



**Anais do Seminário de Pesquisa e  
Produtividade da Estácio Vitória e Vila Velha**

# **X SEMINÁRIO DE PESQUISA, EXTENSÃO E INTERNACIONALIZAÇÃO**

11/11 a 14/11/2024

Anais do X Seminário de Pesquisa e Produtividade da Estácio Vitória e Vila Velha – ISSN 2764-1775  
<http://periodicos.estacio.br/index.php/ASPPFF/index>, n.10, v.1, p. 1-107, abr.2025

**X SEMINÁRIO DE PESQUISA, EXTENSÃO E  
INTERNACIONALIZAÇÃO**

**Centro Universitário Estácio de Vitória  
Faculdade Estácio de Sá de Vila Velha**

**Responsabilidade Social:  
da pesquisa à extensão por uma educação em ação**

**EDIÇÃO E DIAGRAMAÇÃO**

Adriana Sartorio Ricco

Danúbia de Oliveira Florindo

**GERÊNCIA ACADÊMICA**

Natália Dettman Carvalho Pereira

**COMITÊ DE ORGANIZAÇÃO**

Ariane Dias de Amorim

Carolina Viana Correa Coimbra de Sousa

Georgia Vital dos Santos Rocha

Julienne Rocha Borges Fonseca

Rafael Dias Valencio

Samantha Irineu Andrade de Souza

Sátina Priscila Marcondes Pimenta

Saulo Cardoso Malbar da Silva

Vanesa Teixeira Nascimento

**COMITÊ DE AVALIAÇÃO**

Adriana Sartório Ricco

Aline de Souza Vasconcellos do Valle

Anderson Ramiro Rangel Carnelli

Danúbia Oliveira Florindo

Emanuel José Lopes Pepino

Evellyn Rodrigues Cordeiro  
Jaisa Klauss  
Lécio Silva Machado  
Raphael Pereira  
Roberta Luksevicius Rica  
Sátina Priscila Marcondes Pimenta

### **COMITÊ DE DIVULGAÇÃO**

Ariane Dias de Amorim  
Carolina Viana Correa Coimbra de Sousa  
Georgia Vital dos Santos Rocha  
Genilson de Moraes Cruz  
Juliene Rocha Borges Fonseca  
Moysés Bolzan Lessa  
Rafael Dias Valencio  
Samantha Irineu Andrade de Souza  
Sátina Priscila Marcondes Pimenta  
Saulo Cardoso Malbar da Silva  
Vanessa Teixeira Nascimento

## ÍNDICE

### Volume 1 - CIÊNCIAS JURÍDICAS

FALHAS E ABUSOS NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE TELEFONIA.....	6
O CRESCIMENTO DO COMÉRCIO ELETRÔNICO E COMPRAS VIRTUAIS: ANÁLISE JURÍDICA DO DIREITO AO ARREPENDIMENTO NO CONTEXTO DIGITAL.....	9
ANÁLISE DOS IMPACTOS DA EDUCAÇÃO FINANCEIRA PARA JOVENS.....	12

## FALHAS E ABUSOS NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE TELEFONIA

Profº Paulo Sérgio Rizzo

Ananda Kele Henrique da Silva

Henrique Marcio Rodrigues

João Guilherme dos Santos

Renata Pereira da Silva

Tiago Dias Constantino

Faculdade Estácio de Sá de Vila Velha

**Introdução:** Nosso projeto de extensão acadêmica investigou falhas e abusos na prestação de serviços de telefonia, focando nos efeitos sobre mulheres em situação de vulnerabilidade atendidas pelo Centro de Referência no Atendimento Especializado a Mulheres em Situação de Violência Doméstica e de Gênero (Cramvive), em Vila Velha - ES. Inicialmente, acreditávamos que as falhas de comunicação telefônica eram causadas por problemas com a prestadora de serviços de telefonia. Contudo, ao aprofundar nossas investigações, descobrimos que a prestadora de serviços não foi responsável pelas interrupções. O verdadeiro problema residia na transição de contratos, que é gerido entre a Prefeitura de Vila Velha e a Secretaria Municipal de Assistência Social (SEMAS), que falharam em atualizar os números de telefone e realizar a devida manutenção das informações de contato nos sites oficiais e materiais institucionais do CRAMVIVE. **Objetivos:** Nosso objetivo principal foi garantir que as mulheres em situação de vulnerabilidade tivessem acesso contínuo e eficiente aos serviços de proteção, promovendo também a conscientização sobre a responsabilidade dos órgãos públicos na gestão e transição de contratos essenciais para a administração de serviços públicos. **Específicos:** Documentar as falhas identificadas na comunicação do Cramvive durante a transição de contratos de telefonia; Promover a conscientização da comunidade acadêmica e das usuárias sobre seus direitos como consumidoras e cidadãs, reforçando o papel dos órgãos públicos na prestação de serviços eficientes; Exigir da Prefeitura de Vila Velha e da SEMAS a atualização e funcionalidade dos números de telefone, com ênfase no cumprimento de seus deveres administrativos; Avaliar as responsabilidades legais e administrativas das entidades públicas envolvidas, conforme o Código de Defesa do

Consumidor (CDC) e as normas aplicáveis. **Referencial teórico:** Nossa análise se baseou em marcos jurídicos como a Constituição Federal de 1988, que assegura a dignidade da pessoa humana e a eficiência dos serviços públicos, e o Código de Defesa do Consumidor (CDC), que impõe a responsabilidade objetiva aos fornecedores de serviços públicos, caso haja falhas ou danos. No entanto, com as descobertas sobre a causa da falha, o foco foi ampliado para a responsabilidade administrativa dos entes públicos, especialmente em relação aos princípios da eficiência e publicidade. A Lei Maria da Penha (Lei nº 11.340/2006) também foi fundamental, já que estabelece diretrizes claras para a proteção de mulheres em situação de violência, dependentes de serviços de telefonia e comunicação eficazes para acessar a rede de apoio. Acrescentamos a Resolução nº 632 da Anatel, que define direitos dos consumidores de serviços de telecomunicações, estabelecendo que as informações de contato devem estar atualizadas e disponíveis para garantir acesso eficiente ao serviço. Com as atualizações sobre o caso, a análise jurídica passou a se concentrar na ingerência e omissão da Prefeitura de Vila Velha e da SEMAS no processo de transição e atualização de contratos de telefonia, um aspecto essencial que negligenciou a continuidade do serviço e expôs vulnerabilidades no atendimento à população assistida. **Metodologia:** Inicialmente, realizamos visitas ao Cramvive e analisamos os números de telefone divulgados pela Prefeitura de Vila Velha e outros órgãos. Percebemos que estavam desatualizados, o que dificultava o contato das vítimas de violência com o centro. A investigação evoluiu com a descoberta de que a prestadora de telefonia não era a responsável pelo problema, e sim a administração pública, que falhou em gerir a transição do contrato de forma adequada. Isso nos levou a preparar um ofício ao MPES, solicitando providências sobre a ineficiência na gestão dos serviços de comunicação. Nosso foco ficou direcionado na pesquisa prática, teórica e dados estatísticos da Polícia Militar e Ministério Público. **Resultados e Discussão:** Ao nos aprofundarmos na questão, descobrimos que o contrato de telefonia que fornecia o serviço de telecomunicação do CRAMVIVE havia chegado ao fim, e a falha na comunicação se deu pela falta de atualização e transição adequada do contrato pela Prefeitura e SEMAS, durante um período crítico para as mulheres em situação de violência. Após nossa denúncia ao MPES, a Prefeitura de Vila Velha atualizou os números de telefone nos sites oficiais, mas ainda restam falhas nos materiais impressos. Esse novo entendimento nos

permitiu redirecionar nossa abordagem jurídica, focando na responsabilidade das autoridades municipais em garantir a continuidade dos serviços públicos essenciais, conforme os princípios constitucionais e administrativos de eficiência. Analisamos também a possibilidade de ações cabíveis contra a administração pública, tanto no âmbito judicial quanto no administrativo. **Conclusão:** O desenvolvimento do projeto proporcionou uma compreensão mais aprofundada sobre a responsabilidade dos órgãos públicos na gestão eficiente dos serviços, especialmente durante a transição de contratos. Nossa ação resultou na atualização dos números de telefone, mas a falha na comunicação revelou a vulnerabilidade de sistemas que dependem de manutenção adequada por parte da administração pública. Esse trabalho evidenciou a importância de uma gestão pública eficaz para proteger direitos fundamentais, e reforçou nosso papel como futuros operadores do Direito, comprometidos com a cidadania ativa e com a busca por justiça e eficiência na administração pública.

### **REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

ANATEL. **Resolução nº 632, de 7 de março de 2014**. Disponível em: ([informacoes.anatel.gov.br/legislacao/resolucoes/2014/750-resolucao-632#](http://informacoes.anatel.gov.br/legislacao/resolucoes/2014/750-resolucao-632#)).

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil**, 1988.

BRASIL. **Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990** (Código de Defesa do Consumidor).

BRASIL. **Lei nº 11.340, de 07 de agosto de 2006** (Lei Maria da Penha).

# **O CRESCIMENTO DO COMÉRCIO ELETRÔNICO E COMPRAS VIRTUAIS: ANÁLISE JURÍDICA DO DIREITO AO ARREPENDIMENTO NO CONTEXTO DIGITAL**

**Profº Paulo Sergio Rizzo**

**Giovanna do Patrocínio Holles**

**Israel Said de Sá Moraes**

**Julio Maria Ferreira de Araújo Junior**

**Mateus de Freitas Venâncio**

**Maria Eduarda Martins Moreira**

**Patrick Peterle de Freitas**

**Rebecca Ariane Ventura Pereira**

Faculdade de Sá de Vila Velha

O crescimento acelerado do comércio eletrônico no Brasil transformou os hábitos de consumo, fazendo das compras online uma prática comum. Essa revolução, no entanto, trouxe desafios significativos, especialmente no que se refere à proteção dos direitos dos consumidores. O aspecto central nesse projeto é o direito de arrependimento, previsto no artigo 49 do Código de Defesa do Consumidor. Esse direito permite ao consumidor desistir da compra realizada fora do estabelecimento comercial em até sete dias, sem ônus, buscando equilibrar a assimetria de informações nas transações à distância. Apesar da importância do direito de arrependimento, sua efetivação enfrenta diversos obstáculos. Um dos principais desafios é o desconhecimento da sua existência, aliado à resistência dos fornecedores em sua aplicação. Muitos consumidores se deparam com políticas confusas, falta de clareza nas comunicações e processos de devolução lentos, o que dificulta o exercício desse direito. Além disso, o prazo de sete dias para arrependimento é frequentemente considerado insuficiente para uma avaliação adequada do produto, especialmente quando problemas não se tornam evidentes imediatamente. A pesquisa realizada neste contexto não apenas identifica essas lacunas, mas também propõe soluções para aumentar a conscientização dos consumidores e aprimorar a proteção no ambiente digital. As medidas sugeridas incluem a criação de políticas de devolução mais claras, o estabelecimento de canais de comunicação eficientes e uma fiscalização mais rigorosa pelos órgãos de defesa

do consumidor. Uma abordagem que combine a educação dos consumidores com a responsabilização dos fornecedores é essencial para equilibrar as relações de consumo no comércio eletrônico e garantir a proteção dos direitos previstos em lei. Os objetivos do projeto de extensão são variados: analisar a efetividade do direito de arrependimento nas compras online; identificar as principais dificuldades enfrentadas pelos consumidores e fornecedores ao tentar exercê-lo; investigar o nível de conhecimento sobre esse direito; propor soluções que facilitem seu exercício; promover a conscientização sobre direitos no ambiente digital, examinar o papel dos fornecedores na aplicação desse direito; e incentivar a colaboração com órgãos de defesa do consumidor para fortalecer a fiscalização. O referencial teórico é fundamentado em fontes legais e artigos especializados, como a Lei nº 8.078/1990, que estabelece o Código de Defesa do Consumidor, especialmente no Art.49 que trata sobre o direito de arrependimento em compras online. A metodologia do trabalho envolveu uma revisão bibliográfica, estudos de caso e entrevistas qualitativas com consumidores, que revelaram a significativa falta de conhecimento sobre o direito de arrependimento. Os resultados da pesquisa mostraram que muitos consumidores enfrentam resistência dos fornecedores ao solicitar devoluções, além de falta de clareza nas políticas de reembolso. Isso confirma críticas anteriores à falta de transparência nas práticas comerciais do comércio eletrônico. As barreiras encontradas ao tentar exercer o direito de arrependimento destacam a urgência de iniciativas que promovam práticas comerciais mais éticas e acessíveis, assim como a necessidade de um sistema de proteção ao consumidor mais eficiente. Conclui-se que, apesar de o direito de arrependimento ser garantido pelo CDC, a maioria dos consumidores brasileiros ainda desconhece esse direito, o que compromete sua efetividade. As dificuldades enfrentadas, como a resistência dos fornecedores e a falta de clareza nas políticas de devolução, reforçam a importância de uma educação melhor sobre os direitos do consumidor. Assim, torna-se necessário implementar ações de conscientização e fortalecer a regulação das práticas comerciais no ambiente digital, protegendo os consumidores e garantindo uma experiência de compra mais justa e segura.

**Palavras-chave:** comércio eletrônico; direito de arrependimento; código de defesa do consumidor.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BRASIL. Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. **Código de Defesa do Consumidor**. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 12 set. 1990.

JUSBRASIL. **Direito de arrependimento em compras online segundo o CDC (art. 49)**. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/artigos/direito-de-arrependimento-em-compras-online-segundo-o-cdc-art-49/382255517>.

PROCON. **Compra pela internet** – direito de arrependimento. Disponível em: <https://procon.es.gov.br/compra-pela-internet-2#:~:text=tem%20o%20direito%20de%20se%20recebimento%20do%20produto%20ou%20serviço>

## **ANÁLISE DOS IMPACTOS DA EDUCAÇÃO FINANCEIRA PARA JOVENS**

**Profº Paulo Sérgio Rizzo**

**Diego da Costa Fernandes**

**Eliede Souza dos Santos**

**Gustavo Rossi Merisio**

**Maytê Calatrone Siqueira**

**Victor Barone Barbirato do Nascimento**

Faculdade Estácio de Sá de Vila Velha

O endividamento da população brasileira tem crescido de maneira expressiva nos últimos anos, atingindo especialmente os jovens. Segundo dados da Confederação Nacional do Comércio de Bens, Serviços e Turismo (CNC), em 2023, mais de 78% das famílias brasileiras estavam endividadas, o que representou um recorde histórico. Dentro desse cenário, a faixa etária de 18 a 24 anos destaca-se como uma das mais afetadas pela inadimplência. A facilidade de acesso ao crédito e a falta de planejamento financeiro têm levado muitos jovens a um ciclo de endividamento contínuo, que pode comprometer sua estabilidade econômica no futuro. Dados do Serviço de Proteção ao Crédito (SPC Brasil) revelam que aproximadamente 46% dos jovens brasileiros não possuem o hábito de planejar seus gastos mensais, o que agrava sua vulnerabilidade financeira. Diante dessa realidade, torna-se clara a importância de ações de educação financeira para preparar os jovens para uma gestão consciente de suas finanças pessoais. O projeto de extensão "Análise dos Impactos da Educação Financeira para Jovens do Ensino Médio" visa capacitar essa faixa etária para lidar com o dinheiro de forma equilibrada e entender seus direitos como consumidores. Oferecendo ferramentas para o desenvolvimento de hábitos financeiros saudáveis, o projeto busca reduzir o endividamento e promover uma cultura de consumo consciente. Os objetivos do projeto estão voltados para a capacitação de jovens de 15 a 25 anos, residentes em uma comunidade local, a respeito de temas como planejamento financeiro, poupança, uso de crédito e investimentos. Além disso, o projeto também busca esclarecer sobre os direitos dos consumidores, focando em situações comuns enfrentadas por esse público, como

compras online e uso de cartões de crédito. Espera-se, com isso, estimular uma cultura de consumo mais sustentável e consciente, preparando os jovens para uma relação mais equilibrada com o dinheiro. O referencial teórico do projeto baseia-se em estudos que apontam a ausência de educação financeira como um dos principais fatores para o descontrole das finanças pessoais. Reis (2020) afirma que a falta de conhecimento sobre finanças leva muitos jovens a utilizar o crédito de maneira imprudente, entrando em ciclos de dívidas difíceis de serem rompidos. Da mesma forma, Loureiro (2018) explora a influência da cultura consumista e da pressão social pelo consumo na formação de hábitos financeiros pouco sustentáveis. A ausência de planejamento financeiro, segundo o autor, contribui diretamente para o aumento do endividamento das famílias. Jean Baudrillard, em sua obra "A sociedade do consumo", discute a maneira como o consumo moderno se tornou um meio de construção de identidade, onde a posse de bens materiais é vista como uma forma de distinção social. Esse fenômeno impulsiona ainda mais o comportamento consumista, aumentando o risco de endividamento, especialmente entre os jovens, que são mais suscetíveis às pressões sociais. Moser e Vega (2017) complementam a análise ao afirmarem que o endividamento não traz apenas impactos financeiros, mas também emocionais. Segundo os autores, a ansiedade e o estresse gerados pelas dívidas podem perpetuar o ciclo de endividamento, prejudicando o bem-estar dos indivíduos. A metodologia utilizada no projeto inclui a realização de aulas expositivas e workshops presenciais, que abordarão tanto aspectos técnicos quanto práticos da educação financeira. As atividades serão desenvolvidas de forma didática, com a apresentação de exemplos do cotidiano dos jovens, a fim de facilitar a assimilação dos conteúdos. Durante as aulas, serão discutidos temas como orçamento pessoal, planejamento financeiro, crédito, poupança, e investimentos, sempre buscando relacioná-los com a realidade enfrentada pelos jovens no dia a dia. Além disso, serão apresentadas informações sobre os direitos dos consumidores, principalmente em situações comuns como a contratação de serviços e o uso de cartões de crédito.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Relatório de Economia Bancária: crédito e endividamento dos jovens brasileiros**. Brasília: Banco Central, 2022. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/relatorioeconomiabancaria>. Acesso em: 16 out. 2024.

BAUDRILLARD, Jean. **A sociedade do consumo**. Lisboa: Edições 70, 1995.

CONFEDERAÇÃO NACIONAL DO COMÉRCIO DE BENS, SERVIÇOS E TURISMO (CNC). **Pesquisa de Endividamento e Inadimplência do Consumidor (Peic)**. Brasília: CNC, 2023. Disponível em: <https://www.cnc.org.br/peic>. Acesso em: 16 out. 2024.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA (IBGE). **Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua: endividamento e inadimplência dos jovens no Brasil**. Rio de Janeiro: IBGE, 2022. Disponível em: <https://www.ibge.gov.br/estatisticas/sociais>. Acesso em: 16 out. 2024.

LOUREIRO, Luiz Renato. **Endividamento familiar no Brasil: determinantes e consequências**. Rio de Janeiro: Editora Finanças, 2018.

MOSER, Viviane; VEGA, Samuel C. **Endividamento das famílias: aspectos psicológicos e econômicos**. Curitiba: Editora Psicoeconômica, 2017.

REIS, José Alexandre. **Educação financeira e endividamento familiar**. Brasília: Editora Finanças do Povo, 2020.

SERVIÇO DE PROTEÇÃO AO CRÉDITO (SPC Brasil). **Jovens e Educação Financeira no Brasil: hábitos de consumo e endividamento dos brasileiros entre 18 e 24 anos**. São Paulo: SPC Brasil, 2021. Disponível em: <https://www.spcbrasil.org.br/pesquisas>. Acesso em: 16 out. 2024.