construção da cidadania. Poder-se-ia perguntar, nessa perspectiva, se, de fato, existe efetivamente essa ligação entre cidadania e educação? O próprio Arroyo responde que: “Há e muita, no sentido de que a luta pela cidadania, pelo legítimo, pelos direitos, é o espaço pedagógico onde se dá o verdadeiro processo de formação e constituição do cidadão. A educação não é uma pré-condição da democracia e da participação, mas é parte, fruto e expressão do processo de sua constituição. (1995, p.115)

Todavia, segundo Sorj (2005), a população mais pobre que permanece à margem dos circuitos da economia mercantil ainda sente dificuldade para alcançar seus direitos civis. A distribuição espacial desigual da pobreza cria tensões para o sistema político na medida em que exige políticas regionais compensatórias, tarefa árdua pela dificuldade de transferir recursos para regiões com baixa capacidade de gestão autônoma, e onde os altos níveis de desigualdade favorecem práticas patrimonialistas.

Sobre patrimonialismo, este autor esclarece que ele é utilizado na sociedade liberal ou moderna, em que as burocracias funcionam de acordo com regras universais e o governo expressa os projetos das representações políticas construídas a partir da sociedade civil. Assim, a reprodução da desigualdade social e da impunidade que o patrimonialismo produz entra em conflito com uma sociedade que avançou no processo de individualização e integração dos valores de cidadania e de um Estado de bem-estar social.

A análise dos problemas sociais citados serve de apoio para Carvalho (2003) contrastar as dimensões dos direitos políticos, via sufrágio universal, com os direitos sociais e os direitos civis. A negação desses direitos, vez ou outra no Brasil, sustenta a tese de que se tem gerado historicamente no país uma cidadania inconclusa, como na Inglaterra nos séculos XVIII e XIX.

Carvalho (2003), mostra que foram os ingleses que primeiramente introduziram os direitos civis, no século XVIII e, somente um século mais tarde, após o exercício à exaustão desses direitos, os direitos políticos. Todavia, o diferencial entre a cidadania brasileira e a dos ingleses está no fato de que o tripé que compõe a cidadania: direitos políticos, civis e sociais foi por aquele povo conquistado, e ao Brasil ele foi em grande parte doado, gradualmente, segundo os interesses particulares dos governantes.

Souza (2005), analisando as idéias de Carvalho (2003), diz que, na Inglaterra, a introdução de um direito parecia estar atrelada ao exercício pleno de outro, ou seja, foi exatamente o exercício dos direitos civis que fez com que os ingleses reivindicassem direitos políticos e, daí, os sociais. No caso brasileiro, o exercício desses direitos parece não ser ainda uma prática muito freqüente, fazendo-os parecerem distantes da sua plenitude.

É nesse contexto que a percepção das causas da desigualdade social deixa de se concentrar na exploração do trabalho para centrar-se na capacidade do Estado de regular, fiscalizar e gerar uma rede de apoio e infra-estrutura de serviços sociais que assegurem um

mínimo de condições de vida e de inserção no sistema produtivo para o conjunto da população.

Para Sorj (2005), o Brasil, como todas as sociedades modernas, teve que encontrar soluções próprias de criação de instituições capazes de minimizar e organizar o conflito social em torno da distribuição da riqueza social dentro da ordem capitalista liberal, haja vista que a vergonhosa desigualdade social no Brasil e a dramática situação do povo exigiam vontade política para tomar medidas drásticas e imediatas.

Acredita-se, hoje, que a redução das desigualdades sociais deve ser a prioridade do Brasil, pois ela representa o grande empecilho que entrava o desenvolvimento do país. Por outro lado, acredita-se também que a solução para esse problema é o exercício da efetividade dos direitos sociais, ou seja, o exercício da cidadania, de forma compartilhada, pelos diversos setores da sociedade.

Salienta-se que a efetividade da democracia significa não apenas direitos políticos iguais, mas também maior acesso à renda, à educação, à saúde, à moradia, ou seja, aos mínimos direitos sociais. Para Sposati (1999), estabelecer mínimos direitos sociais configura-se como algo mais significativo do que um ato jurídico ou um ato formal, pois exige a constituição de um estatuto de responsabilidade pública e social. Isso garantiria maiores condições de igualdade. É o que se chama de justiça social, dando efetiva condição para a viabilização do pleno exercício da cidadania.

DaMatta (2005) enfatiza que a cidadania está diretamente ligada a duas idéias fundamentais: a primeira, o indivíduo, e a outra, as regras universais, ou seja, um sistema de leis que valem para todos em todo e qualquer espaço social, como essa noção é percebida e vivida em sociedade onde a relação desempenha um papel crítico na concepção e na dinâmica da ordem social.



Ainda conforme DaMatta (2005), é necessário pensar a cidadania como provedora de direitos fundamentais como comer, vestir, habitar, ter segurança e um trabalho, mas não se pode esquecer, por outro lado, o fato de que ela implica igualmente em obediência à lei e em deveres.

Na concepção de Carvalho (2003), a cidadania precisa ser entendida em três dimensões: direitos civis (direito à liberdade, à propriedade e à igualdade perante a lei); direitos políticos (direito à participação do cidadão no governo da sociedade – voto) e direitos sociais (direito à educação, ao trabalho, à remuneração digna e à saúde e à aposentadoria). Todavia, apesar dos avanços, ainda não houve um atrelamento dessas três dimensões políticas. Por exemplo, o direito à liberdade de pensamento e ao voto, não garantiu o direito a outros direitos, com à educação, à segurança e ao emprego.

Na verdade, parece claro que os direitos civis só se tornam reais quando os governos, as organizações civis não-governamentais, a sociedade como um todo, os grandes organismos internacionais, os pensadores e os formadores de opinião, subscrevem, respeitam, defendem, patrocinam, reclamam estes direitos e exigem que todos façam o mesmo. Do contrário, conforme Giuseppe Tosi (2004, p.56), “os direitos humanos e de cidadania não passam de ideais abstratos, papel e tinta, sem nenhuma consequência concreta na vida das pessoas”.

Para Dowbor (1999), colocar o desenvolvimento social e a qualidade de vida como objetivo e finalidade mais ampla da sociedade gera repercussões profundas, na medida em que o social deixa de ser apenas um setor de atividades, para se tornar uma dimensão de todas as atividades da sociedade.

## CAPÍTULO 2 - CONSUMO E CIDADANIA

### 2.1 Sociedade pós-moderna e cultura de consumo

A velocidade das mudanças ocorridas na vida atual está no centro das discussões que se travam sobre a pós-modernidade, com seus impasses e desafios. Os ideais da pós-modernidade trouxeram questões fundamentais acerca da dinâmica da sociedade que precisam ser aprofundadas e esclarecidas, a exemplo do consumo.

A pós-modernidade, ao mesmo tempo em que pode representar uma ruptura com a modernidade, transparece a continuação de uma série de questões que começaram com a modernidade.

Conforme Gatti (2005), o emprego dos termos pós-modernidade, pós-moderno não encontra consenso entre os estudiosos que se preocupam com a compreensão do momento histórico contemporâneo, em suas diferentes manifestações. A discussão teórica sobre essa questão intensificou-se principalmente a partir da segunda metade do século XX, ou seja, numa época em que construíram-se caminhos históricos da sociedade e de seus conhecimentos que acabaram por problematizar os modelos de análise produzidos nos séculos anteriores, na modernidade.

Bauman (1999) deixa claro o entendimento de que estamos vivendo no rastro da modernidade, ou seja, de que a modernidade foi ultrapassada, de forma que podemos afirmar que vivemos um período de pós-modernidade. Contudo, deve-se ter claro que a modernidade não deixou de existir, de forma que ficamos expostos a uma espécie de estabilidade tênue, em virtude da possibilidade de uma volta dos aspectos indesejáveis dessa modernidade. A ambivalência, nesse contexto, seria o refugio da modernidade.

Para o autor, tanto o Estado-nação quanto o Iluminismo foram as principais armas da modernidade para conter a ambivalência, o que fundamenta a denominação do chamado Estado jardineiro, o qual atuava sobre a camada social incessantemente, com o intento de retirar toda a tensão gerada pela presença do indeterminável.

Outra característica apresentada por este importante pensador da contemporaneidade para este processo é a da existência de uma “liquidez” na vida em sociedade, ou seja, uma “vida líquida”, a qual está intimamente ligada à “modernidade líquida”. Para ele, “líquido-moderna é uma sociedade em que:

As condições sob as quais agem seus membros mudam num tempo mais curto do que aquele necessário para a consolidação, em hábitos e rotinas, das formas de agir. A liquidez da vida e a sociedade se alimentam e se revigoram mutuamente. A vida líquida, assim como a sociedade líquido-moderna, não pode manter a forma ou permanecer em seu curso por muito tempo.” (BAUMAN, 2007, p. 7))

De qualquer modo, não se pode falar em pós-modernidade sem fazer um contraponto com a modernidade. A modernidade veio no bojo de uma cultura na qual se quebraram os vínculos metafísicos que explicavam o homem e o mundo, tornando-se a razão, a fonte da produção dos saberes, da ciência, ancorada em critérios de objetividade, distanciando-se dos objetos ou dos poderes transcendentais, religiosos ou metafísicos (GATTI, 2005). Já a pós-modernidade é marcada pelos avanços tecnológicos e transformações sociais, políticas e econômicas.

Para compreender esse processo histórico (modernidade) vivenciado a partir da segunda metade do século XIX, faz-se necessário destacar - ainda que sucintamente, pois não é o objetivo deste capítulo - alguns aspectos históricos que marcaram de forma significativa esta fase da história da humanidade, a saber, o período compreendido entre o século XV e o século XVIII, tendo como data final de referência o ano 1789, quando ocorreu o início da Revolução Francesa, cujos princípios doutrinários definiriam os rumos do ocidente nos séculos XIX e XX. Naquele período, ressaltam-se a expansão do comércio

européu, os descobrimentos marítimos e a colonização da América, da Ásia e da África, dando início ao que se denominaria futuramente como processo de globalização.

Destes episódios históricos, chama a atenção, conforme Santana (2004), a expansão marítimo-comercial européia nos séculos XV e XVI, que culminou na progressiva unificação da superfície terrestre. Os europeus colonizaram a América e, posteriormente, a África e a Ásia, desenvolvendo um comércio mundial que os beneficiava.

Os países ricos ou colonizadores exportavam bens manufaturados a preços elevados e importavam grandes quantidades de matérias-primas ou gêneros agrícolas a baixos preços. Esse comércio mundial ficou conhecido como a Divisão Internacional do Trabalho. A Divisão Internacional do Trabalho foi resultado do desenvolvimento do capitalismo, que nasceu na Europa e se expandiu para todos os recantos do globo.

Ela propunha trocas realizadas entre o centro desse sistema capitalista internacional e a periferia, o que acentuou as desigualdades entre os países ricos e pobres. “Essa globalização moldou as cidades que se tem hoje [...] criando marginalização de pessoas, cidades, consumo e culturas massificadas [...]”. (WHITAKER, 2002, p.08)

Santana (2004), acrescenta que no final do século XVIII, o iluminismo apontou para o fim do Estado absolutista. Logo a seguir, a Revolução Industrial, iniciada na Inglaterra em meados do século XVIII, expandiu-se pelo mundo a partir do século XIX, impulsionada pelos avanços tecnológicos, com consequentes transformações nos métodos de produção.

Após a Segunda Guerra Mundial, o aparecimento das multinacionais e o avanço da telemática reafirmam o processo de globalização. Entretanto, esta globalização, que continha os princípios do capitalismo financeiro, mantinha-se reprimida pela Guerra Fria, que impedia a ampla integração comercial.

Mais adiante, as relações humanas foram protagonizadas pelos países desenvolvidos e em desenvolvimento; pelas nações sem território e grupos separatistas; pelos organismos

internacionais; pelos blocos econômicos regionais, pelas empresas transnacionais, organizações não governamentais (ONG's), entre outros. Todos esses atores passaram a exercer papel decisivo, com influência em todo o planeta.

De acordo Brodbeck (2003), do século XVIII até os dias atuais a sociedade vem sendo marcada por grandes transformações, ocorridas após a industrialização, os avanços científicos, os conflitos e as contradições da humanidade. Mas foi a partir do século XXI, que se descortinou a pós-modernidade.

Neste novo contexto social passou a existir a mistura de estilos e a descrença no poder absoluto da razão e o desprestígio do Estado. Uma era pós-tudo, pós-marxista, pós-kelseniana, pós-freudiana, cuja interpretação é produto de um momento histórico, que envolve tantos fatos e exige união de diversas áreas do conhecimento humano na tentativa de compreendê-la.

Por conta das constantes transformações que a sociedade moderna sofreu, as definições de pós-modernidade estão, sobretudo, intrincadas. Robert Musil (apud SANTOS; SILVEIRA, 1997), na sua obra *L'Homme sans qualités* (1956), descreve a pós-modernidade como uma era onde não se define o que está em cima ou que está embaixo, o que está na frente ou atrás. Já a expressão "*formação social pós-moderna*", citada por S. Best e D. Kellner (1991, apud SANTOS; SILVEIRA, 1997) como parte do vocabulário dos teóricos da pós-modernidade, é um processo tempo-espacial que não nos pertence, haja vista que não possuímos o distanciamento temporal necessário para melhor analisá-lo.

Para T. Barnes e M. Curry (1991), a pós-modernidade é marcada por metáforas, porque se vive em um mundo onde a crença no progresso continua viva e, então "pós" significa progresso, e "pós-moderno" significa a transcendência do moderno.

Para Gatti (2005), o termo pós-modernidade tem-se mostrado polissêmico, sendo utilizado no mais das vezes de modo genérico. De qualquer forma, denota o que vem depois da modernidade, sendo problemático seu sentido, justamente por tentar traduzir um

movimento da cultura em sociedades em rápida mutação, movimento que ainda está se produzindo, sem que se distingam consolidações que ajudem a qualificá-lo melhor. Pós-moderno designaria uma ruptura com as características do período moderno.

Pode-se adotar, portanto, a posição de que a humanidade está vivendo a transição para a pós-modernidade e que os sinais e as tendências verificáveis traduzem mais caminhos do que posições consolidadas. Na expressão de Rouanet (1987, p.230), a polissemia desse conceito é devida ao fato de que ele reflete "um estado de espírito, mais do que uma realidade já cristalizada". No entanto, o termo tem sido usado cada vez com maior frequência e vem sendo empregado para traduzir a posição do saber nas sociedades mais desenvolvidas, posição que se delinea nos cenários atuais, cibernético-informáticos, informacionais e comunicacionais.

Para Fridman (1999), a caracterização da pós-modernidade teve início em um debate em torno da cultura e estendeu-se aos campos da filosofia, economia, política, sociologia, família ou mesmo da intimidade. Crise ecológica, impasse histórico do socialismo, informatização, tribalismos, declínio da esfera pública e da política, expansão dos fundamentalismos, novas formas de identidade social ou instantaneidade da comunicação e suas imensas repercussões não são fenômenos explicáveis através do recurso à "totalidade unificadora", o que dá origem a esforços de compreensão que seguem em variadas direções.

Na concepção de Schuch (2004), na sociedade pós-moderna, de maneira lenta e imperceptível, desaparecem as fronteiras entre os três mundos, modificam-se os significados das noções de países centrais e periféricos, do norte e sul, industrializados e agrários, modernos e arcaicos, ocidentais e orientais. Literalmente, embaralha-se o mapa do mundo, umas vezes parecendo reestruturar-se sob o signo do neoliberalismo, outras parecendo desfazer-se no caos, mas também prenunciando outros horizontes. A história entra em

movimento, em escala monumental, pondo em causa as questões geopolíticas, blocos e alianças, polarizações ideológicas e interpretações científicas.

Vive-se, no mundo pós-moderno, um novo período na história. A base dessa revolução é o progresso técnico, conseguido a partir do desenvolvimento científico e baseado na importância obtida pela tecnologia. Todo o planeta é praticamente coberto por um único sistema técnico, tornado indispensável à produção e ao intercâmbio, e fundamentado no consumo, em suas novas formas.

Além das questões descritas, o mundo pós-moderno trouxe uma cultura massificada, em que há a transformação de objetos de todo tipo em mercadorias que ensejam vidas dedicadas ao consumo e desejos suscitados e inculcados pelos meios de comunicação de massa. Suas variadas formas podem ser a compra de sofisticação comportamental. (FRIDMAN, 1999).

Diversos estudiosos da sociedade pós-moderna, como o já mencionado Zygmunt Bauman, David Harvey, Mike Featherstone e Jean Baudrillard, destacam que a característica marcante da sociedade pós-moderna é o consumo, que reduz o indivíduo à condição de consumidor como consequência determinada pela progressiva automatização do sistema de produção.

As novas formas referentes ao consumo estão relacionadas com os meios de comunicação, com a alta tecnologia, com a indústria da informação, buscando expandir uma mentalidade consumista, a serviço dos interesses econômicos, e com as maneiras de ser e de ter do homem pós-moderno. (SIQUEIRA, 2005)

### **2.1.1 A indústria cultural e o estímulo ao consumo**

A expressão *indústria cultural* refere-se a um assunto bastante polêmico nos dias de

hoje, em razão de todo o progresso tecnológico alcançado no final do século XX e inícios do XXI. Mais ainda o seria quando fora empregada por Adorno e Horkheimer na obra escrita por ambos, *Dialética do Iluminismo*, datada de 1947.

Adorno (2002), usou a expressão “Indústria Cultural” já no início da década de 1960, em conferências radiofônicas proferidas na Alemanha que foram transformadas, posteriormente, em um texto com o mesmo título, tratando deste assunto e chamando de indústria cultural ao que anteriormente concebia-se como "cultura de massas", não entendida como um tipo de cultura que surja espontaneamente do povo, tampouco o que se pode conceber como cultura popular. Para ele, a indústria cultural é uma produção dirigida para o consumo das massas segundo um plano preestabelecido, seja qual for a área para a qual essa produção se dirija. Em outras palavras, deve-se ter em mente que há uma estreita inter-relação entre a produção e o consumo, a primeira determinando o que deve ser consumido e vice-versa.

Em termos culturais, essa inter-relação faz com que aquilo que é culturalmente produzido assemelhe-se a qualquer produto industrializado, incluindo toda uma estratégia de *marketing*<sup>2</sup> objetivando levar esse produto ao público consumidor. Para a indústria cultural, tanto faz que esse produto seja um espetáculo lírico difundido pela mídia eletrônica globalizada ou um *show* de dupla sertaneja, como outro produto qualquer, que tenha gerado nas massas a necessidade de consumo. O que importa é que esse produto chegue às massas. Toda essa estratégia de divulgação e consumo propicia a larga manipulação também dos meios de comunicação pelos produtores de *marketing*, os quais, pelo próprio ofício, têm o

---

<sup>2</sup> O marketing está ligado diretamente ao estudo do comportamento dos consumidores no contexto do funcionamento do mercado. É oportuno levar em consideração, nesse sentido, o conceito elaborado por Kotler (2000, p. 30). Para ele, marketing “é o processo de planejar e executar a concepção, estabelecimento de preços, promoção e distribuição de idéias, produtos e serviços a fim de criar negociações que satisfaçam metas individuais e organizacionais”. Sant’Anna (2002, p. 27), por sua vez, apresenta uma maior praticidade na construção conceitual, afirmando que: “marketing é o conjunto de atividades que são exercidas para criar e levar a mercadoria do produtor ao consumidor final. [...] Estuda as tendências do mercado, as preferências do consumidor e a distribuição do produto”.



poder de influenciar os meios de comunicação, a fim de criar, no público-alvo, novas necessidades de consumo de, também, *novos* produtos.

*A mídia pareceria entender, pois, um dos aspectos mais transparentes da iniciativa privada, ou seja, a mutabilidade constante do produto a ser vendido. Essa assertiva indicaria que os manejadores da mídia, dela conhecendo os caminhos por vezes escusos, podem ter passado por empresas as mais diferentes e participado do esforço do marketing visando ao lançamento de produtos, entendendo-se do creme dental a um trator. Contaminado, esse agente que manobra a mídia, ou dela é integrante, incensará hoje um músico do "povão", que será fatalmente substituído amanhã. (MARTINS, 1993, p.15).*

De um modo geral, o denominador comum da indústria cultural, como de qualquer processo industrial, é, como diz Adorno, a produção para o consumo das massas:

A indústria cultural é a integração deliberada, a partir do alto, de seus consumidores. Ela força a união dos domínios, separados há milênios, da arte superior e da arte inferior. Com o prejuízo de ambos. A arte superior se vê frustrada de sua seriedade pela especulação sobre o efeito; a inferior perde, através de sua domesticação civilizadora, o elemento de natureza resistente e rude, que lhe era inerente enquanto o controle social não era total. (COHN, 1978, p. 287-288)

Tratando de forma mais específica sobre o aspecto estético, Adorno defendia que, para algo ser considerado arte, é necessário que a ação que o gerou seja livre e intencional, o que gera um questionamento sobre até que ponto um produto da indústria cultural é resultado, de fato, de uma livre opção por parte do público consumidor, uma vez que os padrões são forçosamente preestabelecidos pela mídia. Uma vez que os produtos da indústria cultural são veiculados pelos meios de comunicação de massa, fica clara a influência dos mesmos sobre o povo, o que, como num círculo vicioso, ao mesmo tempo em que divulga-os, cria necessidades.

Como já observara Walter Benjamin (1983, p. 21), em seu ensaio: "A obra de arte na época de sua reprodutibilidade técnica", desfruta-se o que é convencional, sem criticá-lo; e o que é verdadeiramente novo, critica-se a contragosto. No cinema, o público não separa a

crítica da fruição. Porém, apesar de todo o vínculo povo-produto cultural, poder-se-ia perguntar até que ponto essas massas consumidoras buscam as transformações sociais orientadas pela consciência da necessidade de mudanças no *status quo* ou se não estariam elas imensamente manipuladas também nas suas necessidades sociais e políticas?

Ao procurarmos responder a essas questões, percebemos que Adorno pode ter razão, se considerarmos que a manipulação aí está, no agir sem que haja o desenvolvimento da consciência crítica, sociopolítica e cultural, de modo que se possa optar com clareza e lucidez, fundamentadas na razão, como defendia Kant (1974), tanto pela escolha dos meios quanto dos fins das transformações pretendidas, assim como vislumbrar que tipo de transformações são necessárias para cada momento. Entretanto, é preciso pensar também se, em termos de indústria cultural, essas opções vêm ao real encontro das necessidades do povo ou dos produtores culturais.

Em suma, verifica-se que, na sociedade contemporânea, tudo está relacionado ao consumo, ou seja, ao modo de produção e de circulação dos bens, aos padrões de desigualdade no acesso aos bens materiais e simbólicos, à maneira como se estruturaram as instituições da vida cotidiana. A sociedade-cultura de consumo cria constantemente novos espaços para os consumidores, tornando o consumo um sistema global que molda as relações dos indivíduos na pós-modernidade e é reconfigurado por tecnologias variáveis que determinam os padrões de consumo. (SIQUEIRA, 2005)

São várias as evidências da sociedade pós-moderna, sendo uma delas o processo de globalização, materializado, por exemplo, nos *shopping centers*, basicamente relacionados aos tipos de consumidores que os frequentam, haja vista que a globalização é favorável àqueles que detêm capital. Assim, ela torna-se um processo concentrador e excludente, concentrando-se em favor de uma minoria e excluindo uma maioria que não consegue ou não quer atender aos seus requisitos.

Por isso é possível dizer que a sociedade pós-moderna se encontra diante de uma cultura internacional-popular que já não mais se enraíza no solo nacional. Os personagens, imagens, situações veiculadas pela publicidade, histórias em quadrinhos, cinema, televisão, constituem um substrato da memória coletiva. Nela se inscrevem as lembranças de todos. As celebridades, cultuadas nos cinemas e televisões a cabo, pôsteres e anúncios, fazem parte de um imaginário coletivo mundial.

Neste sentido,

[...] pode-se falar de uma memória coletiva cibernética, banco de dados das lembranças desterritorializadas dos homens. Marcas de cigarros, carros velozes, cantores de rock, produtos de supermercados, cenas do passado ou de *science-fiction* são elementos heteróclitos, estocados para ser utilizados a qualquer momento. (ORTIZ, 1999, p.13).

Verifica-se que, na sociedade global, a distância não é mais um obstáculo para a comunicação ou produção. A diluição das fronteiras não significa que o mundo tenha se tornado melhor. No contexto de uma sociedade que se planetariza, novos tipos de comunicação e informações são possíveis, dando origem continuamente a hábitos diferenciados de consumo.

Pode-se notar explicitamente a existência destes hábitos diferenciados de consumo, muitas vezes desencadeados por influências externas, pelo modismo, ou até mesmo pela necessidade, mas que, por sua vez, criam uma sociedade de consumo alienada, gerando o vício do consumismo.

Assim, a sociedade capitalista trouxe um consumo de massa de grandes proporções, isto é, o consumo em que as necessidades são artificialmente estimuladas, sobretudo, pelos meios de comunicação e *shopping centers*, levando os indivíduos a consumirem de maneira alienada, sem consciência e sem controle. Multiplicam-se as ofertas de possibilidades de consumo. (CARMO, 2004)

Ademais, vê-se que a problemática das relações de consumo no âmbito da sociedade contemporânea tem tomado proporções cada vez mais amplas, tanto no Brasil como em outros países, notadamente observadas pelo amplo espaço que o assunto tem recebido por parte dos meios de comunicação de massa<sup>3</sup>.

Da mesma forma, no âmbito da gestão empresarial, tem ganhado força, e portanto merecido a atenção da comunidade científica, o fenômeno da Responsabilidade Social ou Cidadania Corporativa, definida por Certo e Peter (1993, p. 279), como:

O grau em que os administradores de uma organização realizam atividades que protejam e melhorem a sociedade além do exigido para atender aos interesses econômicos e técnicos da organização [ou seja, no sentido de] envolver a corporação na realização de atividades que ajudem a sociedade, mesmo que não contribuam para o lucro da empresa.

No que tange ao trabalho, pode-se notar que o processo de globalização criou um quadro de exclusão e inclusão, visto que, o mercado de trabalho favorece a quem tem mais qualificação, melhor aparência, maior nível de instrução, estimulando sempre o lucro através do aumento do ritmo de trabalho e conseqüentemente, da carga de responsabilidade dos trabalhadores. Desse modo, o trabalho deixa de incluir fins que lhe são próprios e torna-se um meio de consumir, de satisfazer as necessidades cada vez mais amplas.

Conforme Jean Baudrillard (1995), neste cenário, as pessoas já não consomem coisas, mas signos. Baudrillard chama de "mercadoria-signo" a incorporação de uma vasta gama de associações imagéticas e simbólicas, que podem ou não ter relação com o produto a ser

---

<sup>3</sup> A revista *Exame* tem publicado, anualmente, a partir da 2001, edições especiais do "Guia de Boa Cidadania Corporativa", destacando as empresas com maiores níveis de responsabilidade social do país. A *Revista Brasileira de Administração*, órgão oficial do Conselho Federal de Administração, publicou, na edição nº 35, de dezembro de 2001, como matéria de capa: "Responsabilidade Social: cidadania empresarial ou exigência da sociedade?". A revista *Carta Capital* publicou a edição especial nº 270-A, em dezembro de 2003, com o título: "A onda da Responsabilidade Social: o terceiro setor avança com o dinheiro e a participação das empresas. Os acertos, desvios e obstáculos do movimento". A revista *Época*, edição nº 392, de 21/11/05, teve como matéria de capa: "Militantes do consumo: por que suas compras podem ajudar a salvar o planeta". E a revista *Veja*, edição nº 2.031, de 24/10/07, teve a matéria de capa: "Salvar a terra, como essa idéia triunfou: militância ecológica (dos 'verdes' aos radicais do 'planeta sem gente'); o que pensam os poucos (e honestos) cientistas céticos".

vendido, processo este que recobre o valor de uso inicial dos produtos e torna as imagens mercadorias.

Dessa forma, o valor destas imagens confunde os valores de uso e troca, e a substância é suplantada pela aparência. Na “época do signo”, produz-se, simultaneamente, a mercadoria como signo e o signo como mercadoria.

Além disso, a sociedade-cultura de consumo pós-moderna está associada à complexidade humana, ou seja, envolve seus valores, desejos, hábitos, gostos e necessidades numa escala extremamente intensificada. No contexto pós-moderno, a estetização da vida cotidiana e o triunfo do signo retratam a subordinação da produção ao consumo sob a forma de marketing, com uma ascensão cada vez maior do conceito de produto, do design e da publicidade (SIQUEIRA, 2005).

Em se tratando das estratégias de marketing, Anthony Giddens (1991) as chama de mercantilização do consumo, que representa um fenômeno essencialmente novo; que participa diretamente dos processos da contínua reformulação das condições da vida cotidiana; geradora da chamada "experiência mercantilizada" da vida e estimula o crescimento econômico ao estabelecer padrões regulares de consumo promovidos pela propaganda e outros métodos; também força as pessoas a lidarem com a descartabilidade, com a novidade e as perspectivas de obsolescência instantânea.

Para David Harvey (2001) a publicidade é a arte oficial do capitalismo; ela traz estratégias publicitárias e introduz a arte nessas mesmas estratégias, tendo, portanto, juntamente com as imagens da mídia uma grande importância na dinâmica de crescimento do capitalismo tardio, através da manipulação dos desejos e gostos. Esta dinâmica está totalmente vinculada à capacidade de rapidez do mercado em explorar novas possibilidades e na sua rapidez em apresentar os novos produtos, criando novas necessidades e novos desejos.

Mike Featherstone (1997) corrobora com essa compreensão, chamando a atenção para o fato de que o consumo não deve ser compreendido apenas como consumo de valores de uso, de utilidades materiais, mas primordialmente com o consumo de signos. Siqueira (2005, p. 12), analisando estas afirmações, entende que:

[...] o que é muito bem explorado pela publicidade, pela mídia e pelas técnicas de exposição, quando estas fixam nos produtos imagens de beleza, sedução, auto-realização, romance e até mesmo de qualidade de vida, desestabilizando a noção original e tornando as mercadorias verdadeiras ilusões culturais, que fascinam o consumidor pós-moderno pela sua estética, pelas associações mirabolantes com os signos e pelas justaposições entre elas. Justifica-se então o privilégio dado pelo capitalismo pós-moderno à produção de signos e imagens, ao invés das próprias mercadorias. (SIQUEIRA, 2005, p.12)

Completa o autor citado dizendo que esta estratégia representa um “faz-de-conta” da publicidade que domina a sociedade-cultura de consumo pós-moderna e evidencia sua característica principal que é apresentar um grande número de bens, mercadorias, experiências, imagens e signos novos para que o homem pós-moderno deseje e consuma.

Assim, verifica-se que os impactos da sociedade pós-moderna são contraditórios. Ao mesmo tempo em que impõem à lógica implacável de determinados padrões de produção e consumo, criam oportunidades para identificação de espaços locais e regionais mais interativos, onde padrões unificados de conduta humana não se aplicam.

## **2.2 Teorias da sociedade de consumo**

A autora Lívia Barbosa, em sua obra, “*Sociedade de consumo*”, (2004), traz a análise das concepções de diversos autores sobre sociedade-consumo-cultura, considerando que a sociedade de consumo é um dos inúmeros rótulos utilizados por intelectuais, acadêmicos, jornalistas e profissionais de marketing para se referir à sociedade contemporânea, à semelhança das expressões sociedade da informação, do conhecimento, do espetáculo, de capitalismo desorganizado e de risco, entre outros termos.

Uma concepção unívoca de consumo traz, segundo Barbosa (2004), embaraços conceituais, uma vez que, consumir, seja para fins de satisfação ou necessidades básicas e/ou supérfluas, é uma atividade presente em toda e qualquer sociedade humana, e daí sempre existirá, seja para o bem ou para o mal.

Por conta disso, a sociedade de consumo pode ser entendida a partir de diversas teorias, das quais destacam-se três abordagens teóricas. A primeira, com a qual nos identificamos, compreende a sociedade de consumo como aquela que pode ser definida pelo consumo de signo ou *commodity sign*, sendo Jean Baudrillard o autor mais representativo dessa teoria, conhecida como a da produção do consumo.

A segunda, do consumo de massas e para as massas, representada pela alta taxa de consumo e de descarte de mercadorias per capita, presença da moda, sociedade de mercado, sentimento permanente de insaciabilidade e o consumidor com um dos seus personagens principais. Veblen (1987), em sua *teoria da classe ociosa*, destaca o fato de que indivíduos de vários meios formativos de classe usam o que ele chamou de “consumo conspício”, definido como uma prática de comprar e ostentar posses materiais com vistas a indicar ou realçar o próprio prestígio aos olhos dos demais, chamando assim a atenção para si mesmos e realçando sua posição.

Finalmente, a terceira abordagem, consumo e cidadania, revelado por Néstor García Canclini, em “*Consumidores e Cidadãos*” (2008), reconceituando o consumo não como simples cenário de gastos inúteis e impulsos irracionais, mas como espaço que serve para pensar, e no qual se organiza grande parte da racionalidade econômica, sociopolítica e psicológica nas sociedades.

O *commodity sign* de Jean Baudrillard pode ser encarado com uma confirmação do poder e da influência do hedonismo auto-ilusivo na sociedade e no consumo contemporâneo. Segundo este autor, a sociedade de consumo é aquela em que o signo é a mercadoria. Por

conta disso, ele enfatiza o deslocamento definitivo do valor de uso e do valor de troca de mercadoria e sua associação exclusiva com o aspecto simbólico.

De acordo com Baudrillard (1995), a atividade de consumo implica na ativa manipulação de signos, fundamental na sociedade capitalista, na qual mercadoria e signo se juntaram para formar o *comodity sign*. Nesta perspectiva, a autonomia do significado através da manipulação da mídia, da propaganda e do marketing indica que os signos estão livres de vinculação com objetos particulares e aptos a serem usados em associações múltiplas.

Ainda segundo Baudrillard (1995), os objetos consumidos não estão ligados a uma função ou necessidade definida. Se a satisfação fosse a satisfação da necessidade "de tal objeto", esta estaria em contínua mobilidade. A necessidade não é, todavia, a necessidade "de tal objeto", mas a necessidade de diferença. Nunca existirá, portanto, satisfação completa ou definição da necessidade, induzindo no consumidor uma "insatisfação definitiva". Com isso, mercadorias da vida cotidiana sem nenhum glamour têm os seus respectivos significados originais e funcionais inteiramente neutralizados.

Vale ressaltar que a temática das relações de consumo, particularmente, está ligada ao estudo do comportamento dos consumidores no contexto do funcionamento do mercado, o que no âmbito da ciência administrativa tem exatamente no marketing a sua efetiva materialização.

É oportuno levar em consideração, com isso, conforme conceituação já mencionada anteriormente, a partir das elaborações de Kotler (2000), que o marketing tem como principal característica o fato de ser uma área do conhecimento que engloba todas as atividades concernentes às relações de troca, orientadas para a satisfação dos desejos e necessidades dos consumidores. Tais necessidades e desejos, naturalmente, são satisfeitos mediante a compra



de produtos e serviços, que pode ser impulsionada por uma necessidade fisiológica (alimentação, abrigo, frio, etc.) ou psicológica (status, segurança, diversão, etc.).

No âmbito brasileiro, no que diz respeito à produção teórica relacionada aos aspectos sociais do consumo, merece destaque a contribuição de Barbosa (2004), que apresenta uma distinção entre o termo “sociedade de consumo” e outros semelhantes, tais como: “sociedade de consumidores”, “cultura de consumo”, “cultura de consumidores” e “consumismo”. E Volpi (2007), que apresenta, além de um apanhado histórico do fenômeno do consumo, uma análise bastante instigante.

Para ele:

O padrão consumista das sociedades contemporâneas tende a reduzir o sentido da vida à aquisição de bens e serviços. As pessoas são ensinadas a acreditar que a vida se resume ao ato de consumir, e o sucesso de um indivíduo está no acúmulo de mercadorias ou nas experiências de consumo ameadados por ele ao longo dos anos. Implícita ou explicitamente, tal ideologia está estampada nas propagandas, nos filmes, nas novelas, nas ruas, nas festas, nos clubes, nos locais de trabalho, nos discursos políticos, nas igrejas, etc. (VOLPI, 2007, p. 92)

Para este autor, na medida em que está inserido na sociedade de consumo, o Estado brasileiro não deseja, por exemplo, que os excluídos da cidadania sejam alijados da sociedade digital, e, portanto, facilita-lhes a inclusão no consumo de computadores pessoais e se vangloria de ter universalizado o acesso ao telefone celular, ainda que a conquista efetiva tenha sido gerada a partir de uma estratégia mercadológica da iniciativa privada.

A perspectiva da abordagem da cultura de consumo ou das massas é representada pela cultura da sociedade pós-moderna através do estilo de vida, do fetiche pelo consumo que passa a ser a força que impulsiona a economia pós-moderna e torna-se o elemento agregador ou desagregador da sociedade. Além disso, nas relações de consumo ocorre um possível processo de aniquilação dos sujeitos. Ao desenvolver esta temática, os indivíduos acabam transformando-se em objetos, já que o mais importante não é o que se é, mas o que se pode ter. (BARBOSA, 2004)

Barbosa (2004) coloca ainda que, nesta abordagem, a visão de consumo é oposta à sociabilidade, já que ele é apresentado de modo materialista e em desejos irracionais por mercadorias que levam as pessoas a se preocuparem mais com os bens do que em relação aos demais seres humanos, afetando e diminuindo a parcela de humanidade que existe entre os humanos.

Em um estudo sobre consumo, democracia ecológica e cidadania, Fátima Pontilho (2004) revela que, com a industrialização, a concentração populacional urbana e o incentivo ao consumo como características básicas da sociedade pós-moderna, a grande mudança no pensamento econômico e nas relações de mercado passam a ser estabelecidas pela lei da oferta e da procura, e os problemas sociais e ambientais se agravam.

Pontilho também aponta para a possibilidade de se estabelecer, neste cenário consumista, a cidadania coletiva. Conforme esta autora, tanto o consumo quanto sua renúncia fazem parte da sociedade pós-moderna e tanto a exaltação do consumo, quanto a lamentação de que as necessidades são alienadas e artificiais, alimentam a mesma cultura de massas. A possibilidade de uma cidadania ambiental está associada ao desenvolvimento de uma ética coletiva, substituindo a ética individual hegemônica. (PONTILHO, 2004). Essa perspectiva cidadã da autora citada caracteriza a terceira abordagem discutida neste capítulo, consumo e cidadania, em que consumir é encarado não como um direito ou um prazer, mas como um dever do cidadão.

Segundo Pontilho (2004), a tradicional obrigação de trabalho e produção vem sendo substituída pela obrigação de felicidade, de prazer e de consumo. O indivíduo passa a servir ao sistema industrial, não mais exclusivamente pelo fornecimento de sua força de trabalho, mas, principalmente, pela capacidade de consumo dos bens produzidos, numa espécie de responsabilidade social de consumir.

Nesta perspectiva, o consumo passa a assumir uma conotação de obrigação cívica e

o indivíduo, além de ser treinado para tal atividade, é transformado em uma espécie de "consumidor universal". (CANCLINI, 2008)

Bauman (2008), por sua vez, ao distinguir consumo de “consumismo”, esclarece que consumo é basicamente uma característica e ocupação dos seres humanos como indivíduos, e como tal, um fenômeno com raízes tão antigas quanto os seres vivos, sendo parte permanente e integral de todas as formas de vida conhecidas a partir de narrativas históricas e relatos etnográficos. E dessa forma, qualquer modalidade de consumo considerada típica de um período específico da história humana pode ser apresentada, sem muito esforço, como uma versão ligeiramente modificada de modalidades anteriores.

George (1965), já destacava, de forma precursora, em sua obra *Geografia do Consumo*, o fato de haver uma evidência histórica de que a passagem do período que ele chamou de economia natural à economia de consumo se apresentara sob forma conjuntural, relacionada a circunstâncias políticas, assumindo, conseqüentemente, múltiplos aspectos, sendo introduzida, no período colonial para servir a vários fins, a exemplo da venda de produtos exportados pelos países industrializados.

De acordo com Bauman (2008), seguindo-se à “revolução paleolítica” que pôs fim ao modo de existência precário dos povos coletores e inaugurou a era dos excedentes e da estocagem, a história poderia ser escrita com base nas maneiras como esse espaço foi colonizado e administrado. E registra, ainda, que:

Um ponto de ruptura de enormes conseqüências que mereceria o nome de “revolução consumista” ocorreu milênios mais tarde, com a passagem do consumo ao “consumismo”, quando aquele tornou-se especialmente importante, se não central para a vida da maioria das pessoas, o verdadeiro propósito da existência. [...] o “consumismo” chega quando o consumo assume o papel-chave que na sociedade de produtores era exercido pelo trabalho. (BAUMAN, 2008, p. 41)

Em resumo, o consumo se distingue por ser basicamente uma característica e uma ocupação dos seres humanos como indivíduos, ao passo que o “consumismo”, por outro lado,

configura-se como um atributo da sociedade. E para que uma sociedade venha a adquirir esse atributo, a capacidade profundamente individual de querer, desejar e almejar, tal como a capacidade de trabalho na sociedade de produtores, antes destacada, é “alienada” dos indivíduos e reciclada/reificada numa força externa que coloca a “sociedade de consumidores” em movimento e a mantém em curso como uma forma específica de convívio humano. E estabelece, ao mesmo tempo, parâmetros específicos para as estratégias individuais de vida que são eficazes e manipula as probabilidades de escolha e conduta individuais.

Bauman afirma, ainda, que:

A apropriação e a posse de bens que garantam (ou pelo menos prometam garantir) o conforto e o respeito podem de fato ser as principais motivações dos desejos e anseios na sociedade de produtores, um tipo de sociedade comprometida com a causa da segurança estável e da estabilidade segura, que baseia seus padrões de reprodução a longo prazo em comportamentos individuais criados para seguir essas motivações. (BAUMAN, 2008, p. 42)

Nessa perspectiva, a sociedade de consumo possui como alicerce de suas alegações a promessa de satisfazer os desejos humanos em um grau que nenhuma sociedade do passado pôde alcançar, ou mesmo sonhar, mas a promessa de satisfação só permanece sedutora enquanto o desejo continua insatisfeito, ou seja, enquanto não se acredita que os desejos que motivaram e colocaram em movimento a busca de satisfação e estimularam experimentos consumistas tenham sido verdadeira e totalmente realizados.

Já quando trata da expressão sociedade de consumidores, Bauman destaca que esta representa o tipo de sociedade que promove, encoraja ou reforça a escolha de um estilo de vida e uma estratégia existencial consumistas, e rejeita todas as opções culturais alternativas; ou seja, uma sociedade em que se adaptar aos preceitos da cultura de consumo e segui-los estritamente é, para todos os fins e propósitos práticos, a única escolha aprovada de maneira incondicional.

Dessa maneira, consumir passa a significar o investimento na afiliação social de si próprio, o que, numa sociedade de consumidores, traduz-se em “vendabilidade”, aqui entendida como a obtenção de qualidades para as quais já existe uma demanda de mercado, ou reciclar as que já possui, transformando-as em mercadorias para as quais a demanda pode continuar sendo criada.

Com isso, verifica-se que o objetivo primordial do consumo passa a não ser mais a mera satisfação de necessidades, desejos, vontades; mas o que Bauman chama de “comodificação ou recomodificação do consumidor, ou seja, elevar a condição de consumidores à condição de mercadorias vendáveis”. (2008, p. 76)

### **2.3 O cidadão-consumidor**

Foi discutido nos capítulos anteriores o processo de construção da cidadania, formação do cidadão e os conceitos cunhados ao longo dos séculos. E verificou-se que as conceituações são construídas historicamente e variam de acordo com as diversas posições ideológicas, com os contextos históricos, caracterizando-se, permanentemente, por processos de recuo e avanço.

Bauman (2007) chega a afirmar que a sociedade contemporânea incorpora seus membros primordialmente como consumidores, de forma que, ao sujeito é cobrada uma autonomia, ao mesmo tempo em que este é inserido numa lógica de submissão, e o próprio Estado passa a inserir-se nessa lógica, sendo alteradas, com isso, questões relativas à sua soberania política e à politização da vida social.

Alguns teóricos definem o cidadão como aquela pessoa que se apropriou dos instrumentos necessários para participar consciente e criticamente da vida cultural, social, política e econômica e para competir e atuar no mercado de trabalho.

Na concepção de Paulo Freire (1995), cidadão é aquele que tem uma consciência política que o habilita a transformar a si mesmo e a se engajar na luta por transformações sociais mais abrangentes ou restritas, na sua escola, no seu bairro e no seu local de trabalho. Neste sentido, a cidadania significa a efetividade de todos os direitos do sujeito, grupo ou comunidade. Pode-se pressupor ainda que, sem a participação efetiva dos sujeitos, dificilmente estes direitos estarão presentes para o indivíduo.

Quando se analisa a questão da cidadania e dos direitos humanos, deve-se levar em conta que a sociedade brasileira viveu determinadas alterações no poder: ora autoritarismo, ora governos ditos democráticos. Neste sentido, as práticas coletivas são o resultado das transformações por que a mesma passou, principalmente no decorrer do século XX.

Canclini (2008), em *Consumidores e Cidadãos*, traz um conceito de cidadania não apenas ligada à estrutura formal da sociedade, mas à inclusão das práticas sociais e culturais que dão sentido de pertencimento e identidade social, como a atividade de consumo. Dentro dessa perspectiva, o autor propõe repensar a cidadania, abrangendo as práticas não consagradas pela ordem jurídica, o papel das subjetividades e, ao mesmo tempo, entender o lugar relativo destas práticas dentro da ordem democrática. Além disso, propõe uma conexão entre cidadania e consumo, percebendo o consumo como atividade social e como uma das dimensões da cidadania, opondo-se à fragmentação desta em cultural, racial, ecológica, de gênero, entre outros aspectos.

Desta forma, Canclini (2008) traz para a discussão a hipótese de que, ao selecionar e se apropriar dos bens (políticos ou de consumo), o cidadão segue uma definição do que considera publicamente valioso, bem como os modos de integração e diferenciação social que ele busca.

Para este autor, o consumo e a cidadania são uma forma conjunta e inseparável, representando processos culturais e práticas sociais que dão sentido de pertencimento, e por

conta disso, o mesmo não reduz, como outros autores, o conceito de cidadania apenas à participação política.

Para tanto, Canclini (2008) reconhece que, ao se consumir também se pensa, isto é, se escolhe e se reelabora o sentido social, constituindo-se numa nova maneira de ser cidadão. Pontilho (2004), compartilha dessa visão de Canclini, propondo que se busque, em cada consumidor, o verdadeiro cidadão, no sentido original do termo, ou seja, aquele comprometido com preocupações coletivas mesmo em seus espaços privados de circulação.

Todavia, Pontilho (2004) chama a atenção para o fato de que faz-se necessário compreender que a apropriação de bens e signos se relaciona com as formas que habitualmente se chama de participação política, como bem reconhece Canclini (2008), que na distribuição desigual do acesso aos bens de consumo se mantém a contradição, já que o direito de decidir como são produzidos, distribuídos e utilizados estes bens se restringe, novamente, às elites. Mas haveria uma cumplicidade entre consumo e cidadania, na medida em que os conflitos entre as classes sociais se manifestam através da distribuição e apropriação de bens.

Por conta desses conflitos, segundo Pontilho (2004), o consumo funciona como um miraculoso dispositivo de objetos e sinais para atrair a felicidade, referência absoluta que equivale, talvez, à própria salvação.

Canclini (2008) esclarece, ainda, que as mudanças na maneira de consumir alteraram as possibilidades e as formas de exercer a cidadania. Para ele, o consumo aliado à cidadania pode desconstruir as concepções que julgam os comportamentos dos consumidores como predominantemente irracionais e as que somente vêem os cidadãos atuando em função da racionalidade dos princípios ideológicos.

Este autor, ao analisar a cidadania em conexão com o consumo e como estratégia política, considerando conjuntamente as atividades do consumo cultural que configuram uma

dimensão da cidadania, e transcendem a abordagem atomizada do consumo. A insatisfação com o sentido jurídico-político de cidadania conduz a uma defesa da existência de uma cidadania cultural, e também de uma cidadania racial, outra de gênero, outra ecológica, e assim se pode continuar despedaçando a cidadania em uma multiplicidade infinita de reivindicações.

Para Gonçalves (2006), a abordagem do consumo como aspecto básico da cidadania constitui objeto de pesquisa de vital importância para a formação de uma sociedade consciente e dotada de autonomia social. O conhecimento e a busca da emancipação humana desencadeiam um processo de construção gradual da cidadania.

A esse respeito Silva (1998, p.57) comenta:

A questão da cidadania é uma aspiração que passa por toda a história da humanidade, configurando-se em momentos de avanço ou retrocesso. A busca pela cidadania, em sua concretude histórica, não tem acontecido como uma dádiva, mas como uma conquista das sociedades, precisamente na dinâmica dos conflitos entre os grupos sociais que lutam por mudanças ou transformações e os que procuram manter seu predomínio político-econômico e sócio-cultural numa ordem vigente.

Portanto, faz sentido falar-se em consumo e cidadania, uma vez que a construção de uma sociedade cidadã pressupõe, concomitantemente, a construção de relações comerciais e sociais efetivamente democráticas e igualitárias. Ou seja, a luta pela cidadania, no campo do consumo, é a mesma luta que constrói a emancipação humana no âmbito do conjunto das lutas sociais.

Assim, “a lógica que rege a apropriação dos bens como objeto de distinção não é a da satisfação de necessidades, mas sim a da escassez desses bens e da impossibilidade de que outros os possuam” (CANCLINI, 2008, p.63). Este aspecto revela a não consolidação de um Estado Social e Democrático de Direitos. Nesta ótica, conforme Pereira (2006), a cidadania só surge historicamente à medida que os indivíduos vão se investindo de direitos e obrigações.



Neste contexto, o sistema econômico reflete o modelo de Estado presente na sociedade. O Estado no Brasil tem se posicionado, historicamente, a favor dos grupos mais abastados, estes sim tratados como cidadãos. O consumo no país reflete a sociedade de classes e, no tocante à cidadania, vivem situações nas quais há explicitamente a sua negação.

Segundo Barbosa (2004), determinados grupos sociais no Brasil, como é o caso dos negros, historicamente tiveram para si negado inteiramente o status de consumidores. Pesquisas recentes do IBGE indicam que, cerca de 25% da classe média brasileira é composta de não-brancos. Portanto, a cor e a carência material de grande parte da população de não-brancos são os elementos que definem, para a sociedade brasileira, a identidade deste grupo como um todo.

A democracia pressupõe, segundo Pontilho (2004), a recuperação do cidadão, ou seja, aquele que tem consciência de pertencer à coletividade e de possuir identidade (individual e coletiva) e direitos civis, políticos e sociais. Pressupõe também a busca por um modelo cívico autônomo, não subordinado ao modelo econômico, partindo do cidadão para a economia e não o contrário.

É necessário destacar que este processo de transformação social acontece independente da teoria, conforme analisado por Dahrendorf (1991), já que os desvios ocorrem por razões sociologicamente não-conhecidas e não-conhecíveis. São uma espécie de vírus que ataca o sistema, que vem das profundezas da psique individual ou das regiões nebulosas do mundo exterior. Com o passar do tempo, a figura individual anteriormente secundarizada retorna ao cenário social como agente transformador, mas com poderes delegados pela sociedade e não mais pela genética ou coisa que o valha.

Na realidade, estes indivíduos são a expressão maior das tensões estruturais, ânimos sociais e tradições históricas, e ao agir como condutores, na realidade, sabiam conformar a realidade para os outros, tinham o poder de estruturar relações sociais, de alterar o “tipo de

jogo” em que se engajam os atores, de manipular ou modificar a distribuição dos recursos e condições que governam as interações e trocas entre os atores envolvidos.

Tratando desta temática, Offe (1994), afirma que somente se os meios de intermediação e os canais de comunicação entre sociedade civil e autoridade política forem “neutros” (no sentido de permitirem a transmissão e o processamento efetivos e não-discriminatórios de interesses diversos de preferência ao privilégio seletivo de alguns interesses às custas de outros), essas formas de procedimento poderão ser consideradas legítimas ou dignas de aceitação.

Ao analisar o crescimento do setor de serviços, em meados da década de 1990, este autor afirmou, a partir de uma análise pessimista de Max Weber acerca da proliferação de órgãos administrativos no Estado e na economia, uma tendência que ele considerou estar intimamente relacionada à modernização capitalista, de forma que até nas atuais críticas normativas da burocracia, das profissões e das organizações em grande escala, há uma aversão visivelmente crescente à produção, ao consumo e às relações de poder da “sociedade de serviços”. (OFFE, 1994, p. 133).

Referindo-se a uma lógica de ação coletiva, especificamente, ele afirmou que:

Os agentes produzem bens coletivos não devido à capacidade racional de maximizar a utilidade e evitar punições, mas em virtude de sua disposição normativa para fazê-lo, ou da relação de confiança, reciprocidade, simpatia e justiça que sentiram existir entre si próprios e as demais pessoas que contribuem. (OFFE, 1994, p. 296)

Finalmente, particularmente no tocante ao caso brasileiro, deve-se concordar com Pontilho (2009, p.08) quando afirma que:

O crescimento econômico brasileiro, baseado na racionalidade econômica, mantém o modelo político e cívico subjugado ao modelo econômico. Por conta disso, desenvolveu-se um conceito de cidadania distante da consciência de pertencimento em relação à coletividade e, através da valorização do consumo, foi estabelecida uma ética individual que aponta para uma sociedade tecnocrática. Assim, em lugar do cidadão formou-se o consumidor, que aceita ser chamado de **usuário**, num universo em que alguns são mais cidadãos que outros, dentro de um modelo de cidadania

desigual e estratificado. Às massas foi prometido o acesso ao consumo, mas não o acesso e o direito à cidadania. (grifo nosso)

Alterar a visão de uma sociedade é tarefa árdua; e, para tanto, é imprescindível colocar a educação ao alcance de todos, a fim de que se perceba o consumo como meio de assegurar o desenvolvimento econômico e social. Desse modo, a educação deverá caminhar na perspectiva de conscientizar a todos de seu papel na sociedade e de seus direitos de cidadão. O Estado deve exercer, além do papel de fornecedor de condições sociais básicas, o de provedor de informações e valores, na missão de promover o exercício da cidadania por cada membro da sociedade.

Nesse sentido, a plena consciência da cidadania como parte de cada indivíduo torna-se algo absolutamente necessário para a construção de uma identidade social e melhoria das condições de vida e efetividade dos direitos civis.

### **2.3.1 Os direitos do consumidor**

A trajetória histórica das relações econômicas e sociais parte da queda do sistema feudal e subsequente ascensão da classe burguesa, atravessa a Revolução Industrial e atinge o ápice no moderno sistema capitalista e na política econômica neoliberal, em que a participação do Estado nas economias nacionais tem sido rediscutida, sobretudo sob o prisma de proteção à nova categoria econômica de consumidores.

Nas últimas décadas, a comunidade internacional tem levantado discussões sobre a importância dos consumidores para o atual sistema econômico mundial e a necessidade de sua proteção, sobretudo diante do enfraquecimento do poder estatal face ao poderio econômico das grandes empresas.

Esse fenômeno resulta de um processo que se iniciou com a explosão demográfica em meados do século XVIII, a partir da qual houve simultaneamente um crescimento na demanda por bens comercializados, o que, somado ao advento da Revolução Industrial, provocou intensa aceleração no processo de globalização.

Com isso, permitiu-se um extraordinário avanço tecnológico nos meios de produção e de transporte e o crescimento da produção em escala mundial, com reflexo até mesmo nas relações culturais e sociais dos Estados.

Paralelamente, a informática e as telecomunicações desenvolveram-se de forma a transformar a antiga sociedade industrial na moderna sociedade informacional, através da redução dos custos de transmissão de dados e do aumento progressivo na velocidade do processamento destes, superando ou mesmo eliminando substancialmente as barreiras geográficas.

Essas mudanças resultaram em uma integração sistêmica da economia em nível supranacional, fortalecida pelo crescimento das redes empresariais, comerciais e financeiras no plano mundial. Esse processo, contudo, independe de controle político ou jurídico ao nível nacional, tendo superado as fronteiras do Estado-nação, subordinando-o às políticas econômicas mundiais.

As nações soberanas mostraram-se ineficientes na condução e no controle de suas respectivas economias, o que enfraqueceu sua influência política. Segundo Habermas (1995, p. 89-99), "a administração e a legislação nacionais não têm mais um impacto efetivo sobre os atores transnacionais, que tomam suas decisões de investimentos à luz da comparação, em escala global, das condições relevantes de produção."

Dessa forma, o consumidor ficou à mercê dos fornecedores, em situação de fragilidade negocial e econômica, pois passou a lidar com especialistas na arte de negociar, equipados

com sedutoras técnicas de convencimento e com modernos recursos para a facilitação do negócio.

Diante disso, uma vez reconhecida a vulnerabilidade do consumidor na relação econômica e sua importância como agente econômico básico em qualquer economia, a comunidade internacional, capitaneada pelos países europeus – berço, não por acaso, do capitalismo liberal que primeiro fomentou a produção em larga escala –, convenceu-se da necessidade de proteção desse segmento, passando a discutir formas de o Estado intervir na relação comercial e tutelar o consumidor nas relações comerciais.

E esse fenômeno contaminou o espírito difusor e harmonizador das Organização das Nações Unidas (ONU), à qual o Brasil é filiado e, da mesma forma, signatário da Resolução Resolução A/39/248, de 16 de abril de 1985, que trata especificamente da questão da defesa do consumidor.

### **2.3.1.1 A experiência brasileira na legislação sobre direitos do consumidor**

A legislação brasileira sempre contemplou dispositivos nas normas legais, codificados ou esparsos, que, mesmo de forma tímida, acenavam para o que atualmente denominamos de proteção e defesa dos consumidores. Pode-se citar o Código Comercial de 1840, que em seus artigos 629 e 632 estabeleceu direitos e obrigações dos passageiros de embarcações, de forma que, por exemplo, interrompendo-se uma viagem depois de começada por demora de conserto de navio, o passageiro poderia tomar passagem em outro, pagando o preço correspondente à viagem feita. E caso quisesse esperar pelo conserto, o capitão não estaria obrigado ao seu sustento; salvo se o passageiro não encontrasse outro navio em que comodamente se pudesse transportar, ou o preço da nova passagem excedesse o da primeira, na proporção da viagem andada.

Já o Código Civil de 1916, em seu artigo 1245, também estabelecia critérios de responsabilidade do fornecedor, como é o caso dos empreiteiros de materiais e execução, que respondiam, durante 5 anos, pela solidez e segurança do trabalho, assim em razão dos materiais, como do solo, exceto, quanto a este, se, não o achando firme, prevenisse em tempo o dono da obra.

Nos anos 30 e 50 do século XX, por sua vez, movimentos de iniciativa popular, embora relacionados à falta e ao alto preço dos produtos, já traziam noções básicas de proteção aos consumidores, sendo que o fato mais significativo, já nos anos 60, foi a decretação da Lei Delegada n.º 4 de 1962, que vigorou até 1998 e visava assegurar a livre distribuição de produtos.

Dentro dessa trajetória histórica, em 11 de setembro de 1990, com a lei número 8.078, é instituído o Código de Proteção e Defesa do Consumidor (CDC), baseado em uma principiologia amplamente respaldada na Constituição de 1988, que já estabeleceu, no seu artigo 5º, inciso XXXII, o imperativo pétreo: “o Estado promoverá, na forma da Lei, a defesa do consumidor”.

Já em seus artigos 2º e 3º, o código define de forma precisa quem é o consumidor, quem é o fornecedor, o que é o produto e o que é o serviço. Com tais definições, as quais anteriormente não existiam claramente, os legisladores pretenderam afastar todas as possibilidades de dúvidas conceituais, conforme avaliação de Felicidade (2001, p. 106). As definições constantes na lei 8.078/90 são as seguintes:

Art. 2º - Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produtos ou serviços como destinatário final.

Parágrafo único – Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que aja intervindo nas relações de consumo.

Art. 3º - Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividades de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.

§ 1º - Produto é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial.

§ 2º - Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito ou securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista.

Quando trata da Política Nacional de Relações de Consumo, no seu artigo 4º, o CDC esclarece que esta tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria de sua qualidade de vida, bem como a transferência e harmonia das relações de consumo, de forma que sejam atendidos os seguintes princípios:

- I** - reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo;
- II** - ação governamental no sentido de proteger efetivamente o consumidor:
  - a)** por iniciativa direta;
  - b)** por incentivos à criação e desenvolvimento de associações representativas;
  - c)** pela presença do Estado no mercado de consumo;
  - d)** pela garantia dos produtos e serviços com padrões adequados de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho;
- III** - harmonização dos interesses dos participantes das relações de consumo e compatibilização da proteção do consumidor com a necessidade de desenvolvimento econômico e tecnológico, de modo a viabilizar os princípios nos quais se funda a ordem econômica (artigo 170, da Constituição Federal), sempre com base na boa-fé e equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores;
- IV** - educação e informação de fornecedores e consumidores, quanto aos seus direitos e deveres, com vistas à melhoria do mercado de consumo;
- V** - incentivo à criação pelos fornecedores de meios eficientes de controle de qualidade e segurança de produtos e serviços, assim como de mecanismos alternativos de solução de conflitos de consumo;
- VI** - coibição e repressão eficientes de todos os abusos praticados no mercado de consumo, inclusive a concorrência desleal e utilização indevida de inventos e criações industriais das marcas e nomes comerciais e signos distintivos, que possam causar prejuízos aos consumidores;
- VII** - racionalização e melhoria dos serviços públicos;
- VIII** - estudo constante das modificações do mercado de consumo.

Nestes quase vinte anos de vigência, é possível afirmar que o Código conseguiu promover uma relativa conscientização nacional tanto em consumidores como em comerciantes quanto aos direitos e deveres de cada lado, levando-se em consideração a crescente procura pelo atendimento nos Procons de todo o Brasil.

Com isso, verifica-se que dentro do próprio setor produtivo tem ocorrido uma busca por parte das empresas no sentido de adequar produção e atendimento às exigências de qualidade e eficiência nas técnicas de comercialização, de industrialização de produtos e de prestação de serviços.

A dificuldade em sistematizar a proteção do consumidor sempre foi tópico muito controvertido entre legisladores, magistrados e doutrinadores. A própria exposição de motivos do nosso CDC, com muita propriedade, realça essa questão, ao afirmar que não há um direito específico do consumidor, como, ao contrário, há um direito civil, mercantil, cambial, familiar, com natureza própria e compartilhada no cosmo jurídico. Há, sim, regras que, à medida da coexistência humana, impõem atenção mais acurada, soluções mais imediatas, policiamento mais prestante, na busca do equilíbrio social, uma vez que todos somos relacionados uns com os outros e exigimos, neste sentido, um mínimo de proteção.

Nunes (2000), aponta o caráter interdisciplinar do chamado "direito dos consumidores" e, por conseguinte, de difícil sistematização, asseverando que "a defesa e proteção do consumidor constitui-se hoje em dia num dos temas mais extraordinariamente amplos e que afeta e se refere a casos de todos os setores do ordenamento jurídico", visto que "a variedade das normas que tutelam ou deveriam tutelar o consumidor, pertencem não somente ao direito civil e comercial, como também ao direito penal e ao processual, ao direito administrativo e, inclusive, ao constitucional."

Apesar dessa dificuldade, o Brasil concluiu um sistema sólido de tutela a esse importante segmento social, conseguindo posicionar-se entre os mais avançados países na proteção jurídica do consumidor, graças aos alicerces estampados na Constituição Federal e, em especial, graças à edição da Lei nº 8.078/90.

O país tornou-se um dos poucos na comunidade internacional a aprovar uma legislação exclusivamente consumerista e de grande abrangência, sendo, inclusive, referência



mundial, especialmente para os países sul-americanos, onde o tema tem se destacado, contribuindo para o fortalecimento dos laços econômicos e políticos em torno da criação do Mercado Comum do Sul (Mercosul).

O surgimento de um bloco econômico supranacional, em que os membros são os próprios Estados-nações, requer a convergência de interesses não somente financeiros e comerciais, mas também jurídicos e legais. Nesse contexto, a harmonia legislativa deve partir do ordenamento jurídico nacional para projetar-se à seara internacional, tornando necessária a adaptação mútua dos diversos sistemas legislativos.

Nery Júnior (2001, p. 18) adverte que fica enfraquecido o propósito integracionista se os Estados-Partes mantiverem distâncias consideráveis de tratamento legal das matérias e assevera que "tratamentos legais diversos caracterizam uma barreira à circulação dos produtos, o que termina por contrariar a própria finalidade principal do sistema de mercados comuns."

Assim, tendo em vista as recentes transformações sociais, econômicas e políticas na comunidade internacional, o Brasil tem arregimentado apoio de doutrinadores das mais diversas nacionalidades, destacando-se, assim, no cenário da produção legislativa de proteção ao consumidor.

Todavia, por mais merecedor que seja de elogios, o nosso CDC ainda é uma lei no sentido estrito e, como tal, necessita compatibilizar-se com o contexto social em que vigora. A norma jurídica necessita estar apta a regulamentar o mundo real, respeitando a fluência de sistemas legais anteriores e até posteriores, sob pena de quedar-se inepta ou de promover injustiças sociais quando aplicada ao caso concreto.

## CAPÍTULO 3

### O PERFIL E A EXPERIÊNCIA DOS USUÁRIOS DO PROCON/SE

#### 3.1 O Estado de Sergipe

O cenário onde se materializa o atendimento dos consumidores que procuram os serviços da Coordenadoria de Proteção e Defesa do Consumidor do Estado de Sergipe (Procon/SE) é o município de Aracaju, capital do Estado de Sergipe, que ocupa uma área de 181,8 Km<sup>2</sup>, contando com uma população de aproximadamente 520.000 habitantes, segundo os dados preliminares do IBGE (2009), e uma densidade demográfica de cerca de 2.860 habitantes por Km<sup>2</sup>.

Em 17 de março de 1855 Aracaju foi elevada à condição de cidade por resolução do então presidente da província, Ignácio Barbosa. A partir dos anos seguintes, iniciou um ciclo de desenvolvimento, chegando a se tornar o maior centro urbano e industrial de Sergipe na segunda década do século XX.

Sergipe constitui-se como o menor Estado da federação brasileira, possuindo uma população de 1,9 milhões de habitantes, uma área geográfica de 21.910, 348 Km<sup>2</sup> e um Produto Interno Bruto (PIB) de 9.496 milhões de reais, o que o insere na primeira colocação em termos de PIB per capita no âmbito da região Nordeste, com o equivalente a R\$ 6.782,00, enquanto o PIB per capita da região é de R\$ 4.927,00. (IBGE, 2009)

A participação do Estado de Sergipe na economia nacional, apesar de ter crescido a uma taxa superior à da sua região, é de apenas 0,7%, embora deva-se registrar que a mesma tem apresentado certo dinamismo do que diz respeito à participação relativa das atividades econômicas no PIB. De acordo com dados do ano de 2008, as atividades econômicas em

ordem crescente de participação no PIB sergipano eram as seguintes: indústria extrativa mineral (19,8%); administração pública, defesa e seguridade social (19,7%); indústria de transformação (15,2%), eletricidade, gás e água (15,1%), agropecuária (7,0%); comércio e reparação de veículos e de objetos pessoais de uso doméstico (5,3%).

Em relação aos níveis de emprego, particularmente, segundo levantamento do DIEESE (2009), só em junho de 2009, o saldo do emprego em Sergipe teve um aumento de 0,33%, percentual que representou 730 novos postos de trabalhos formais. Com este resultado, o acumulado dos primeiros seis meses do ano totalizou menos 1,5 mil novas oportunidades de trabalho com carteira, sendo que, nos últimos doze meses, a variação foi de mais 3,3%, o equivalente a 6,6 mil novos vínculos.

Embora sendo o Estado de menor extensão territorial do país, Sergipe vem apresentando indicadores sócio-econômicos positivos em comparação à média da região, ao longo dos últimos anos. Em 2005, por exemplo, o PIB sergipano atingiu o valor de R\$ 13,4 bilhões e o PIB per capita é o maior do Nordeste (R\$ 6.821). O Estado ostenta uma distribuição de renda melhor do que a apresentada pelo conjunto do país e também pela região Nordeste, quando medida pelo Índice de Gini (2005): Brasil = 0,552, Estado de Sergipe = 0,554. Desde 1995, Sergipe registra taxas de crescimento superiores à média do Brasil e do Nordeste. No período compreendido entre 2001-2005, a taxa de crescimento atingiu a média anual de 3,9%.

O Estado tem localização privilegiada, no eixo central dos principais mercados da região Nordeste, com a fronteira norte distando apenas 400 km da região metropolitana do Recife, e a fronteira sul, a menos de 250 km da região metropolitana de Salvador, os principais pólos industriais e comerciais do Nordeste.

O mercado dos empreendimentos localizados em Sergipe extrapola o poder de compra local, estendendo-se a todo o Nordeste brasileiro, macrorregião com 51 milhões de

habitantes e PIB de R\$ 280 bilhões (13,06% do PIB brasileiro). Somam-se às vantagens de proximidade de importantes mercados, a qualidade de vida superior representada por um centro regional em ascensão, com belas praias, serviços modernos e segurança.

Após ter seu Índice de Desenvolvimento Humano (IDH) situado como o maior e mais promissor dentre todos os estados nordestinos, o estado de Sergipe, de acordo com estudos realizados pela Fundação Getúlio Vargas (FGV), referentes ao ano de 2007, também foi situado como detentor do maior Índice de Desenvolvimento Socioeconômico da região (IDSE): 48,5.

De acordo com a escala estabelecida na pesquisa, o número situa o estado como o único de todo o Nordeste (e um dos dois únicos do país, acompanhado de Roraima) que, no ano considerado, saiu do grupo de unidades federativas de baixo desenvolvimento para o grupo de desenvolvimento mediano. Dessa forma, apenas Sergipe e Rio Grande do Norte (o segundo colocado, com IDSE de 46,8), figuram como os estados nordestinos de médio desenvolvimento.

O cálculo do IDSE é realizado por meio da análise de cinco variáveis: saneamento básico, educação, pobreza e desigualdade, renda e moradia. Dentro de uma escala classificatória compreendida entre 0 e 100, o índice divide estados entre os mais desenvolvidos (de 81 a 100), de desenvolvimento médio (de 41 a 80) e de baixo desenvolvimento (de 0 a 40).

A evolução do IDSE sergipano também foi apontada como significativa. O indicador de performance, que registra o desempenho dos estados entre 2001 - época em que o IDSE sergipano era 23,0 - e 2007, atingiu o número de 59,4. O resultado é quase 7 pontos superior à média nacional, que foi de 52,9.

De acordo com informações fornecidas pela Secretaria de Desenvolvimento Econômico, Ciência e Tecnologia e Turismo, grande parte da excelência do resultado do

IDSE sergipano reflete a positiva situação macroeconômica do país. Mesmo assim, o impacto das políticas públicas estaduais pode alterá-lo significativamente, através de programas como, por exemplo: ‘Casa Nova, Vida Nova’, que certamente poderá refletir na qualidade da moradia, assim como o programa ‘Sergipe Cidades’, conveniado com o BNDES, que poderá ter grande impacto na infraestrutura urbana e no apoio à produção.

Além disso, obras de abastecimento de água e esgotamento e programas voltados para elevação da escolaridade da população e melhoria do sistema de saúde também concorrem para a melhoria dos indicadores.

No âmbito da Secretaria de Estado do Planejamento, Habitação e do Desenvolvimento Urbano, que possui projetos relacionados a quatro das cinco variáveis do IDSE (saneamento, pobreza e desigualdade, renda e moradia), existem medidas desenvolvidas pelo Governo de Sergipe que têm como perspectiva a manutenção dos índices em ritmo crescente e contínuo. As ações integram um plano de metas e pacto social para o estado chamado ‘Desenvolver-SE’, que, segundo informações fornecidas pelo órgão, tem a finalidade de proporcionar a visualização de melhorias a longo prazo.

O referido plano tem como objetivo gerenciar as três desigualdades básicas da realidade sergipana: a de renda, que apesar de ter reduzido, ainda é notória no Brasil todo; a distribuição desigual de riqueza em termos territoriais, uma vez que cerca 80% dos investimentos historicamente se concentravam no território da região metropolitana da Grande Aracaju; e a concentração de renda em certos setores da indústria em detrimento de outras atividades econômicas.

A concepção do Desenvolver-SE, que neste ano de 2009 passa por um processo de revisão, se deu através do processo de consulta popular realizado durante as conferências do Planejamento Participativo, do qual participaram aproximadamente 24 mil sergipanos, através de fóruns de consulta realizados em todos os territórios do Estado.

Em relação à variável moradia, o governo do Estado atua por meio do programa ‘Casa Nova Vida’, conduzido pela Seplan, e consistindo na construção e entrega de 22 mil casas populares para sergipanos de baixa renda. Até o momento, já foram entregues cerca de 15% (quinze por cento) do total previsto, em vários municípios do estado, com previsão de inauguração de mais lotes ao longo de todo o ano de 2010. A ação é resultado de um investimento de 162 milhões em parceria do Estado com o Governo Federal, Caixa Econômica, Ministério das Cidades, Incra e Banco do Nordeste (BNB).

Já no tocante à variável pobreza e desigualdade, movimentada por números que mensuram a população abaixo da linha de pobreza e a taxa de posse de eletrodomésticos básicos, é administrada por outra iniciativa coordenada pela Seplan: o Programa de Combate à Pobreza Rural (PCPR), executado pela Empresa do Desenvolvimento Sustentável do Estado de Sergipe (Pronese), através da oferta de operações de crédito a pequenos produtores rurais, haja visto que ainda existem municípios com características críticas, como é o caso de Poço Redondo e Monte Alegre, entre outros, principalmente na região do semi-árido.

Na educação, o acesso ao ensino na zona rural representa uma das maiores metas do governamentais, por meio dos programas ‘Saberes da Terra’, que pretende trazer de volta ao sistema educacional mais ou menos mil trabalhadores rurais, e ‘Escola Ativa’, voltado para melhorar o desempenho dos alunos da zona agrícola. Paralelamente, têm sido realizadas ações voltadas para a ampliação do ensino técnico profissionalizante, assim como de combate ao analfabetismo infantil e adulto, através dos programas ‘Se Liga’, ‘Acelera’ e ‘Sergipe Alfabetizado’.

Contudo, há que se registrar a necessidade de se investir na qualificação e na viabilização de remunerações dignas para os profissionais do magistério, sob pena de que por mais promissores que sejam os programas, tenham seus resultados prejudicados em razão de fragilidades específicas existentes no âmbito dos recursos humanos.

No que diz respeito à área de saneamento, as ações são conduzidas pela Companhia de Saneamento de Sergipe (Deso), que investiu, nos últimos 2,5 anos, cerca de R\$ 600 milhões em abastecimento de água e esgotamento sanitário em municípios de todos os territórios, aumentando o número de pessoas atendidas com abastecimento de água em mais de 11% de 2006 para os anos de 2007 e 2008.

### **3.2 Breve histórico do Procon no Brasil e em Sergipe**

A década de 1970 contemplou um marco no país. Em 1976, o Governo do Estado de São Paulo criou o primeiro órgão público de proteção ao consumidor, que recebeu o nome de Grupo Executivo de Proteção ao Consumidor, mais conhecido como PROCON. Também nessa década houve a promulgação e implementação de normas direcionadas aos segmentos de alimentos (Decreto-lei 986/69), saúde (Decreto-lei 211/70) e habitação (Lei 6649/79 – locação e 6676/79 – loteamento).

Já os anos 80 foram notadamente marcados por profundas transformações políticas e pelos sucessivos planos econômicos, com intensa participação popular nas questões envolvendo consumo. Regulamentos setoriais, normas técnicas e da chamada boa prática, dentre outros, também difundiram direta e indiretamente questões relacionadas com a proteção dos consumidores.

Nesse contexto, inúmeras entidades civis se organizaram e despontaram em segmentos específicos, como a Associação de Inquilinos Intranqüilos, a CAMMESP - Central de Atendimento aos Moradores e Mutuários do Estado de São Paulo e a Associação Intermunicipal de Pais e Alunos, entre outras. Em 1987, é fundado o IDEC - Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor, e em 1989 é instituída a Comissão de Defesa do Consumidor da OAB - São Paulo.

Com a lei 8.078/90, conhecida como Código de Defesa do Consumidor, criou-se, também, o Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor, da Secretaria de Direito Econômico do Ministério da Justiça. Além disso, outras entidades civis passam a atuar na proteção e defesa dos interesses de associados, a exemplo da Associação das Vítimas de Erros Médicos, a ANDIF - Associação Nacional dos Devedores de Instituições Financeiras e a ANMM - Associação Nacional dos Mutuários e Moradores. Nessa década também é criado o BRASILCON - Instituto Brasileiro de Política e Direito do Consumidor, entidade de caráter técnico, científico e pedagógico.

No Estado de Sergipe, a Coordenadoria Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor (Procon) é um órgão vinculado à Secretaria de Estado da Justiça e da Cidadania, criado no ano de 1991, através da Lei Estadual de nº 3.139, de 23 de dezembro de 1991. Está situado na Rua Santa Luzia, nº 602, bairro São José, em Aracaju, desde o dia 31 de agosto de 2008, sendo que anteriormente funcionava no shopping Riomar, situado na avenida Delmiro Gouveia, bairro Coroa do Meio.

O órgão tem entre suas atribuições o planejamento, a coordenação e a execução da política estadual de proteção e defesa do consumidor. O seu principal objetivo é propiciar o fácil acesso aos serviços que são oferecidos, com o fito de facilitar a defesa dos direitos do cidadão/consumidor, garantindo, por fim, o cumprimento das normas contidas no Código de Defesa do Consumidor e nas demais legislações protetivas, facilitando desta forma, o *pleno exercício da cidadania*.

Com a nova sede, o órgão aperfeiçoou a sua central de atendimento, através de uma assessoria, melhorou a acessibilidade com a construção de uma rampa para portadores de deficiências, núcleo de informática, sala de reunião, de audiência, setor de fiscalização, cartório e uma moderna rede de computadores. Com isso, foi possível, também, consolidar a integração do órgão ao Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (Sindec),



vinculado ao Ministério da Justiça. O sistema disponibiliza informações sobre empresas de todo o país que possuem reclamações.

De acordo com dados fornecidos pelo Procon/SE, desde a sua criação, no ano de 1991, vem ocorrendo um crescimento progressivo do número de atendimentos, que entre os anos de 2006 e 2007 passou de 35.684 para 41.335. No ano de 2008, chegou ao patamar, de 50.746, devendo-se registrar que no levantamento estão incluídos tanto os atendimentos realizados por telefone quanto pessoalmente, sendo que, na atualidade, são atendidos aproximadamente 300 usuários por dia.

Vale ressaltar, no que diz respeito à especificidade das demandas das reclamações apresentadas pelos consumidores ao longo dos últimos anos, que ocorre a predominância de reclamações relacionadas a empresas do ramo de telefonia, financeiras e de cartões de crédito, de forma semelhante ao que acontece em âmbito nacional.

Tais dados confirmam a predominância, no mundo contemporâneo, conforme já colocado neste trabalho, com amparo nas análises de Offe (1994), acerca da proliferação de órgãos administrativos no Estado e na economia, numa tendência relacionada à modernização capitalista.

### **3.3 Perfil dos usuários do Procon/SE (2009)**

Nesta parte do trabalho, apresentaremos os resultados relacionados à identificação do perfil dos consumidores que se utilizam dos serviços públicos prestados pelo Procon/SE, os quais serão convencionalmente denominados como usuários. Serão verificados dados relativos a: sexo, faixa-etária, estado civil, nível de escolaridade, religião, renda, principal ocupação e filiação a entidades.

Tabela 1 – Usuários do PROCON/SE por sexo (2009)

SEXO	FREQUÊNCIA	PERCENTUAL (%)
Masculino	93	52,0
Feminino	87	48,0
TOTAL	180	100,0

Fonte: Dados da pesquisa realizada junto aos usuários do Procon/SE.

No tocante ao sexo dos usuários do Procon/SE, 93 são homens e 87 são mulheres. Portanto, 52,0% dos usuários são do sexo masculino e 48,0% são do sexo feminino, o que nos leva a verificar que a progressiva inserção das mulheres no mercado de trabalho contribui para que as mesmas se insiram, também, no contexto dos consumidores, o que fica claramente demonstrado no equilíbrio existente no âmbito do processo de atendimento do órgão em estudo.

Esta realidade histórica serve para confirmar a existência de um processo evolutivo da cidadania brasileira no aspecto do gênero, iniciado, de forma mais evidente, a partir da Revolução de 1930, haja vista que, já nas eleições de 1933, para a Assembléia Constituinte e o Presidente da República, entre outras modificações no aspecto eleitoral, instituiu-se o voto feminino, em que pese todas as limitações então existentes, como bem avalia Carvalho (2003).

Tabela 2 – Usuários do Procon/SE por faixa-etária (2009)

IDADE	FREQUÊNCIA	PERCENTUAL (%)
16 a 19 anos	3	1,5
20 a 29 anos	90	50,0
30 a 39 anos	40	22,5
40 a 49 anos	32	18,5
50 a 59 anos	6	3,0
60 a 69 anos	9	4,5
Acima de 70 anos	-	-
Não respondeu	-	-
TOTAL	180	100,0

Fonte: Dados da pesquisa realizada junto aos usuários do Procon/SE.

No que diz respeito à faixa-etária dos usuários do Procon/SE, conforme pode ser visto na Tabela 2, há uma nítida predominância de indivíduos entre os 20 e os 29 anos, com o equivalente à metade dos usuários (50%). Em seguida, aparecem, de forma equiparada, as faixas entre 30 e 39, e 40 e 49, sendo a primeira com 22,5% e a segunda com 18,5%; destacando-se, ainda, uma baixa participação das faixas a partir dos 50 anos.

Podemos inferir que há uma efetiva conscientização dos jovens quanto aos seus direitos enquanto consumidores, embasada, principalmente, pelo crescente acesso a informação. Todavia, ao serem observados os dados relativos ao conjunto das faixas-etárias que vão dos 30 aos 49 anos, nas quais geralmente já se configura a perspectiva de definição profissional e autonomia financeira, com o conseqüente aumento do poder de consumo, mantém-se a tendência de busca pelo cumprimento dos direitos de consumidores.

Tabela 3 – Usuários do Procon/SE por estado civil (2009)

ESTADO CIVIL	FREQUÊNCIA	PERCENTUAL (%)
Solteiro	73	41,5
Casado	80	45,0
Viúvo	6	3,0
Divorciado	9	4,5
Não respondeu	12	6,0
TOTAL	180	100,0

Fonte: Dados da pesquisa realizada junto aos usuários do Procon/SE.

Quando o assunto é o estado civil dos usuários do Procon/SE, verifica-se uma predominância dos indivíduos solteiros e casados, que juntos respondem por 86,5% do total de entrevistados, sendo o primeiro grupo com 41,5% e o segundo com 45; enquanto os viúvos e divorciados apresentam pouca participação, com 3% e 4,5%, respectivamente (Tabela 3).

Observando-se os dados até aqui apresentados a respeito do perfil dos usuários do órgão, embora não se tenha verificado uma predominância consistente nos aspectos relativos a sexo e estado civil, mantendo-se um certo equilíbrio. Já quando o assunto é faixa etária,

percebe-se uma maior procura dos serviços por parte de indivíduos jovens, principalmente entre os 20 e 29 anos, com quase 50% do total, seguidos dos que têm entre 30 e 49, que juntos somam mais de 40%. Isto nos leva a inferir que as novas gerações estão se caracterizando por um tipo de atitude mais ativa em relação à busca pelas políticas públicas que contribuam para a busca pela garantia dos seus respectivos direitos, como é o caso. Podemos inferir que há uma efetiva conscientização dos jovens quanto aos seus direitos enquanto consumidores, devida principalmente ao acesso a informação.

Tabela 4 – Usuários do Procon/SE por nível de escolaridade (2009)

ESCOLARIDADE	FREQUÊNCIA	PERCENTUAL (%)
Não alfabetizado	-	-
Alfabetizado	-	-
Ensino fundamental completo	9	4,5
Ensino fundamental incompleto	-	-
Ensino médio completo	45	25,0
Ensino médio incompleto	30	17,5
Ensino superior completo	45	25,0
Ensino superior incompleto	18	9
Pós-graduação	30	17,5
Não respondeu	3	1,5
<b>TOTAL</b>	<b>180</b>	<b>100,0</b>

Fonte: Dados da pesquisa realizada junto aos usuários do Procon/SE.

Em relação ao nível de escolaridade, a participação mais freqüente está entre os indivíduos que concluíram o ensino médio e o ensino superior, ambos com 25%, representando, juntos, a metade dos usuários. Em seguida, aparecem os que cursam pós-graduação, com 17,5%, e os que ainda não concluíram o ensino médio, também com 17,5%.

Pode-se perceber um certo equilíbrio entre aqueles usuários que já atingiram o nível médio de escolaridade e os que já chegaram ao nível superior, mesmo que ainda não o tenham concluído. Chama a atenção, todavia, o fato da completa ausência de usuários com baixos níveis de escolarização (não alfabetizados, alfabetizados, ou mesmo ainda cursando o ensino fundamental).

Curiosamente, embora possamos inferir que há uma evidência de maior grau de participação à medida que aumenta o nível de escolaridade, percebemos um baixo índice de indivíduos que estão cursando o ensino superior (apenas 9%).

Tais evidências reforçam a ênfase na importância da questão educacional para a cidadania que Marshal (1967) já colocava, ao afirmar que o direito à educação é um direito de cidadania com características genuínas, entendendo-se a educação exatamente como um pré-requisito para a liberdade.

Nesta mesma perspectiva analítica, percebemos que a relativa predominância de indivíduos que já concluíram o ensino médio e o superior, combinada com a inexpressiva participação daqueles que ainda não concluíram sequer o ensino fundamental, indica a incidência de um dos chamados “defeitos” denominados por Almond e Verba (1989), nos processos de socialização política que consolidam o exercício da cidadania; no caso particular, a falta de oportunidades de aprendizagem.

Tabela 5 – Usuários do Procon/SE por religião (2009)

RELIGIÃO	FREQUÊNCIA	PERCENTUAL (%)
Católica Apostólica Romana	79	44,0
Evangélica	50	28,5
Espírita	15	8,5
Sem religião	15	8,5
Afro-brasileiras	3	1,5
Outras religiões	18	9,0
Não respondeu	-	-
TOTAL	180	100,0

Fonte: Dados da pesquisa realizada junto aos usuários do Procon/SE.

No tocante à opção religiosa dos usuários do Procon/SE, como pode ser visto na Tabela 5, aparecem com maior incidência os indivíduos católicos, com 44%, seguidos dos evangélicos, com 28,5%, de forma que os dois grupos juntos respondem por quase  $\frac{3}{4}$  (três quartos) do total. Entre as demais religiões, aparece a espírita com 8,5%, mesmo percentual

dos que se declararam sem religião; e as afro-brasileiras, com o patamar equivalente a apenas 1,5%.

Confirma-se, dessa forma, a predominância já de amplo conhecimento público das religiões católica e evangélica entre os entrevistados, com predominância da primeira, com 44% do total, embora deva ser registrada a significativa incidência de usuários que se consideram evangélicos, com o equivalente a quase 30% do total.

Tais dados demonstram que o Brasil está se tornando um país no qual a maioria católica passa a conviver, cada vez mais, com uma realidade que se caracteriza pela evidência de uma mobilidade religiosa, verificada com o crescimento das várias religiões protestantes, consolidando, gradativamente, um ambiente direcionado para o cenário do pluralismo religioso.

Tabela 6 – Usuários do Procon/SE por renda familiar (2009)

RENDA	FREQUÊNCIA	PERCENTUAL (%)
Sem renda fixa	39	22,0
Até 2 salários	66	37,0
De 2 a 5 salários	54	30,5
De 5 a 10 salários	-	-
Acima de 10 salários	9	4,5
Não respondeu	12	6,0
TOTAL	180	100,0

Fonte: Dados da pesquisa realizada junto aos usuários do Procon/SE.

Quanto à renda familiar (Tabela 6), verifica-se que a maioria dos usuários do Procon/SE recebe até 5 salários mínimos, sendo 37% até 2, e 30,5% entre 2 e 5 salários, de forma que somadas as duas faixas atinge-se o equivalente a 2/3 (dois terços) dos entrevistados. Uma parcela significativa (22%) declarou não possuir renda fixa, podendo-se inferir uma relação com o grande número de trabalhadores autônomos, como poderá ser visto na seqüência dos resultados.

Os percentuais relativos aos que se declararam sem renda fixa (22%), de até 2 salários (35%), e de 2 a 5 salários (30%), somados, atingem o equivalente a 88% do total de entrevistados; ao passo que, os que ganham acima de 10 salários somam apenas 5%; 7% não responderam e na faixa entre os 5 e 10 salários não houve qualquer ocorrência.

Os dados acima permitem inferir que aqueles que se encontram inseridos nas classes mais abastadas raramente procuram o serviço de defesa do consumidor, que atende basicamente às classes assalariadas de renda inferior, com provável participação significativa de trabalhadores da economia informal, como pode ser comprovado com a verificação dos dados relacionados à principal ocupação dos usuários, nos quais os que se declararam autônomos e relacionados a outras profissões atingem juntos 40% do total, enquanto os assalariados com registro chegam a 36%, ficando os desempregados, donas de casa, estudantes e aposentados com índices bastante baixos.

Tabela 7 – Usuários do Procon/SE por principal ocupação (2009)

PRINCIPAL OCUPAÇÃO	FREQUÊNCIA	PERCENTUAL (%)
Desempregado	12	6,0
Autônomo	45	25,0
Assalariado com registro	66	37,0
Aposentado	6	3,0
Estudante	12	6,0
Dona de casa	12	6,0
Outras	25	15,5
Não respondeu	2	1,5
TOTAL	180	100,0

Fonte: Dados da pesquisa realizada junto aos usuários do Procon/SE.

Em relação às principais ocupações dos usuários do Procon/SE, verificou-se uma predominância de duas categorias: assalariados com registro, com pouco mais de 1/3 (um terço) dos entrevistados (37%); seguidos dos autônomos, com 1/4 (um quarto) do total (25%).

Desempregados, estudantes e donas de casa aparecem com 7% do total cada, sendo que outras profissões atingem o patamar de 15,5%.

Tais dados confirmam a inferência anteriormente mencionada quanto ao crescimento cada vez mais evidente no país dos indivíduos que conseguem atingir um certo nível de renda, com conseqüências diretas no processo de capacidade de consumo, através de atividades autônomas, em geral caracterizadas pela informalidade.

Embora tenha ocorrido uma leve recuperação do mercado de trabalho brasileiro nos primeiros anos do século XXI, como registram Baltar, Krein e Moretto (2006), a mesma não foi suficiente para atenuar de forma significativa os elevados índices de precariedade do mercado de trabalho brasileiro, como esclarece Maia (2007), ao afirmar que o emprego cresceu na primeira metade dos anos 2000 em ritmo mais acelerado do que o da população economicamente ativa.

Tabela 8 – Usuários do Procon/SE por filiação a entidades (2009)

ENTIDADE	FREQUÊNCIA	PERCENTUAL (%)
Associação de moradores	2	1,0
Sindicatos/Associações profissionais	18	9,0
Grupo religioso	24	15,0
Partido político	3	1,5
Movimentos sociais	6	3,0
Outros	10	5,5
Nenhum	99	56,0
Não respondeu	18	9,0
TOTAL	180	100,0

Fonte: Dados da pesquisa realizada junto aos usuários do Procon/SE.

No que diz respeito à filiação a entidades por parte dos usuários do Procon/SE, chama a atenção o fato de que mais da metade dos entrevistados (56%) não possui filiação a qualquer instituição coletiva, devendo-se destacar, ainda, que outros 10% optaram por não responder à questão. Apenas 10% são filiados a sindicatos ou associações profissionais, 13% a grupos religiosos, e apenas 2% a partidos políticos.



Pode-se inferir, neste ponto, que a maioria dos indivíduos pesquisados não exerce uma prática efetiva de associativismo, que é um elemento importante no contexto da cidadania, como ressalta Tosi (2004), quando aponta que, para os direitos humanos e de cidadania não passarem apenas de ideais abstratos, papel e tinta, sem nenhuma consequência concreta na vida das pessoas, é necessária uma combinação de vários elementos, a exemplo de governos, organizações civis não-governamentais, organismos internacionais, todos subscrevendo, respeitando, defendendo, patrocinando e reclamando os direitos, além de exigir que todos façam o mesmo.

### 3.4 A relação dos usuários e suas visões a respeito do Procon/SE

No tocante ao fato de ser a primeira vez em que o usuário procura os serviços do Procon/SE, os dados pesquisados demonstram que 58% dos entrevistados não haviam utilizado os serviços anteriormente, sendo que uma quantidade significativa de usuários (42%), por sua vez, já teriam se utilizado dos serviços do órgão antes, confirmando a satisfação com os resultados obtidos na experiência anterior.

Tabela 9 – Usuários do Procon/SE: ser ou não a primeira vez a procurar o órgão (2009)

PRIMEIRA VEZ?	FREQUÊNCIA	PERCENTUAL (%)
Sim	105	58,0
Não	75	42,0
TOTAL	180	100,0

Fonte: Dados da pesquisa realizada junto aos usuários do Procon/SE.

Tais dados confirmam o crescimento progressivo da procura pelo Procon em Sergipe, já identificado com o acesso aos dados primários obtidos junto ao órgão e nas informações fornecidas inicialmente pelos seus gestores, caracterizando uma evidência inicial inequívoca

do significativo nível de satisfação dos usuários em relação ao atendimento das suas expectativas.

Tabela 10 – Usuários do Procon/SE: meio como tomaram conhecimento do órgão

MEIO	FREQUÊNCIA	PERCENTUAL (%)
Rádio	3	2,0
Televisão	90	50,0
Internet	15	8,0
Jornal	12	7,0
Panfleto/Cartaz	-	0,0
Amigos	27	15,0
Outros	33	18,0
TOTAL	180	100,0

Fonte: Dados da pesquisa realizada junto aos usuários do Procon/SE.

A forma de conhecimento do Procon/SE mais utilizada por parte dos usuários foi a televisão, aparecendo em exatamente a metade dos casos (50%). Em seguida aparecem outros meios diversos, com 18%, e indicação de amigos, com 15%; seguidos de internet (8%), jornal (7%) e rádio (2%).

Tais resultados demonstram a força exercida pelos meios de comunicação de massa (principalmente a televisão) enquanto elementos difusores de informações, apesar de caracterizar uma certa ambigüidade, na medida em que os mesmos estimulam o consumo, por um lado, e servem como instrumento de divulgação dos direitos que os consumidores possuem, por outro.

Tabela 11 – Usuários do Procon/SE: satisfação com os resultados obtidos (2009)

RESULTADOS SATISFATÓRIOS?	FREQUÊNCIA	PERCENTUAL (%)
Sim	108	61,0
Não	6	3,0
Parcialmente	33	18,0
Não respondeu	33	18,0
TOTAL	180	100,0

Fonte: Dados da pesquisa realizada junto aos usuários do Procon/SE.

Em relação ao nível de satisfação dos usuários do Procon/SE com os resultados obtidos a partir do atendimento recebido, que está diretamente ligado às demandas e expectativas dos indivíduos entrevistados, evidencia-se uma predominância positiva, na medida em que 61% dos usuários manifestaram-se satisfeitos com os resultados alcançados, ao passo que apenas 3% indicaram insatisfação, e 18 % consideraram que suas expectativas foram satisfeitas de forma parcial, conforme pode ser verificado pelos dados da tabela 11.

Nesta parte da pesquisa, foi apresentada uma questão aberta aos usuários com o seguinte teor: “O que poderia ser feito para melhorar os serviços prestados pelo órgão?”. Os resultados obtidos, embora apresentados com expressões diferentes, de acordo com o nível de escolaridade de cada entrevistado, demonstram que o principal fator que poderia contribuir para melhorar a prestação dos serviços seria a ampliação do número de atendentes (atualmente são 10 atendentes, nos dois turnos), como forma de se proporcionar maior agilidade nos atendimentos.

Além disso, merecem destaque, também, críticas relacionadas à necessidade do órgão estar ligado a alguma instância judicial, o que demonstra um relativo desconhecimento dos limites do órgão, que pode, apenas, atuar no âmbito administrativo. Outros aspectos também foram citados, em menor proporção, tais como: maior divulgação dos serviços do órgão junto à população, dos direitos que os consumidores possuem.

Tabela 12 – Usuários do Procon/SE: nível de credibilidade na eficácia do órgão (2009)

CUMPRE O PAPEL	FREQUÊNCIA	PERCENTUAL (%)
Sim	141	78,5
Não	-	-
Parcialmente	30	17,0
Não respondeu	9	4,5
TOTAL	180	100,0

Fonte: Dados da pesquisa realizada junto aos usuários do Procon/SE.

Quando perguntados a respeito do grau de credibilidade em relação à eficácia do órgão no cumprimento do seu papel enquanto instituição voltada para a proteção e defesa dos consumidores, verifica-se, também, um substancial índice de positividade, haja vista que mais de  $\frac{3}{4}$  (três quartos), ou seja, 78,5% dos entrevistados afirmaram que o Procon/SE cumpre efetivamente.

Vale destacar que nenhum dos entrevistados posicionou-se negativamente em relação ao questionamento, ao passo que 17% do total afirmaram que o órgão cumpre parcialmente o seu papel, e 4,5% optaram por não se pronunciar a respeito, conforme demonstrado na tabela 12.

Tabela 13 – Usuários do Procon/SE: órgão como facilitador para a cidadania (2009)

PROCON CONTRIBUI COMO FACILITADOR PARA A CIDADANIA?	FREQUÊNCIA	PERCENTUAL (%)
Sim	150	83,0
Não	6	3,0
Não respondeu	24	14,0
TOTAL	180	100,0

Fonte: Dados da pesquisa realizada junto aos usuários do Procon/SE.

Quando foi perguntado aos entrevistados, de forma mais específica e categórica a respeito dos seus entendimentos quanto à efetividade da contribuição do Procon/SE para a garantia dos seus direitos, enquanto cidadãos, a incidência de positividade nas respostas foi ainda mais ampla: 84% dos usuários afirmaram que o órgão contribui, enquanto apenas 3% se posicionaram negativamente.

O fato de que 13% dos entrevistados fizeram a opção de não responder a este questionamento merece destaque, na medida em que, conforme já foi demonstrado (vide tabela 4), cerca de 43% dos entrevistados já concluíram ou estão cursando o ensino médio, 36% já concluíram ou estão cursando o ensino superior, 17% já cursam ou cursaram pós-graduação, e apenas 5% estão no ensino fundamental. Ou seja, de acordo com a média do

nível de escolaridade do conjunto dos entrevistados, deveria haver uma maior incidência de manifestações relacionadas à questão em análise.

No grupo que se posicionou de forma contrária em relação à contribuição do Procon/SE para a cidadania (3%), as justificativas das respostas convergem para afirmações relacionadas uma “falta de autonomia” do órgão para punir os fornecedores, o que demonstra um certo desconhecimento dos limites jurídicos existentes.

Tal fato já foi verificado anteriormente (vide resultados da tabela 12 e desdobramentos da questão aberta), quando parte dos entrevistados destacou a necessidade do Procon/SE ter maior autonomia para punição das empresas na esfera judicial.

Nesta parte da pesquisa, também se tentou obter dos entrevistados informações mais específicas sobre quais as justificativas para os seus posicionamentos de forma positiva, ou seja, por afirmarem que o Procon/SE contribui, sim, para a garantia dos seus direitos enquanto cidadãos.

Os resultados desta questão aberta apresentaram manifestações bastante interessantes, caracterizando uma relevância para os objetivos deste trabalho, podendo ser destacadas, por exemplo, afirmações de que o Procon/SE “é um aliado, se preocupa, representa, orienta, dá apoio, defende os consumidores”, ou, ainda, “atenua os abusos dos fornecedores, principalmente das grandes empresas, equilibra a relação fornecedor/consumidor, facilita o acesso aos direitos, através dos meios legais, quando necessário, como também a comunicação entre consumidores e fornecedores”.

Outros pontos destacados pelos entrevistados dão ênfase a um certo protagonismo do órgão, através de afirmações do tipo “é o único órgão que defende os consumidores”, “sem o Procon não saberia dos direitos”, “faz a lei ser cumprida”. Há os que destacam, de forma mais específica e ponderada, o fato de que, efetivamente, “muita coisa mudou nas relações entre consumidores e fornecedores após a existência do Procon no país”.

### **3.4.1 O perfil e a visão dos funcionários do setor de atendimento do Procon/SE**

Como forma de ampliar a compreensão da experiência dos usuários do Procon/SE, pareceu-nos necessária a busca pelo conhecimento do perfil e da visão dos indivíduos que compõem uma área de importância estratégica para o bom funcionamento do órgão, que é o setor de atendimento ao público, composto por 10 funcionários.

O setor é formado predominantemente por funcionários jovens, de ambos os sexos, com idade entre 20 e 29 anos, solteiros, componentes de famílias em sua maioria com renda entre 5 e 10 salários mínimos, e cursando o nível superior, com maior incidência de alunos do curso de direito.

Metade dos jovens atendentes se declara como adepta da religião católica e não possuindo filiação a qualquer tipo de entidade associativa, embora seja relevante ressaltar que quase um terço dos entrevistados (30%), afirmou ser filiado a um partido político, fato que poderá ser melhor avaliado em pesquisas posteriores, sobretudo quanto ao aspecto da causalidade. Ou seja, se resultado de um certo nível de conscientização política ou mero indício de uma política de aparelhamento partidário, haja vista o fato de que o processo de recrutamento e seleção dos atendentes se dá através da análise de currículos e da realização de entrevistas, caracterizando uma certa subjetividade no tocante à avaliação meritocrática dos candidatos.

A respeito da visão dos atendentes do Procon/SE em relação ao papel desempenhado pelo órgão e os respectivos reflexos junto aos usuários dos serviços prestados, quase a unanimidade dos entrevistados se manifestou de forma positiva, atribuindo tal posicionamento ao fato de que o órgão “resolve, na maioria das vezes”, os problemas dos consumidores que o procuram, “fazendo cumprir” a legislação contida no Código de Defesa do Consumidor (CDC).

Deve-se registrar que, particularmente no tocante ao processo de capacitação destes funcionários, os mesmos recebem orientações regulares dos servidores do órgão, assim como treinamentos regulares ministrados por técnicos oriundos de Brasília (DF), por intermédio do Ministério da Justiça.

Ao serem questionados especificamente sobre a eficácia da instituição enquanto instrumento facilitador do pleno exercício da cidadania, todos os componentes do setor de atendimento do Procon/SE apresentaram um mesmo posicionamento, manifestando-se de forma afirmativa, através de expressões como: “o Procon resolve os problemas dos consumidores e faz o CDC ser cumprido”, “procura proteger o cidadão e equilibrar as relações com os fornecedores”, “auxilia os consumidores e faz com que os seus direitos sejam respeitados e cumpridos”, “promove o cidadão-consumidor”, etc.

Um aspecto, contudo, merece o devido registro, que é o fato de que mesmo entre os atendentes, ainda que com pouca incidência (algo em torno de 20% dos entrevistados), ocorreram posicionamentos que apontam para uma necessidade da instituição possuir mais poder para coagir as empresas, podendo ser, inclusive, transformada em um juizado.

Tais ocorrências já evidenciadas e analisadas em relação aos indivíduos inseridos no âmbito dos usuários do órgão, e até certo ponto consideradas aceitáveis para aquele público, considerando a suas características, não pode ter o mesmo tratamento quando ocorre exatamente com aqueles que exercem o papel institucional de atender, orientar e proporcionar o pleno exercício da cidadania aos consumidores que buscam os serviços do Procon.

### **3.4.2 Representante dos lojistas e Gestora do Procon/SE: visões otimistas**

Na expectativa de viabilizar uma maior amplitude de conhecimento sobre o campo empírico que envolveu esta pesquisa, decidimos entrevistar a gestora da Coordenadoria de

Proteção e Defesa do Consumidor do Estado de Sergipe (Procon/SE), senhora Gilsa Brito; assim como o presidente da Federação das Câmaras de Dirigentes Lojistas do Estado de Sergipe (FCDL), senhor Gilson Figueiredo.

Não obstante representarem instituições essencialmente distintas (Estado x mercado), os dois gestores apresentaram avaliações bastante semelhantes em relação à temática da política pública de proteção e defesa do consumidor, tanto nos aspectos teórico e teleológico que permearam a criação do Código de Defesa do Consumidor (CDC), como no tocante às manifestações espontâneas dos consumidores.

Faz-se necessário registrar, nesse sentido, que parte dos questionamentos apresentados a ambos os gestores se baseou em resultados já apurados a partir dos dados obtidos com a pesquisa de campo realizada, a exemplo das equivocadas reivindicações relacionadas à necessidade de que o órgão passasse a atuar na esfera judicial, como forma de aperfeiçoar a sua ação.

Merece destaque, contudo, a avaliação do presidente da FCDL em relação aos efeitos da implantação do CDC no país, no início da década de 1990. Para ele, esta medida acelerou uma mudança de mentalidade nos empresários que já vinha ocorrendo, sobretudo no tocante à preocupação com a qualidade dos produtos e serviços, com ênfase nas atividades de atendimento ao cliente, que pressupõem uma contínua preparação técnica dos colaboradores envolvidos no processo.

Além disso, a respeito da substancial incidência de jovens entre os usuários pesquisados, foi verificado que, para gestora do Procon/SE, o fenômeno deve-se principalmente à atuação divulgadora do órgão, ao passo que o representante dos empresários atribui a um leque mais amplo de fatores, relacionados ao avanço dos meios de comunicação, a exemplo da internet, e o maior acesso à educação, que geram mais conhecimento e cultura geral, aumentando o padrão de exigência e conscientização das novas gerações.



## CONCLUSÃO

A possível relação entre consumo e cidadania, foco central deste trabalho, pressupõe o entendimento preliminar de que, no mundo contemporâneo, com todos os avanços e retrocessos ocorridos ao longo do tempo, no tocante ao processo democrático, ser cidadão vai muito além de se ter consciência da importância da garantia do exercício de determinados direitos e deveres em relação ao Estado.

Sobretudo num país como o Brasil, com as suas peculiares características históricas e culturais, norteado por uma Constituição que mal completou duas décadas de vigência, promulgada após um período ditatorial que promoveu, escancaradamente, o cerceamento de direitos civis e políticos, há que se tomar o cuidado de pensar na questão da cidadania como algo sempre em construção.

Num contexto histórico em que as pessoas se vêem cada vez mais sobrecarregadas por informações apresentadas em tempo real pelos diferentes meios de comunicação de massa, independentemente do canto do mundo em que os fatos estejam acontecendo, a tomada de decisão individual, consciente, se torna cada vez mais difícil. Os anúncios publicitários, por exemplo, inseridos das mais diferentes formas e recheados de mensagens subliminares, cumprem o papel de transformar cada cidadão-consumidor numa espécie de presa a ser capturada. Os produtos ofertados caracterizam-se, em geral, pela contínua inovação, sobretudo a partir dos reverenciados avanços tecnológicos, que provocam uma espécie de círculo vicioso no qual aquilo que hoje pode ser considerado de última geração, estará fadado, em pouco tempo, a se tornar completamente obsoleto.

Curiosamente, como bem afirma Bauman (2007), todo esse contexto termina por levar grande parte das pessoas a terem que se submeter aos constantes remodelamentos, a fim de que não se tornem, da mesma forma que os produtos que consomem, também obsoletos.

O próprio Max Weber, embora tenha o seu reconhecimento enquanto um dos principais clássicos do pensamento sociológico, em razão da sua célebre tese sobre a relevância do aspecto religioso como elemento importante na consolidação do capitalismo, travou intensos debates com os seus contemporâneos a respeito daquilo que chamou de “determinismo tecnológico”.

Em seus escritos e debates, conforme destaca Richard Swedberg, em sua obra intitulada *Max Weber e a idéia de Sociologia Econômica*, publicada no Brasil em 2005, Weber afirmara que a importância do papel da tecnologia na Revolução Industrial tinha sido exagerado, haja vista que, no seu entendimento, a razão pela qual a tecnologia pôde se desenvolver tanto durante o referido período foi o fato de já existir um **mercado de massas**, fato que, por sua vez, teve muito a ver com a mudança na distribuição de riqueza e renda.

A opção de escolha pelos usuários do Procon de Sergipe como *tipos ideais* para se estudar a temática relativa às possíveis relações entre consumo e cidadania deveu-se, fundamentalmente, pelo entendimento de que, no Brasil, além de ter sua propriedade garantida, poder votar, ser votado, se expressar livremente, cobrar serviços de saúde e educação de melhor qualidade, organizar-se coletivamente, etc.; o cidadão pode, efetivamente, a partir da sua condição de consumidor, ainda que inconscientemente, contribuir para a ocorrência de transformações sociais.

Merton (1977), chegou a afirmar, com a sua noção de efeitos latentes, não pretendidos, da ação humana, que as mudanças ocorridas em uma sociedade se consolidam como um resultado agregado e historicamente acumulado daquilo que fazem todos os membros da sociedade, com base em seus próprios motivos particulares e propósitos egoísticos.

No que diz respeito à eficácia em relação à cidadania por parte dos órgãos públicos de proteção e defesa do consumidor no Brasil, tomando como base empírica o público formado pelos usuários do Procon/SE, é possível afirmar que o órgão funciona como um instrumento

institucional que atua como catalisador das suas insatisfações individuais em relação aos produtos e serviços que não lhes foram fornecidos de forma satisfatória.

Os dados primários fornecidos pelo Procon/SE demonstram claramente uma crescente procura pelos serviços oferecidos no órgão (35.684 atendimentos no ano de 2006, e 41.335 em 2007), levando, inclusive, à necessidade de uma mudança de endereço e investimentos em tecnologia e recursos humanos, com o intuito de se adequar a estrutura existente à demanda em expansão.

Quando passamos a analisar, de forma mais específica, os dados relacionados à relação dos usuários com o Procon/SE, assim como as suas visões a respeito do órgão, alguns pontos merecem ser destacados.

Vejamos alguns elementos que consideramos relevantes:

1º) embora tenha havido uma predominância de usuários jovens (praticamente a metade dos entrevistados tem menos de 30 anos de idade), conforme já demonstrado anteriormente, a internet aparece como uma incidência pouco significativa, influenciando apenas 8% dos entrevistados, enquanto a televisão se destaca com exatos 50%, valendo registrar, também, que 15% dos usuários procuraram o órgão por orientação de amigos e 18% através de outros meios, diferentes de rádio, panfleto/cartaz ou jornal, que juntos chegam a apenas 8%. Verifica-se, dessa maneira, que a crescente ampliação do acesso dos jovens à internet, mesmo os de famílias de baixa renda, não garante uma utilização com fins voltados à busca por informação efetiva, parecendo voltar-se, sobretudo, ao entretenimento;

2º) apesar do número de usuários que procuram o Procon/SE pela primeira vez ser superior ao dos que já teriam utilizado os serviços do órgão anteriormente (58% contra 42%, respectivamente), deve-se destacar que o significativo índice de retorno caracteriza um sinal de reconhecimento da eficácia do trabalho realizado, de forma que a política pública teria atendido às expectativas dos mesmos, obviamente;

3º) No contexto geral dos entrevistados, quando questionados sobre a sua satisfação quanto aos resultados obtidos, confirma-se a constatação anterior quando é observado que, para 61%, os resultados foram plenamente satisfatórios, e parcialmente para 18%, enquanto apenas 3% afirmaram não ter obtido sucesso em relação às suas demandas apresentadas, e 18% optaram por não responder à questão, possivelmente pelo fato dos processos ainda estarem em andamento junto aos fornecedores acionados pelo órgão, aguardando-se, ainda, uma conclusão final da questão; devendo-se registrar, também, que, mesmo entre os usuários satisfeitos, houve uma reivindicação de que fosse aumentado o número de atendentes para dar maior agilidade aos atendimentos, e entre os demais, verificou-se uma desinformação quanto aos limites da instituição, pois criticaram, principalmente, a necessidade do órgão atuar judicialmente;

4º) quanto ao nível de credibilidade dos usuários na eficácia do órgão na prestação dos serviços, a maioria esmagadora se posicionou positivamente (78%), sendo que, parcialmente satisfeitos, se declararam 17%, e apenas 5% responderam negativamente, embora algumas medidas tenham sido sugeridas, no sentido de melhorar os serviços, sobretudo no tocante ao aumento do número de atendentes, conforme já registrado;

5º) finalmente, quando perguntados de forma mais contundente sobre a contribuição do Procon/SE na defesa e proteção dos consumidores, garantindo-lhes os seus direitos enquanto cidadãos, o índice de positividade nas respostas foi ainda mais expressivo (84%), enquanto apenas 3% posicionaram-se negativamente, e 13% optaram por não responder.

Dessa forma, é possível afirmar que, não obstante as limitações estruturais e, sobretudo, jurídicas, do Procon/SE, no cumprimento da sua missão institucional de proteger e defender os consumidores, garantindo o efetivo cumprimento das normas contidas no Código de Defesa do Consumidor e nas demais legislações protetivas, facilitando, desta forma, o pleno exercício da cidadania; há, entre seus usuários, um reconhecimento da sua relevância.

As manifestações dos entrevistados registradas nas respostas às questões abertas decorrentes das perguntas mais específicas em relação ao termo **cidadania**, que apresentam uma característica positiva de protagonismo do Procon/SE no fortalecimento dos consumidores enquanto cidadãos, conforme já registrado neste trabalho, devem ser analisadas com certa ponderação, haja vista que, quando se observa as sugestões de aperfeiçoamento dos serviços, no entanto, são revelados alguns aspectos que denotam certo desconhecimento a respeito das limitações do órgão, sobretudo pelo fato de que as questões judiciais não lhe cabem e, mais ainda, ações de caráter coletivo cabem ao Ministério Público ou à Defensoria Pública, embora existam controvérsias sobre a prerrogativa do segundo órgão.

A desinformação, obviamente, está relacionada aos baixos níveis de escolaridade existentes no país, aliados à baixa qualidade da educação e à prática cotidiana do acesso aos meios de comunicação de massa, muito mais voltados para o entretenimento e a massificação de marcas e produtos, através das intensas mensagens publicitárias. Como já afirmara o próprio Nestor Garcia Canclini (2008), homens e mulheres percebem que muitas das perguntas próprias dos cidadãos – a que lugar pertença e que direitos isso me dá, como posso me informar, quem representa meus interesses – recebem suas respostas mais através do consumo privado de bens e dos meios de comunicação de massa do que nas regras abstratas da democracia ou da participação coletiva em espaços públicos.

Outro aspecto que apresenta relevância refere-se ao público formado pelos funcionários que atuam no setor de atendimento do Procon/SE, que formam um total de 10 indivíduos, nesta pesquisa denominados como “atendentes”, obedecendo-se à nomenclatura utilizada pelos gestores da instituição. Tais funcionários, hegemonicamente jovens, estudantes universitários (principalmente do curso de direito), com idade entre 20 e 29 anos, solteiros, e adeptos da religião católica, principalmente, só apresentam um índice significativo de filiação a entidades de natureza coletiva no que diz respeito a partidos políticos.

Conforme já mencionado anteriormente, tal fenômeno poderá ser melhor avaliado em pesquisas posteriores, sobretudo quanto ao aspecto da causalidade, a fim de que se possa verificar se isto se deve a um certo nível de conscientização política ou mero indício de uma estratégia de aparelhamento partidário, haja vista o fato de que o processo de recrutamento e seleção dos atendentes se dá através da análise de currículos e realização de entrevistas. Com isso, tais processos ficam marcados por grande margem de subjetividade, no que diz respeito à avaliação meritocrática.

Além disso, outro elemento de maior importância em relação a este público formado pelos atendentes do Procon/SE, levando-se em consideração a finalidade do presente estudo e com base no caráter estratégico da função exercida cotidianamente pelos mesmos, é exatamente a incidência de manifestações voltadas para a necessidade de que a instituição possua maior poder de coação junto aos fornecedores, inclusive com a perspectiva de vir a se transformar em um juizado.

Ainda que já considerada preocupante tal ocorrência entre os usuários entrevistados, embora podendo ser entendida como normal, tendo em vista o perfil dos mesmos; na medida em que ocorre, também, no âmbito dos atendentes, que se encontram em processo de formação de nível superior, principalmente na área jurídica, merece maior destaque, apontando para a necessidade de que os processos de treinamento e capacitação dos mesmos sejam aperfeiçoados.

Em relação aos resultados colhidos a partir dos posicionamentos do representante dos empresários (presidente da FCDL) e da gestora do Procon/SE, apesar de não terem apresentado surpresas, deve-se registrar o reconhecimento manifestado pelo primeiro a respeito da aceleração, a partir do Código de Defesa do Consumidor, de uma suposta mudança gradual de mentalidade provocada nos lojistas sobre a importância da qualidade dos produtos e serviços, assim como do atendimento prestado aos consumidores.

Outro resultado evidenciado neste estudo que merece uma atenção diferenciada, sob o aspecto sociológico, é o fato de que a televisão aparece como o principal veículo de informação junto aos indivíduos que tomam a iniciativa de procurar os serviços do órgão de defesa do consumidor para solucionar seus problemas decorrentes das relações de consumo.

Ora, ao mesmo tempo em que a televisão, principalmente, além de outros veículos de comunicação de massa, a exemplo do rádio (que neste caso não aparece com evidência), sobrecarregam, continuamente, as pessoas com anúncios publicitários que estimulam o consumo, e por que não dizer, o consumismo; servem, por outro lado, como instrumentos de divulgação junto a este mesmo público sobre os seus direitos enquanto consumidores, bem como as possibilidades de resolverem questões relativas às suas possíveis insatisfações decorrentes de relações de consumo, através da política pública que é efetivada pelo Procon/SE.

No caso específico do rádio, merece registro o fato de que existe uma prática já consolidada há vários anos, em Sergipe, através da qual determinados programas, sobretudo os que são apresentados nas primeiras horas da manhã, atuam como “defensores dos consumidores”, através de denúncias que expõem casos específicos apresentados por ouvintes, os quais são destacados ao longo da transmissão, como forma de pressionar os fornecedores a buscarem uma solução para os problemas, sob pena de terem as imagens de suas respectivas empresas prejudicadas.

Tal fenômeno, certamente, poderá servir de objeto de estudo futuro, principalmente pelo aspecto da opção que o cidadão faz de procurar a imprensa e não o poder público para resolver seus problemas, ou mesmo levando-se em consideração questões relacionadas aos casos em que as denúncias apresentadas pelos ouvintes-consumidores referem-se a empresas que são patrocinadoras ou anunciantes do respectivo programa, por exemplo, para se verificar

como os apresentadores, produtores e diretores se comportam.

Assim, norteando-se pelas considerações até aqui apresentadas, e na perspectiva de concluir o presente trabalho, acredita-se ter demonstrado que a experiência da política pública efetivada através do Procon/SE, em que pese apresentar uma relativa eficácia enquanto instrumento institucional que propicia aos seus usuários a possibilidade de serem contemplados em suas demandas quando se sentirem de alguma forma prejudicados em determinada relação de consumo, não chega a ser capaz de formar cidadãos, viabilizando, apenas, o fortalecimento, por meio da prevalência de um direito difuso a uma determinada categoria, numa relação que é naturalmente desigual: fornecedor/consumidor.

Vale destacar, aqui, a argumentação de Marshall (1967), de que uma concessão de cidadania plena aos trabalhadores, pode desprivilegiá-los, até certo ponto, haja vista que, enquanto eles se sentirem excluídos do sistema terão maior probabilidade de se organizar em oposição ao mesmo. Na medida em que se sentem mais incluídos, tendem também a aceitar a legitimidade do próprio sistema sob o qual são explorados como trabalhadores sendo, por conseguinte, menor a probabilidade de que se rebelem contra o mesmo.

Nesse sentido, ainda que não entendamos a pós-modernidade como uma nova fase histórica, e sim como um ambiente que propicie a crítica à modernidade, devemos reconhecer que tem ocorrido um avanço no tocante ao acesso aos direitos de cidadania. E esse processo se evidencia a partir de exemplos como o das políticas de redistribuição de renda, no caso brasileiro, que proporcionam a um grande número de pessoas a consumir produtos e serviços que anteriormente eram impedidos, elevando a sua auto-estima e evidenciando o que Canclini (2008) denominou como a *cumplicidade* entre consumo e cidadania, na medida em que os conflitos entre as classes sociais se manifestam através da distribuição e apropriação de bens.

Assim, o grande desafio a ser enfrentado, tanto pela esfera estatal como pela sociedade civil, é garantir ao conjunto da população o acesso universalizado a uma educação de



qualidade. Só assim poderão existir, cada vez mais, brasileiros e brasileiras com capacidade para interpretar as mensagens que lhes são apresentadas cotidianamente, tanto em relação a produtos e serviços a serem consumidos, como sobre idéias e manifestações culturais e políticas que norteiam as atitudes de cada um na vida cotidiana.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ADORNO, T. W. **Indústria Cultural e Sociedade**. São Paulo: Paz e Terra , 2002.
- ALMOND, Gabriel A. e VERBA, Sidney. **The civic culture: political attitudes and democracy in five nations**. Newbury Park: SAGE, 1989.
- ARANHA, Maria Lúcia de Arruda. **História da educação no Brasil**. São Paulo: Moderna, 1995.
- ARENDRT, Hannah. 1988. **Da revolução**. São Paulo, Ática, 1998.
- ARROYO, Miguel C. **Educação e exclusão da cidadania**. São Paulo: Cortez, 2000.
- A SITUAÇÃO DO BRASIL. **Folha de São Paulo**, 20 agosto/2004.
- BALTAR, P.; KREIN, J. D.; MORETTO, A. **O emprego formal nos anos recentes**. *Carta Social e do Trabalho*, Campinas: Unicamp. IE. Centro de Estudos de Economia Sindical e do Trabalho (CESIT), n.3, 2006.
- BARBOSA, Livia. **Sociedade de consumo**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar editor, 2004.
- BARDENAVE, Juan E. Diaz. **O que é participação**. São Paulo: Brasiliense, 1993.
- BAUDRILLARD, Jean. **A sociedade de consumo**. Rio de Janeiro, Elfos, 1995.
- BAUMAN, Zygmund. **Vida para consumo: a transformação das pessoas em mercadoria**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Editores, 2008.
- \_\_\_\_\_. **Vida Líquida**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar editor, 2007.
- \_\_\_\_\_. **Modernidade e ambivalência**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar editor, 1999.
- BOBBIO, Norberto. **O futuro da democracia**. Tradução de Marco Aurélio Nogueira. São Paulo: Paz e Terra, 1998.
- \_\_\_\_\_. **A era dos direitos**. Rio de Janeiro: Campus, 1998.
- BOURDÉ, Guy e MARTIN, Hervé. **As escolas históricas**. Lisboa: Editora Europa-América, 2000.
- BENJAMIN, W. **A obra de arte na época de sua reprodutibilidade técnica**. São Paulo: Abril Cultural , 1983.

BENEVIDES, M. V. de M. **Cidadania e democracia**. São Paulo: Lua Nova, 2005.

BEST, S.; KELNER, D. **Postmodern theory**: critical interrogations. 1991. Disponível em : <http://www.gseis.ucla.edu/faculty/kelner/pomo/ch1.html>. Acesso em 9 maio 2008.

BRASIL E DESIGUALDADES SOCIAIS. **Folha de São Paulo**, jan./2003.

BRODBECK, Marta de Ousa Lima. Fontes históricas. In: **História**. Curitiba: Educarte, 2003.

CABRAL, Manuel Villaverde. O exercício da cidadania política em perspectiva histórica (Portugal e Brasil). In: **Revista Brasileira de Ciências Sociais**. vol.18 n. 51 São Paulo Feb. 2003. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php>. Acesso em 30 jun. 2009.

CANCLINI, Néstor García. **Consumidores e cidadãos** - conflitos multiculturais da globalização. Rio de Janeiro, UFRJ, 2008.

CARMO, Paulo. **Trabalho e educação**. São Paulo: Moderna, 2004.

CARVALHO, José Murilo de. **Cidadania no Brasil**: o longo caminho. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2003.

CASTILHO, José Roberto Fernandes. **Cidadania**: esboço de evolução e sentido da expressão. 2005. Disponível em <<http://www.dhnet.org.br/direitos>>. Acesso em 15 maio 2009.

CERTO, Samuel C. e PETER, J. Paul. **Administração estratégica**: planejamento e implantação da estratégia. São Paulo: Makron Books, 1993.

COHN, Gabriel (org.). **Comunicação e Indústria Cultural**. São Paulo: Companhia Editora Nacional, 1978.

COVRE, Maria de Lourdes Manzini. **O que é cidadania**. São Paulo: Brasiliense, 2003.

DAHRENDORF, Ralf. **Homo sociologicus** – ensaio sobre a história, o significado e a crítica da categoria de papel social. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 1991.

DALLARI, Dalmo. A polícia e as garantias de liberdade, in B.B. Moraes (org.), **O Papel da Polícia no Regime Democrático**. São Paulo, Mageart.

DAMATTA, Roberto. **Carnavais, malandros e heróis**: para uma sociologia do dilema brasileiro. Rio de Janeiro: Rocco, 2005.

DEMO, Pedro. **Pobreza Política**. São Paulo: Autores Associados, 1996.

DICIONÁRIO DE CIÊNCIAS SOCIAIS. Ed. Fundação Getúlio Vargas, 1998.

DIMENSTEIN, Gilberto. **O cidadão de papel**. São Paulo: Ática, 2003.

DOWBOR, Ladislau. **Gestão social e transformação da sociedade**. 1999. Disponível em <[http://dowbor.org/8\\_gestaosocial.asp](http://dowbor.org/8_gestaosocial.asp)> Acesso em 14 de jun. 2009.

DUMONT, Louis. **O individualismo: uma perspectiva antropológica da ideologia moderna**. Rio de Janeiro: Rocco, 1985.

ENGEL, James F.; BLACKWELL, Roger D.; e MINIARD, Paul W. **Comportamento do consumidor**. Rio de Janeiro: LTC Editora, 2000.

FARIA, José Eduardo. **Direito e globalização econômica**. São Paulo: Malheiros, 1996.

FEATHERSTONE, Mike. **O desmanche da cultura: globalização, pós-modernismo e identidade**. São Paulo: Studio Nobel: SESC, 1997.

FELICIDADE, Norma. (Org.). In.: **Caminhos da cidadania: um percurso universitário em prol dos direitos humanos** São Carlos: EduFSCAR, 2001.

FERREIRA, Celso Oliveira. **Educação, cidadania e direito: a chave da conquista**. São Paulo: EDUSF, 2006.

FERREIRA, Aurélio Buarque de Holanda. **Dicionário da língua portuguesa do século XXI**. Rio de Janeiro: Editora Nova Fronteira, 2004.

FERREIRA, Edson C. **Nova Ordem Mundial**. São Paulo: Núcleo, 2003.

FERREIRA, Eduardo S. Cidadania e Educação. In: **A Educação em Revista – SBEM N° 1 – 2º sem**. 1997.

FREIRE, Paulo. **Educação como prática de liberdade**. São Paulo, Brasiliense, 1995.

FRIDMAN, Luis Carlos. **Pós-modernidade: sociedade da imagem e sociedade do conhecimento**. *Hist. cienc. saude-Manguinhos*, Out 1999, vol.6, no.2, p.353-375. ISSN 0104-5970. Disponível em <<http://www.scielo.org.br>>. Acesso em 04 jul.2008.

GATTI, Bernadete A. Pesquisa, educação e pós-modernidade. In: **Cadernos de Pesquisa**, 2005. Disponível em<<http://www.scielo.org.br>> Acesso em 05 jul.2008.

GEORG. P. **Geografia do consumo**. São Paulo: Difusão Européia do Livro, 1965.

GIDDENS, Anthony. **As conseqüências da modernidade**. São Paulo: Ed Unesp, 1991.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. São Paulo: Atlas, 1999.

GOHN, Maria da Glória. **Teoria dos movimentos sociais**. São Paulo: Loyola, 2002.

GOLDENBERG, Mirian. **A arte de pesquisar: como fazer pesquisa qualitativa em ciências sociais**. Rio de Janeiro: Record, 2005.

GONÇALVES, Luís Martins de. **Sociedade e consumo**. São Paulo. Editora Futura, 2006.

HABERMAS, Jürgen. **O Estado-nação europeu frente aos desafios da globalização**. In: Centro Brasileiro de Análise e Planejamento. [S.l.] *Novos Estudos*. n. 43, São Paulo, 1995.

HARVEY, David. **Condição pós-moderna**: uma pesquisa sobre as origens da mudança cultural. Trad. Adail Ubirajara Sobral e Maria Stela Gonçalves. São Paulo: Loyola, 2001.

HEGUETTE, Tereza Maria Frota. **Metodologias qualitativas na sociologia**. Petrópolis: Vozes, 2000.

INSTITUTO BRASILEIRO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. Consumo sustentável: Manual de educação. Brasília: Consumers International/MMA/MEC/IDEC, 2005.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA (IBGE). Disponível em: <<http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/economia/perfilmunic/default.shtm>>. Acesso em 05. jan, 2009.

KANT, I. **Da Arte e do Gênio**. São Paulo: Abril Cultural, 1974.

KRAWCZYK, Nora. **O cenário educacional Latino-Americano no limiar do século XXI**. São Paulo: Autores Associados, 2000.

KOTLER, Philip. **Administração de Marketing**: análise, planejamento, implementação e controle. São Paulo: Atlas, 1998.

KUNTZ, Rolf. **Os direitos sociais em xeque**. São Paulo: Cortez, 2005.

LEINIER, Piero. **Hierarquia e individualismo em Luis Dumont**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Editor, 2003.

\_\_\_\_\_. Lei nº 8.078 de 11 de setembro de 1990. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Disponível em: <[www.presidencia.gov.br/legislação](http://www.presidencia.gov.br/legislação)>. Acesso em 04 abril 2009.

MAIA, Alexandre G. **Perfil do desemprego no Brasil nos anos 2000**. *Carta Social e do Trabalho*, Campinas: Unicamp. IE. Centro de Estudos de Economia Sindical e do Trabalho, n. 6, maio/ago. 2007.

MARSHALL, T.H. **Cidadania, classe social e status**. São Paulo: Zahar. 1967.

MARTINS, J. E. **A Cultura musical erudita na universidade**: refúgio, resistência, expectativas. São Paulo: ECA-USP, 1993. Aula-Magna proferida no Anfiteatro de Convenções e Congressos da USP, em 4/3/1993.

MARTINS, Carlos Benedito. **O que é sociologia**. São Paulo: Brasiliense, 2006.

MELO NETO, Francisco Paulo. **Responsabilidade social e cidadania empresarial**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2001.

MERTON, Robert K. "Análise Estrutural em Sociologia", in P. Blau (org.). **Introdução ao Estudo da Estrutura Social**. Rio de Janeiro: Zahar, 1977.

MOISES, José Álvaro. **Cidadania, confiança e instituições democráticas**. In: Lua Nova, São Paulo, 65:71-94, 2005. Disponível em: <[www.scielo.br/pdf](http://www.scielo.br/pdf)>. Acesso em 16 de jul. de 2009.

NERY JUNIOR, Nelson. **Código de Defesa do Consumidor: comentado pelos autores do anteprojeto**. 7. ed. rev. ampl. Rio de Janeiro : Forense Universitária, 2001.

NUNES, Luiz Antonio Rizzatto. **Comentários ao Código de Defesa do Consumidor: direito material** (arts. 1º a 54). São Paulo: Saraiva, 2000.

OFFE, Claus. **Capitalismo Desorganizado: transformações contemporâneas do trabalho e da política**. São Paulo: Brasiliense, 1994.

OLIVEIRA, J.C. M. **Teoria geral do Brasil**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2000.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS. Resolução A/39/248, de 16 de abril de 1985. Proteção do consumidor. Disponível em: <<http://www.un.org/documents/ga/res/39/a39r248>>. Acesso em 4 jan. 2009.

OFFE, Claus. O crescimento do setor de serviços. In: **Capitalismo desorganizado – Transformações contemporâneas do trabalho e da política**. São Paulo: Editora Brasiliense, 1999.

ORTIZ, Renato. **Mundialização e cultura**. São Paulo, Brasiliense, 1999.

PEREIRA, M. **Política, democracia e cidadania no Brasil**. São Paulo: UNESP, 2006.

PIOVESAN, Flávia. **Direitos Humanos e o Direito Constitucional Internacional**. São Paulo: Max Limonad, 1996.

PONTILHO, Fátima. **Consumo "verde", democracia ecológica e cidadania: possibilidades de diálogo?** 2004. Disponível em: <<http://www.rubedo.psc.br/artigos/consumo.htm>> Acesso em jul. de 2009.

RAWLS, John. **A theory of justice**. Oxfor: Oxford Universit Press, 1973.

RENAULT, A. **O indivíduo: reflexão acerca da filosofia do sujeito**. Rio de Janeiro: Editora Difel, 1998.

RABELO, Francisco Chagas. **Políticas públicas e cidadania**. São Paulo: Cênone Editorial, 2002.

RIBEIRO, Emídio. **Cidadania e direitos num mundo globalizado: algumas notas para discussão**. São Paulo: UNISA, 2002.

RIOS, Josué de Oliveira et al. **Código de defesa do consumidor: comentado**. São Paulo : Globo, 2001.

ROUANET. S. P. **As razões do iluminismo**. São Paulo: Companhia das Letras, 1987.

- ROUSSEAU, Jean-Jacques. **Do Contrato Social**. Trad. Lourdes Santos Machado. São Paulo: Abril Cultural, 1978.
- SANT'ANNA, Armando. **Propaganda: teoria técnica e prática**. São Paulo: Pioneira Thomson Dearing, 2002.
- SANTANA, Helder Teixeira. **Globalização da economia: soberania nacional e mercosul**. Rio de Janeiro, 2004.
- SANTOS, Milton e SILVEIRA, Maria Laura. **De uma geografia metafórica da pós-modernidade a uma geografia da globalização**. In: Revista *Cultura Vozes*. São Paulo, 1997.
- SANTOS, Boaventura de Souza. **As tensões da Modernidade**. 2004. Disponível em: <<http://www.unifra.br/professores/>> Acesso em jun. 2009.
- SAVIANI, Dermeval. **Escola e democracia**. São Paulo: Cortez, 1995.
- SCHUCH, G. Edward. **Globalização, governabilidade e reforma política**. In: Revista de Política Agrícola. Ano XIII – N.um – jan. /mar., 2004.
- SILVA, Carlos T. **Cidadania em construção no Brasil**. São Paulo, Nobel, 1998.
- SIQUEIRA, Holgonsi Soares Gonçalves. **Cultura de consumo pós-moderna**. 2005. <<http://www.angelfire.com/sk/holgonsi>>. Acesso em jul. de 2009.
- SOARES, C. F. **O Brasil na América Latina**. São Paulo: Atlas, 2004.
- SORJ, Bernardo. **A nova sociedade brasileira**. Rio de Janeiro: Zahar editor, 2005.
- SOUZA, Venceslau Alves de. Direitos no Brasil: necessidade de um choque de cidadania. In: **Revista de Sociologia e Política**, n.27 Curitiba Nov. 2006. Disponível em: <[www.scielo.br/pdf](http://www.scielo.br/pdf)>. Acesso de em 16 de jul. de 2009.
- SPOSATI, Adaíza. Mínimos sociais e seguridade social: uma revolução da consciência da cidadania. In: **Revista: serviço social e sociedade**, nº55. São Paulo: Cortez, 1999.
- SWEDBERG, Richard. **Max Weber e a idéia de sociologia econômica**. Coleção Economia e Sociedade. Rio de Janeiro: Editora UFRJ, 2005.
- SZTOMPKA, P. A **Sociologia da Mudança Social**. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 1998.
- TOMAZI, J.T. A escola e a construção da cidadania. In: **Sociedade civil e educação** (coletânea CBE). São Paulo-Campinas: Papyrus, 1997.
- TOURAINÉ, Alan. **Poderemos viver juntos? Iguais e diferentes**. Petrópolis, RJ:Vozes,1998.
- TOSI, Giuseppe. **História e atualidade dos direitos do homem**. João Pessoa: Editora Universitária/UFPB, 2004.

TULL, D. S. & HAWKINS, D. I. **Marketing Research, Meaning, Measurement and Method**. London: Macmillan Publishing Co., 1976.

VAZ, Maria Luíza; PENAZZO. **História do Brasil**. São Paulo: Quinteto, 2002.

VIEIRA, Lourdes. **Cidadania burguesa**. São Paulo: Cortez, 2004.

VEBLEN, Thorstein. **Teoria da classe ociosa: um estudo econômico das instituições**. São Paulo: Nova Cultural, 1987.

VOLPI, Alexandre. **A história do consumo no Brasil**. Rio de Janeiro: Editora Campus, 2007.

WEBER, Max. **Economia e sociedade**. 2 v. São Paulo: UNB, 2004.

WHITAKER, Dulce. **Escolha de carreira e globalização**. São Paulo: Moderna, 2002.



## **APÊNDICES**

## APÊNDICE 1 – ENTREVISTA / USUÁRIOS DO PROCON/SE

1. SEXO: ( ) Masculino ( ) Feminino
2. FAIXA ETÁRIA: ( ) 16 a 19 ( ) 20 a 29 ( ) 30 a 39 ( ) 40 a 49 ( ) 50 a 59  
( ) 60 a 69 ( ) Acima de 70
3. ESTADO CIVIL: ( ) Solteiro (a) ( ) Casado (a) ( ) Viúvo (a) ( ) Divorciado (a) ( ) Não respondeu
4. ESCOLARIDADE: ( ) Não Alfabetizado ( ) Alfabetizado ( ) Fundamental Completo  
( ) Fundamental Incompleto ( ) Ensino Médio Completo  
( ) Ensino Médio Incompleto ( ) Ensino Superior Completo  
( ) Ensino Superior Incompleto ( ) Pós-graduação
5. RELIGIÃO: ( ) Católica Apostólica Romana ( ) Evangélica ( ) Espírita  
( ) Sem religião ( ) Afro-brasileiros ( ) Outras religiões
6. RENDA: ( ) Sem renda fixa ( ) Até 2 salários ( ) De 2 a 5 salários  
( ) De 5 a 10 salários ( ) Acima de 10 salários ( ) Não respondeu
7. PRINCIPAL OCUPAÇÃO: ( ) Desempregado ( ) Autônomo ( ) Assalariado com registro  
( ) Aposentado ( ) Estudante ( ) Dona de casa  
( ) Outras ( ) Não respondeu
8. FILIAÇÃO A ENTIDADES: ( ) Associação de moradores ( ) Sindicatos/Associações profissionais  
( ) Grupo religioso ( ) Partido político  
( ) Movimentos sociais ( ) Outros  
( ) Nenhum ( ) Não respondeu
9. COMO TOMOU CONHECIMENTO DO PROCON? ( ) Rádio ( ) Televisão ( ) Internet ( ) Jornal  
( ) Panfleto/Cartaz ( ) Amigos ( ) Outros
10. É A PRIMEIRA VEZ QUE PROCURA O PROCON? ( ) SIM ( ) NÃO
11. OS RESULTADOS OBTIDOS COM O SERVIÇO DO ÓRGÃO FORAM SATISFATÓRIOS?  
( ) SIM ( ) NÃO ( ) PARCIALMENTE ( ) NÃO SOUBE/NÃO RESPONDEU
12. ACREDITA QUE O PROCON CUMPRE O SEU PAPEL NA PROTEÇÃO DOS CONSUMIDORES?  
( ) SIM ( ) NÃO ( ) PARCIALMENTE ( ) NÃO SOUBE/NÃO RESPONDEU
13. O QUE PODERIA SER FEITO PARA MELHORAR OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO?
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
14. ACREDITA QUE O PROCON CUMPRE EFETIVAMENTE O SEU PAPEL COMO FACILITADOR NA GARANTIA DO CUMPRIMENTO DOS SEUS DIREITOS, ENQUANTO CIDADÃOS (ÃS)?  
( ) SIM ( ) NÃO ( ) NÃO SOUBE/NÃO RESPONDEU  
PORQUÊ?
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_

**Muito Obrigado.**

## APÊNDICE 2 – ENTREVISTA / ATENDENTES DO PROCON/SE

1. SEXO: ( ) Masculino ( ) Feminino
2. FAIXA ETÁRIA: ( ) 16 a 19 ( ) 20 a 29 ( ) 30 a 39 ( ) 40 a 49 ( ) 50 a 59  
( ) 60 a 69 ( ) Acima de 70
3. ESTADO CIVIL: ( ) Solteiro (a) ( ) Casado (a) ( ) Viúvo (a) ( ) Divorciado (a)  
( ) Não respondeu
4. ESCOLARIDADE: ( ) Não Alfabetizado ( ) Alfabetizado ( ) Fundamental Completo  
( ) Fundamental Incompleto ( ) Ensino Médio Completo  
( ) Ensino Médio Incompleto ( ) Ensino Superior Completo  
( ) Ensino Superior Incompleto ( ) Pós-graduação
5. RELIGIÃO: ( ) Católica Apostólica Romana ( ) Evangélica ( ) Espírita  
( ) Sem religião ( ) Afro-brasileiros ( ) Outras religiões
6. RENDA: ( ) Sem renda fixa ( ) Até 2 salários ( ) De 2 a 5 salários  
( ) De 5 a 10 salários ( ) Acima de 10 salários ( ) Não respondeu
8. FILIAÇÃO A ENTIDADES: ( ) Associação de moradores ( ) Sindicatos/Associações profissionais  
( ) Grupo religioso ( ) Partido político  
( ) Movimentos sociais ( ) Outros  
( ) Nenhum ( ) Não respondeu

9. COMO VOCÊ AVALIA O SERVIÇO QUE É REBIDO PELOS USUÁRIOS/CONSUMIDORES QUE PROCURAM O PROCON/SE PARA O ATENDIMENTO DE SUAS DEMANDAS? ACREDITA QUE AS EXPECTATIVAS DOS MESMOS SÃO ATENDIDAS SATISFATORIAMENTE? POR QUÊ?

---



---



---



---

10. ACREDITA QUE O PROCON CUMPRE EFETIVAMENTE O SEU PAPEL COMO INSTRUMENTO FACILITADOR PARA O CUMPRIMENTO DOS DIREITOS DOS CONSUMIDORES, ENQUANTO CIDADÃOS? POR QUÊ?

---



---



---



---

**Muito Obrigado.**

**APÊNDICE 3 – ENTREVISTA / PRESIDENTE DA FEDERAÇÃO DAS CÂMARAS DE  
DIRIGENTES LOJISTAS DO ESTADO DE SERGIPE (FCDL/SE)**

NOME:

IDADE:

ESTADO CIVIL:

FORMAÇÃO:

RELIGIÃO:

1) NA SUA AVALIAÇÃO, O PROCON CUMPRE O SEU PAPEL COMO INSTRUMENTO FACILITADOR DO PLENO EXERCÍCIO DA CIDADANIA? POR QUÊ?

2) QUAL O SEU PONTO DE VISTA A RESPEITO DA TRAJETÓRIA DESTA POLÍTICA PÚBLICA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR, INSTITUÍDA NO BRASIL EM 1990, COM A LEI NR. 8.078?

3) QUAL A SUA AVALIAÇÃO SOBRE O FATOS VERIFICADO QUE, ENTRE OS USUÁRIOS PESQUISADOS, METADE TEM IDADE INFERIOR A 30 ANOS, E CURSOU OU ESTÁ CURSANDO O ENSINO MÉDIO?

4) EM RELAÇÃO AO ASPECTO DA RENDA FAMILIAR DOS USUÁRIOS, VERIFICAMOS QUE MAIS DE DOIS TERÇOS POSSUEM RECEBEM ATÉ 5 SALÁRIOS MÍNIMOS, ENQUANTO OS QUE POSSUEM RENDA SUPERIOR A 10 SALÁRIOS MÍNIMOS REPRESENTAM APENAS 5%. QUAL A SUA AVALIAÇÃO?

5) COMO A SENHORA AVALIA O FATOS DE QUE MAIS DE DOIS TERÇOS DOS USUÁRIOS DO PROCON PESQUISADOS SE CONSIDERAM SATISFEITOS COM OS RESULTADOS OBTIDOS, E MAIS DA METADE JÁ SE UTILIZOU DOS SERVIÇOS DO ÓRGÃO ANTERIORMENTE?

6) QUANDO PERGUNTADOS SOBRE POSSÍVEIS MEDIDAS A SEREM IMPLEMENTADAS PARA MELHORAR OS SERVIÇOS DO PROCON, MUITOS USUÁRIOS DEFENDEM UMA ATUAÇÃO NA ESFERA JUDICIAL. QUAL A SUA AVALIAÇÃO SOBRE ISSO?

7) CERCA DE 80% DOS USUÁRIOS ENTENDEM QUE O PROCON CUMPRE O SEU PAPEL NA DEFESA DOS CONSUMIDORES, E ENTENDEM QUE O ÓRGÃO CONTRIBUI EFETIVAMENTE PARA A GARANTIA DOS SEUS DIREITOS ENQUANTO CIDADÃOS. COMO A SENHORA ANALISA ESTES DADOS?

8) QUESTÃO RESERVADA PARA ALGUMA OBSERVAÇÃO QUE A ENTREVISTADA ENTENDA SER RELEVANTE A RESPEITO DA TEMÁTICA DA POLÍTICA PÚBLICA EFETIVADA PELO PROCON:

**MUITO OBRIGADO.**

**APÊNDICE 4 – ENTREVISTA / GESTORA DA COORDENADORIA ESTADUAL DE  
PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR (PROCON/SE)**

NOME:

ESTADO CIVIL:

RELIGIÃO:

IDADE:

FORMAÇÃO:

1) NA SUA AVALIAÇÃO, O PROCON CUMPRE O SEU PAPEL COMO INSTRUMENTO FACILITADOR DO PLENO EXERCÍCIO DA CIDADANIA? POR QUÊ?

2) QUAL O SEU PONTO DE VISTA A RESPEITO DA TRAJETÓRIA DESTA POLÍTICA PÚBLICA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR, INSTITUÍDA NO BRASIL EM 1990, COM A LEI NR. 8.078?

3) QUAL A SUA AVALIAÇÃO SOBRE O FATOS VERIFICADO QUE, ENTRE OS USUÁRIOS PESQUISADOS, METADE TEM IDADE INFERIOR A 30 ANOS, E CURSOU OU ESTÁ CURSANDO O ENSINO MÉDIO?

4) EM RELAÇÃO AO ASPECTO DA RENDA FAMILIAR DOS USUÁRIOS, VERIFICAMOS QUE MAIS DE DOIS TERÇOS POSSUEM RECEBEM ATÉ 5 SALÁRIOS MÍNIMOS, ENQUANTO OS QUE POSSUEM RENDA SUPERIOR A 10 SALÁRIOS MÍNIMOS REPRESENTAM APENAS 5%. QUAL A SUA AVALIAÇÃO?

5) COMO A SENHORA AVALIA O FATOS DE QUE MAIS DE DOIS TERÇOS DOS USUÁRIOS DO PROCON PESQUISADOS SE CONSIDERAM SATISFEITOS COM OS RESULTADOS OBTIDOS, E MAIS DA METADE JÁ SE UTILIZOU DOS SERVIÇOS DO ÓRGÃO ANTERIORMENTE?

6) QUANDO PERGUNTADOS SOBRE POSSÍVEIS MEDIDAS A SEREM IMPLEMENTADAS PARA MELHORAR OS SERVIÇOS DO PROCON, MUITOS USUÁRIOS DEFENDEM UMA ATUAÇÃO NA ESFERA JUDICIAL. QUAL A SUA AVALIAÇÃO SOBRE ISSO?

7) CERCA DE 80% DOS USUÁRIOS ENTENDEM QUE O PROCON CUMPRE O SEU PAPEL NA DEFESA DOS CONSUMIDORES, E ENTENDEM QUE O ÓRGÃO CONTRIBUI EFETIVAMENTE PARA A GARANTIA DOS SEUS DIREITOS ENQUANTO CIDADÃOS. COMO A SENHORA ANALISA ESTES DADOS?

8) QUESTÃO RESERVADA PARA ALGUMA OBSERVAÇÃO QUE A ENTREVISTADA ENTENDA SER RELEVANTE A RESPEITO DA TEMÁTICA DA POLÍTICA PÚBLICA EFETIVADA PELO PROCON:

**MUITO OBRIGADO.**