

XXXII CONGRESSO NACIONAL DO CONPEDI SÃO PAULO - SP

DIREITO, GOVERNANÇA E NOVAS TECNOLOGIAS
V

REGINA VERA VILLAS BOAS

VIVIANNE RIGOLDI

LUCAS GONÇALVES DA SILVA

Todos os direitos reservados e protegidos. Nenhuma parte destes anais poderá ser reproduzida ou transmitida sejam quais forem os meios empregados sem prévia autorização dos editores.

Diretoria - CONPEDI

Presidente - Profa. Dra. Samyra Haydée Dal Farra Naspolini - FMU - São Paulo

Diretor Executivo - Prof. Dr. Orides Mezzaroba - UFSC - Santa Catarina

Vice-presidente Norte - Prof. Dr. Jean Carlos Dias - Cesupa - Pará

Vice-presidente Centro-Oeste - Prof. Dr. José Querino Tavares Neto - UFG - Goiás

Vice-presidente Sul - Prof. Dr. Leonel Severo Rocha - Unisinos - Rio Grande do Sul

Vice-presidente Sudeste - Profa. Dra. Rosângela Lunardelli Cavallazzi - UFRJ/PUCRIO - Rio de Janeiro

Vice-presidente Nordeste - Prof. Dr. Raymundo Juliano Feitosa - UNICAP - Pernambuco

Representante Discente: Prof. Dr. Abner da Silva Jaques - UPM/UNIGRAN - Mato Grosso do Sul

Conselho Fiscal:

Prof. Dr. José Filomeno de Moraes Filho - UFMA - Maranhão

Prof. Dr. Caio Augusto Souza Lara - SKEMA/ESDHC/UFMG - Minas Gerais

Prof. Dr. Valter Moura do Carmo - UFERSA - Rio Grande do Norte

Prof. Dr. Fernando Passos - UNIARA - São Paulo

Prof. Dr. Ednilson Donisete Machado - UNIVEM/UENP - São Paulo

Secretarias

Relações Institucionais:

Prof. Dra. Claudia Maria Barbosa - PUCPR - Paraná

Prof. Dr. Heron José de Santana Gordilho - UFBA - Bahia

Profa. Dra. Daniela Marques de Moraes - UNB - Distrito Federal

Comunicação:

Prof. Dr. Robison Tramontina - UNOESC - Santa Catarina

Prof. Dr. Liton Lanes Pilau Sobrinho - UPF/Univali - Rio Grande do Sul

Prof. Dr. Lucas Gonçalves da Silva - UFS - Sergipe

Relações Internacionais para o Continente Americano:

Prof. Dr. Jerônimo Siqueira Tybusch - UFSM - Rio Grande do Sul

Prof. Dr. Paulo Roberto Barbosa Ramos - UFMA - Maranhão

Prof. Dr. Felipe Chiarello de Souza Pinto - UPM - São Paulo

Relações Internacionais para os demais Continentes:

Profa. Dra. Gina Vidal Marcilio Pompeu - UNIFOR - Ceará

Profa. Dra. Sandra Regina Martini - UNIRITTER / UFRGS - Rio Grande do Sul

Profa. Dra. Maria Claudia da Silva Antunes de Souza - UNIVALI - Santa Catarina

Educação Jurídica

Profa. Dra. Viviane Coêlho de Séllos Knoerr - Unicuritiba - PR

Prof. Dr. Rubens Beçak - USP - SP

Profa. Dra. Livia Gaigher Bosio Campello - UFMS - MS

Eventos:

Prof. Dr. Yuri Nathan da Costa Lannes - FDF - São Paulo

Profa. Dra. Norma Sueli Padilha - UFSC - Santa Catarina

Prof. Dr. Juraci Mourão Lopes Filho - UNICHRISTUS - Ceará

Comissão Especial

Prof. Dr. João Marcelo de Lima Assafim - UFRJ - RJ

Profa. Dra. Maria Creusa De Araújo Borges - UFPB - PB

Prof. Dr. Antônio Carlos Diniz Murta - Fumec - MG

Prof. Dr. Rogério Borba - UNIFACVEST - SC

D598

Direito, governança e novas tecnologias V[Recurso eletrônico on-line] organização CONPEDI

Coordenadores: Regina Vera Villas Boas, Vivianne Rigoldi, Lucas Gonçalves da Silva – Florianópolis: CONPEDI, 2025.

Inclui bibliografia

ISBN: 978-65-5274-303-9

Modo de acesso: www.conpedi.org.br em publicações

Tema: Os Caminhos Da Internacionalização E O Futuro Do Direito

1. Direito – Estudo e ensino (Pós-graduação) – Encontros Nacionais. 2. Direito. 3. Governança e novas tecnologias. XXXII

Congresso Nacional do CONPEDI São Paulo - SP (4: 2025: Florianópolis, Brasil).

CDU: 34

XXXII CONGRESSO NACIONAL DO CONPEDI SÃO PAULO - SP

DIREITO, GOVERNANÇA E NOVAS TECNOLOGIAS V

Apresentação

O "XXXII Congresso Nacional do CONPEDI" foi realizado entre os dias 26 e 28 de novembro de 2025. O evento designou um marco de excelência acadêmica e colaboração científica, reunindo pesquisadores e estudiosos de inúmeras áreas do Direito.

Destaque especial é ofertado aos artigos apresentados no Grupo de Trabalho intitulado “Direito, Governança e Novas Tecnologias – V” (GT-12), os quais demonstraram a relevância e a profundidade dos estudos sobre as temáticas investigadas. O Grupo de Trabalho foi coordenado pelos Professores Doutores Regina Vera Villas Boas (Pontifícia Universidade Católica de São Paulo), Vivianne Rigoldi (Centro Universitário Eurípides de Marília e Lucas Gonçalves da Silva (Universidade Federal de Sergipe), os quais propiciaram aos pesquisadores um espaço privilegiado às apresentações e aos debates sobre questões fundamentais a respeito do “direito, governança e novas tecnologias”.

O Grupo de Trabalho recebeu para apreciação inúmeros artigos de qualidade metodológica e de importância crítica, entre os quais são destacados os seguintes títulos: Políticas públicas sobre inteligência artificial: refletindo sobre enviesamento algorítmico e proteção a direitos; Vulnerabilidades hiperconectadas: o capitalismo de vigilância frente às crianças e adolescentes na sociedade em rede; Tecnologia e liberdade: uma análise crítica da lei nº 15.100/2025 à luz da educação em direitos humanos; Autodeterminação informativa como núcleo de proteção dos direitos fundamentais no ambiente digital; Compliance algorítmico e LGPD: desafios da governança de dados na era da inteligência artificial; ‘Big Techs’ e vigilância: a torre invisível do panóptico digital; Pluralismo policontextural digital: por uma governança multicêntrica das plataformas; Políticas públicas e governança digital: a invisibilidade dos excluídos digitais nos serviços oferecidos pela plataforma gov.br; Inteligência artificial e mediação de conflitos; Inteligência artificial (ia) e a emergência de um constitucionalismo social mínimo; Desafios sociais e jurídicos da privacidade e proteção de dados na era digital; Dados pessoais de crianças e adolescentes: o poder das ‘big techs’ e a (in)suficiência dos marcos normativos vigentes em uma economia global de vigilância; Diálogo competitivo e inovação em infraestrutura digital crítica: desafios jurídicos na era da inovação; Direito e tecnologia: um estudo acerca da responsabilidade civil do advogado frente à ausência de coleta adequada de provas digitais; Políticas públicas, governança digital e democracia: desafios da inclusão digital no brasil e em minas gerais; Do recrutamento ao pós-contrato: critérios da LGPD para monitoramento e governança de dados nas relações de

trabalho; Inteligência artificial no direito: desafios éticos, autorais e jurídicos na modernização das profissões jurídicas; Ciberpolícia e fragmentação do direito: o papel da inteligência artificial no novo controle social; A exposição de crianças nas redes sociais e o uso de ‘deepfake’ na produção de pornografia infantil; O risco da infocracia: como a inteligência artificial e os algoritmos ameaçam as liberdades fundamentais e o estado democrático de direito; A nova resolução n.º 615/2025 do conselho nacional de justiça: inovação, democracia e sustentabilidade como pilares da regulamentação do uso da inteligência artificial no judiciário brasileiro.

Foram expostos, também, no referido Grupo de Trabalho (GT-12), as pesquisas sob os títulos: “Educação inclusiva, autismo e justiça social: reflexões das vulnerabilidades na sociedade da informação a partir da dedução integral de despesas educacionais no Imposto de Renda” (do GT-8); “Desafios à dignidade humana do imigrante e do refugiado à luz da Constituição Federal brasileira”;

A qualidade dos trabalhos expostos foi admirável, refletindo o alto nível, a inovação acadêmica e o compromisso dos pesquisadores-autores com a pesquisa acadêmica. As contribuições dos estudiosos trouxeram reflexões significativas que enriqueceram e desafiaram os debates sobre a temática que é atual e contemporânea, designando perspectivas decisivas do Direito.

O "XXXII Congresso Nacional do CONPEDI", além de consolidar a sua vocação de canal de referência no cenário acadêmico nacional e internacional, reafirma relevante compromisso com a excelência da qualidade científica e da produção do conhecimento jurídico.

Nesse sentido, estão todos convidados a apreciarem a verticalidade e atualidade dos preciosos artigos promovidos pelo "XXXII Congresso Nacional do CONPEDI", por meio de todos os canais disponíveis pelo Congresso, destacada a presente publicação, que propicia uma leitura integral dos artigos que foram expostos no Grupo de Trabalho "Direito, Governança e Novas Tecnologias".

Agradecemos a todos os participantes, coordenadores e apoiadores por tornarem o evento um sucesso e, também, por contribuírem para o avanço contínuo da pesquisa jurídica no Brasil.

Sudações dos coordenadores.

Regina Vera Villas Bôas - Professora Doutora da Pontifícia Universidade Católica de São Paulo

Vivianne Rigoldi - Professora Doutora do Centro Universitário Eurípides de Marília

Lucas Gonçalves da Silva - Professor Doutor da Universidade Federal de Sergipe

RAÇA, SCORE DE CRÉDITO E A REPRODUÇÃO DIGITAL DAS DESIGUALDADES

RACE, CREDIT SCORING, AND THE DIGITAL REPRODUCTION OF INEQUALITIES

Fernanda de Souza Gomes¹
Bianca Kremer Nogueira Corrêa²

Resumo

O presente artigo analisa as orientações oferecidas pelos quatro principais birôs de crédito em atuação no Brasil: Serasa, SPC Brasil, Boa Vista e Quod. O material foi coletado a partir de seus sites e blogs oficiais, nos quais são divulgadas recomendações voltadas a pessoas físicas e jurídicas interessadas em aumentar sua pontuação no score de crédito. A partir da análise dessas orientações, busca-se compreender como tais discursos constroem a figura do “bom pagador” e, de forma implícita, delimitam quem é incluído e quem permanece à margem do sistema de crédito. Embora o score seja apresentado como uma ferramenta técnica e neutra de avaliação de risco, os dados indicam que ele reproduz desigualdades estruturais já presentes na sociedade brasileira. A pesquisa evidencia que, ao mesmo tempo em que os birôs oferecem dicas e serviços como soluções para elevar a pontuação, o sistema reforça um modelo de cidadania econômica que privilegia determinados grupos sociais em detrimento de outros. O resultado é a legitimação de fronteiras de acesso ao crédito que coincidem com divisões históricas de raça e classe, reforçando hierarquias sociais já existentes. Assim, o score de crédito ultrapassa a dimensão técnica e se torna um mecanismo de reprodução de exclusões, ao transformar desigualdades estruturais em aparentes falhas individuais de comportamento financeiro.

Palavras-chave: Score de crédito, Birôs de crédito, Algoritmos e discriminação, Desigualdades digitais, Racismo algorítmico

Abstract/Resumen/Résumé

This article examines the guidance provided by the four main credit bureaus operating in Brazil: Serasa, SPC Brasil, Boa Vista, and Quod. The material was gathered from their official websites and blogs, where recommendations are directed at individuals and businesses seeking to raise their credit scores. By analyzing these guidelines, the study seeks to understand how such discourses construct the notion of the “good payer” and, implicitly, establish boundaries between those who are included and those who remain excluded from

¹ Doutoranda em Sociologia no IESP-UERJ, investiga raça, gênero e tecnologia, com experiência em análise de desigualdades raciais no Brasil.

² Doutora em Direito pela PUC-Rio (2021), professora visitante e coordenadora de pesquisa no CTS/ FGV Direito Rio e Autora do livro Algoritmos, Vieses Raciais e o Direito.

the credit system. Although credit scoring is presented as a technical and neutral tool for risk assessment, the findings indicate that it reproduces structural inequalities already embedded in Brazilian society. The research highlights that while the bureaus present tips and services as solutions to improve scores, the system simultaneously reinforces an economic citizenship model that privileges certain social groups at the expense of others. The outcome is the legitimization of access barriers to credit that overlap with historical divisions of race and class, thereby consolidating existing social hierarchies. In this sense, credit scoring goes beyond a purely technical function and becomes a mechanism of exclusion, transforming structural inequalities into apparent individual shortcomings in financial behavior.

Keywords/Palabras-claves/Mots-clés: Credit scoring, Credit bureaus, Algorithms and discrimination, Digital inequalities, Algorithmic racism

Introdução

O score de crédito é um resultado gerado por um algoritmo de avaliação de risco de crédito, que se reverte em uma pontuação, que indica o grau de confiabilidade de uma pessoa para pagar dívidas e compromissos financeiros. Já os birôs de crédito são as empresas que coletam, organizam e processam essas informações para gerar o score de crédito. Essa pontuação é atribuída a um indivíduo com base em dados financeiros e comportamentais. O score é a probabilidade numérica de inadimplência. Uma ferramenta que se propõe neutra. O score é usado por bancos, financeiras, e outras empresas para decidir se vão aprovar crédito, empréstimos, financiamentos, cartões etc. Os birôs, por sua vez, atuam como intermediários entre consumidores e instituições financeiras, fornecendo os dados e a pontuação. Os birôs fazem a ponte entre quem oferece crédito e quem busca acesso a ele. Na prática, os birôs funcionam como mediadores entre o sistema financeiro e os consumidores. Em outras palavras, são os birôs que ocupam o espaço entre as instituições que concedem crédito e as pessoas que dependem dele. Eles operam como filtro entre o mercado e os consumidores, organizando quem, teoricamente, merece ou não confiança de crédito.

As próprias empresas reforçam essa lógica em suas definições oficiais. A Boa Vista descreve o score como uma nota de 0 a 1000 que indica o “perfil de bom pagador” e garante melhores condições de crédito. O SPC Score também fala em pontuação de 0 a 1000 que avalia o “comportamento financeiro” com base em pagamentos, dívidas e consultas ao CPF. O Serasa o define como indicador da “probabilidade de pagar contas em dia”. Já a Quod diferencia “histórico de crédito”, que seria um currículo financeiro completo, de “score de crédito”, que varia de zero a mil e mede o risco de inadimplência. Em todos, termos como “bom pagador”, “comportamento financeiro” e “probabilidade de inadimplência” reforçam a ideia de que quem não se enquadra nesses padrões deve ser mantido à margem.

Ainda, na comunicação de outras plataformas ligadas aos birôs, como a Acordo Certo (do grupo Boa Vista), os scores aparecem como um “medidor da saúde financeira”, quase um dispositivo imparcial de previsão do futuro. O discurso empresarial se apropria de uma linguagem de jogo: “pontuação”, “chance”, “mostrar”. Como se o acesso a crédito fosse apenas uma partida em que só um lado conhece as regras e de fato ganha. Nessa lógica, o crédito deixa de ser entendido como recurso vital e se torna um filtro competitivo que pode definir trajetórias inteiras.

Objetivo

O objetivo deste artigo é analisar um conjunto de dados extraídos dos sites oficiais dos quatro principais birôs de crédito que atuam no Brasil, que são Serasa, SPC Brasil, Boa Vista e Quod. Esses dados consistem em orientações e recomendações apresentadas como formas de elevar o score de crédito de pessoas físicas e jurídicas, o que, em tese, ampliaria as chances de acesso a empréstimos, financiamentos e outras modalidades de crédito. Neste trabalho, o foco está nesses birôs, que centralizam a maior parte das informações sobre os consumidores, funcionando como intermediários decisivos entre quem pede crédito e quem concede. Esses birôs operam com grande alcance e poder de influência, o que os torna peças-chave na lógica de classificação e exclusão financeira no país. Escolhê-los como objeto de análise é, portanto, uma forma de olhar para o coração do sistema, para onde essas decisões são feitas e validadas, muitas vezes sob a aparência de neutralidade técnica. No entanto, por trás da aparência de cálculo objetivo, o score define quem pode ser incluído ou excluído do sistema de confiança financeira, transformando vidas em estatísticas.

No fim, ainda que pareça razoável que empresas busquem reduzir riscos, a questão é mais complexa: quem perde quando elas se esquivam de perder? O que se esconde nos jargões empresariais de “bom pagador” ou “gestão de risco”? E, principalmente, quais grupos sociais são sistematicamente prejudicados quando esse sistema se apresenta como técnico, neutro e inevitável?

Metodologia de coleta, dados e achados preliminares

A metodologia de pesquisa utilizada consistiu em uma análise documental a partir dos sites oficiais dos quatro principais birôs de crédito em operação no Brasil: Serasa, SPC Brasil, Boa Vista e Quod. O objetivo foi identificar as informações publicamente disponibilizadas por essas instituições a respeito do funcionamento do score de crédito, com foco nas recomendações oferecidas aos consumidores sobre como melhorar suas pontuações. Essa etapa de coleta concentrou-se nas seções institucionais e informativas das páginas, de modo a mapear quais práticas eram apresentadas como financeiramente adequadas e quais comportamentos eram associados ao perfil de um “bom pagador”.

No decorrer dessa análise, observou-se que nem todos os birôs apresentavam as orientações diretamente em seus sites institucionais. Em alguns casos, como os da Boa Vista e da Quod, o acesso às recomendações era feito por meio de blogs vinculados às próprias empresas, onde os conteúdos eram detalhados. Além disso, identificou-se que certas informações, como no caso do Serasa, só eram acessíveis mediante o fornecimento do CPF, o que limita a transparência e dificulta a compreensão integral do sistema por parte dos consumidores. Ao reunir esse material, a análise

buscou não apenas descrever as orientações divulgadas, mas também refletir sobre como a forma de disponibilização desses conteúdos revela aspectos da lógica de funcionamento dos birôs, marcada por opacidade e barreiras de acesso à informação.

Os dados apresentados nesta seção correspondem a um compilado de orientações encontradas nos sites oficiais dos quatro principais birôs de crédito em atuação no Brasil: Serasa, SPC Brasil, Boa Vista e Quod. Tais orientações são apresentadas pelas próprias empresas como dicas direcionadas a pessoas físicas e jurídicas, com o objetivo de indicar práticas consideradas adequadas para aumentar o score de crédito. Em última instância, essas recomendações estão diretamente relacionadas à possibilidade de obter maior acesso a empréstimos, financiamentos e outras formas de crédito.

A partir das discussões desenvolvidas até aqui, que abordaram tanto a relação dos birôs com os sistemas de pontuação de crédito quanto os efeitos concretos desse modelo sobre a vida das pessoas, especialmente sobre minorias políticas, passa-se agora à análise dos dados coletados. O foco está em compreender quais são as orientações e recomendações que esses birôs oferecem às pessoas sobre como melhorar sua pontuação e, consequentemente, serem reconhecidas como aquilo que definem como um “bom pagador”.

O objetivo dessa etapa não é exatamente entender os critérios técnicos que estruturam os scores, mesmo porque esses critérios não estão evidenciados por nenhum desses birôs, mas sim as narrativas que se constroem em torno dessas práticas. O que importa é perceber quais comportamentos, posturas e práticas os birôs incentivam como financeiramente desejáveis. A partir disso, delineia-se não apenas o perfil de quem é visto como alguém confiável para receber crédito, mas também, por contraste, quem dificilmente ocuparia esse lugar.

Essa análise permite levantar pistas sobre quais tipos de pessoas esses sistemas consideram como ideais, e consequentemente seu negativo. Ao observar essas recomendações, percebe-se que critérios que parecem neutros, na verdade, se cruzam com marcadores de raça, classe e, possivelmente, gênero. Mais do que uma discussão restrita ao campo financeiro, o que se observa é a construção de um modelo de cidadão econômico ideal. Considerando que esses scores definem quem é ou não merecedor de empréstimos, de financiamento e de crédito, e que no Brasil o acesso a crédito tem um peso enorme, a escolha desses perfis se torna algo absolutamente definidor. É nesse processo que se decide quem pode acessar oportunidades concretas de consumo, de investimento, de mobilidade e, em muitos casos, de sobrevivência¹.

¹ No caso do Serasa, foi necessário adotar uma estratégia complementar, já que o site não disponibilizava publicamente muitas orientações sobre como melhorar a pontuação. Para acessar essas informações, foi preciso realizar uma consulta utilizando o cpf de uma das pesquisadoras. Essa parece uma prática ingênua, mas, nesse

No tópico “Soluções e serviços”, observa-se que todos os birôs oferecem produtos pagos como supostas alternativas para melhorar o score de crédito, ainda que tais práticas não garantam efetivamente qualquer aumento na pontuação. Enquanto a consulta gratuita ao CPF aparece como recurso básico, com a exceção do SPC Brasil, que cobra R\$ 21,90, os serviços adicionais envolvem desde cartões de crédito e empréstimos até ferramentas específicas vinculadas às próprias plataformas. O Serasa, por exemplo, promove o monitoramento do score e o bloqueio de consultas, o SPC Brasil comercializa o “score turbo”, a Boa Vista estimula empréstimos e múltiplos cartões de crédito, e a Quod associa a melhoria da pontuação à negociação de dívidas. Nota-se que os birôs se posicionam como meros intérpretes de um mecanismo que tratam como autônomo, transferindo a responsabilidade ao consumidor e reforçando a ideia de que a adesão a tais serviços é imprescindível para alcançar a condição de “bom pagador”.

No tópico “Cadastro Positivo”, três birôs (Serasa, SPC Brasil e Boa Vista) apresentam a inscrição como quase obrigatória, alertando que não estar registrado pode prejudicar a pontuação, enquanto a Quod apenas reforça a importância dos dados ali contidos. Em “Pontualidade nos pagamentos”, todos destacam a necessidade de pagar parcelas e faturas no prazo, sendo que o Boa Vista recomenda até o pagamento antecipado, enquanto os demais consideram suficiente não atrasar. Já em “Dívida negativada ou em aberto”, a Quod afirma avaliar o histórico completo de pagamentos pelo Cadastro Positivo, em contraste com os outros três, que associam o nome limpo diretamente ao aumento do score.

No item “Quitar e negociar dívidas”, Quod, Boa Vista e SPC Brasil ressaltam essa prática como fundamental e ainda oferecem serviços de empréstimo para auxiliar no processo, enquanto o Serasa não menciona o tema. Sobre “Consultas ao CPF”, o Serasa distingue entre consultas feitas por empresas de serviços (que podem aumentar o score) e por financeiras (que podem reduzir), a Quod e a Boa Vista citam de forma mais genérica, e o SPC Brasil não aborda. Quanto aos “Cartões de crédito”, há divergências: o Boa Vista recomenda cautela, a Quod e o SPC apenas mencionam, e o Serasa reconhece queda temporária seguida de possível melhora com pagamentos em dia. Em “Alta procura de crédito”, tanto Serasa quanto Quod alertam que buscas frequentes podem afetar a nota.

O tópico “Tempo com nome limpo” aparece em Boa Vista, Quod, SPC e Serasa, mas com ênfases distintas, sempre ligando a ausência de negativação ao aumento do score. Em “Empréstimos”, Serasa e Boa Vista consideram que atrasos impactam negativamente, enquanto a Quod detalha que o tipo e o valor contratado também interferem. Já em “Histórico de pagamento”,

processo o próprio sistema passa a possuir informações sobre ela, entendendo que há curiosidade em saber sobre determinado birô e seu funcionamento.

todos destacam sua centralidade, sendo que a Quod afirma dar mais peso a esse fator que a dívidas isoladas. Em “Compras parceladas”, Boa Vista e SPC defendem que elas indicam compromisso de longo prazo, mas não são recomendadas para quem está negativado. Por fim, as “Exigências específicas” mostram diferenças: o Serasa incentiva forte compartilhamento de dados pessoais e define pesos para os fatores do score; a Quod detalha critérios ligados a atrasos; e o SPC Brasil associa bom score a ter contas em seu nome, embora cobre para consultar o CPF.

Desenvolvimento

Para além das explicações fornecidas pelos birôs de crédito, cabe explorar discussões acadêmicas acerca do tema. Como já disto, define os scores como uma pontuação de crédito, também conhecida como *credit scoring* aplicada por birôs de crédito para estimar a probabilidade de pagamento e o grau de confiabilidade dos consumidores. Esses birôs, ou *bureaux de crédito* (BdC), são instituições privadas, que podem ser com ou sem fins lucrativos, e que são responsáveis por gerir bases de dados sobre a situação financeira daqueles que desejam adquirir crédito. Os birôs atuam como intermediários entre instituições financeiras e consumidores, fornecendo às empresas que ofertam produtos ou serviços a análise de crédito dos indivíduos interessados. A construção dessa pontuação parte de parâmetros definidos tecnicamente, mas que, no fundo, refletem escolhas feitas por quem desenvolve e opera o sistema. Essas escolhas acabam favorecendo certos interesses e formas de ver o mundo em vez de outros. No fim das contas, é um mecanismo que, embora se apresente como neutro, carrega lógicas políticas e econômicas que afetam diretamente a vida das pessoas avaliadas por ele.

Antes, os birôs de crédito funcionavam com foco exclusivo no que dava errado, ou seja, o chamado cadastro negativo, que levava em conta apenas situações de inadimplência. Com o tempo, surgiu o cadastro positivo, que passou a valorizar também quem paga em dia.

A grande promessa nessa tendência de tratamento de informações positivas é a possibilidade de redução da taxa de juros, sob a premissa de que, quando as informações são precárias, reflexos apenas de dívidas vencidas e não pagas, não há como distinguir adequadamente o bom pagador daquele que costuma falhar no cumprimento das obrigações, forçando a distribuição entre todos os consumidores do custo da inadimplência do conjunto de devedores. Ao revés, quando viável, por meio de informações positivas, a identificação do bom pagador, é possível cobrar dele uma taxa reduzida de

juros, considerando que o custo de eventual inadimplência será menor ou até inexistente. (Bessa, 2019)

Os dois modelos hoje coexistem e se complementam, dando mais complexidade à análise. Mas o mais importante é que, a partir do momento em que qualquer pessoa que solicita crédito é automaticamente incluída nesse sistema (Kremer, 2022). Legalmente, qualquer pessoa pode solicitar a exclusão de seu CPF ou CNPJ do Cadastro Positivo. No entanto, como se observa nos resultados da pesquisa, os birôs exercem pressão para que isso não ocorra, sugerindo que a saída do cadastro pode resultar na diminuição da pontuação nos scores de crédito.

Para além dos cadastros positivo e negativo, os birôs seguem expandindo sua base de dados e critérios de avaliações. A reportagem “Teles planejam usar dados de clientes para vender score de crédito de desbancarizados”, mostra que operadoras de telecomunicações estão trabalhando na elaboração de um score, um tipo de pontuação, que é baseada nos hábitos de consumo de clientes que utilizam planos pré-pagos em seus celulares. De acordo com a Folha de São Paulo, as linhas pré-pagas correspondem a 40% da telefonia móvel no país e esses são majoritariamente das classes C e D.

As empresas interessadas pagarão, informarão o CPF da pessoa analisada e receberão de volta uma nota de 0 a 20 sobre a capacidade de pagamento do usuário, baseada em seus dados de consumo na linha de celular. Segundo Leonardo Silva, executivo de IA e big data da Vivo, serão consideradas variáveis como tempo de relacionamento, tipo de plano e comportamento de pagamento do usuário na operadora, que venderá diretamente a informação da nota (Teixeira, 2025).

Na reportagem, Teixeira menciona a operadora Tim, que já desenvolve seu próprio sistema de score, como exemplo de como dados de consumo podem ser utilizados. A empresa argumenta que, considerando que muitos de seus clientes têm uma vida financeira instável, o simples fato de conseguir ou não realizar uma recarga no celular pode ser interpretado como um indicativo da situação econômica naquele momento.

O conteúdo da reportagem sugere que os birôs têm recorrido, de forma crescente, a informações que escapam completamente ao controle dos indivíduos para alimentar algoritmos que tentam prever seus hábitos financeiros e definir se são ou não “bons pagadores”. Além da clara invasão de privacidade em nome dos interesses empresariais, uma das consequências mais perversas

desse tipo de prática é justamente a perda de controle dos usuários sobre os próprios dados. A pessoa comum não faz ideia de quais informações estão sendo coletadas, por quem, nem como serão interpretadas por esses sistemas. E isso se torna ainda mais grave num país como o Brasil, em que o acesso ao crédito pode definir oportunidades concretas de mobilidade social, sobrevivência e dignidade.

Quando pensamos que essas classificações são feitas com base em variáveis como uma simples recarga de celular ou o tempo de navegação em determinados sites, fica evidente que não se trata apenas de prever risco, mas de naturalizar uma lógica em que hábitos cotidianos de pessoas em situação de vulnerabilidade são transformados em sinal de desconfiança.

Nesse sentido, Citron e Pasquale (2014) identificam três grandes problemas estruturais associados aos sistemas de score de crédito. O primeiro deles diz respeito às análises arbitrárias, uma vez que os critérios utilizados muitas vezes não são claros nem diretamente relacionados à capacidade real de pagamento dos indivíduos. Eles relatam, por exemplo, o caso de um proprietário que sofreu uma redução de 40 pontos na sua pontuação simplesmente por tentar entender como ela funcionava. Paradoxalmente, o ato de buscar informações sobre sua própria classificação acabou impactando negativamente seu próprio score.

O segundo problema relatado é o impacto dispar, que se refere aos efeitos desproporcionais que esses sistemas geram sobre diferentes grupos sociais. Embora as empresas tentem defender que a automação seria capaz de reduzir práticas discriminatórias, os autores demonstram que isso não se sustenta. Ao contrário, a automatização acaba sistematizando e naturalizando preconceitos que já existem, uma vez que os algoritmos são construídos a partir de dados históricos e decisões humanas previamente enviesadas. Longe de eliminar práticas discriminatórias, o que esses sistemas fazem é reforçá-las de forma silenciosa e disfarçada sob uma suposta neutralidade técnica.

Essa lógica se manifesta, por exemplo, quando algoritmos atribuem pontuações mais baixas a pessoas que trabalham em ocupações precarizadas, como empregos no setor de serviços ou em trabalhos migratórios. E não é coincidência que esses sejam justamente postos de trabalho historicamente ocupados por pessoas racializadas. As evidências indicam que o impacto diferenciado desses sistemas recai, de forma bastante consistente, sobre grupos socialmente marginalizados. A própria National Fair Housing Alliance (NFHA) já se posicionou de forma crítica, apontando que essas práticas prejudicam diretamente mulheres e minorias. O uso das pontuações de crédito por seguradoras também foi alvo de contestação judicial, justamente por seu efeito discriminatório contra grupos minorizados.

Citron e Pasquale argumentam que a escassez de regulamentações robustas e de fiscalização efetiva acaba agravando esse cenário. Na prática, torna-se extremamente difícil avaliar a efetividade

de legislações como o Equal Credit Opportunity Act (ECOA) e o Regulamento B, que deveriam impedir a discriminação na concessão de crédito. Além disso, mesmo quando uma pessoa consegue provar que foi prejudicada por um sistema de pontuação injusto, os custos de mover uma ação judicial costumam ser maiores do que qualquer possível indenização que ela poderia receber. Esse descompasso econômico desestimula o acionamento da Justiça, contribuindo para a perpetuação das práticas discriminatórias. Soma-se a isso o fato de que as multas e penalidades aplicadas às empresas dificilmente são altas o suficiente para gerar qualquer efeito dissuasório. No fim das contas, as empresas seguem operando com uma margem confortável de risco, enquanto os consumidores mais vulneráveis continuam arcando com as consequências desse modelo.

Já o terceiro problema é a opacidade, ou seja, a dificuldade, ou até mesmo a impossibilidade, de entender como os algoritmos tomam decisões. As escolhas técnicas desses sistemas carregam juízos morais disfarçados de estatística. O aspecto mais irônico, ou até mesmo perverso, desse sistema é que o sujeito avaliado dificilmente tem consciência de que está sendo avaliado ou sobre quais bases essa avaliação se sustenta. Em consequência, ele não dispõe de meios efetivos para recorrer ou atestar a veracidade dos dados utilizados, ainda que, em tese, esse direito esteja garantido pela Súmula 550² do Superior Tribunal de Justiça (STJ), segundo a qual a utilização do escore de crédito dispensa o consentimento do consumidor, mas assegura a ele o direito de solicitar esclarecimentos sobre as informações valoradas e sobre as fontes de dados consideradas no cálculo. Ou seja, a turbidez desses dados, ou ao acesso a eles, além de coloborar com processos de discriminação social, aliena consumidores de seus direitos.

Nesse sentido, o Equal Credit Opportunity Act determinou que crédito não pode ser negado com base em raça, gênero, idade, religião ou estado civil. Esse tipo de princípio não impede que sistemas automatizados operem segundo lógicas que geram impactos diferenciados a partir desses marcadores. Em outras palavras, as pontuações podem até não saber a cor de alguém, mas aprendem a punir padrões que, no Brasil, têm cor, têm CEP, têm classe (Zanatta, 2017).

Zanatta (2017) traz um olhar jurídico para a relação entre birôs, scores de crédito, consumidores e transparência. Após o julgamento do Recurso Especial nº 1.419.697/RS pelo Superior Tribunal de Justiça, consolidou-se no Brasil o entendimento de que a pontuação de crédito é legal. O tribunal classificou o score não como um banco de dados, mas como uma metodologia de avaliação de risco baseada em informações públicas, o que, de acordo com o próprio Zanatta, é uma “derrota para a defesa dos consumidores no Brasil” (Zanatta, 2017). Esse revés para a defesa dos

² BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Súmula 550. A utilização de escore de crédito, método estatístico de avaliação de risco que não constitui banco de dados, dispensa o consentimento do consumidor, que terá o direito de solicitar esclarecimentos sobre as informações pessoais valoradas e as fontes dos dados considerados no respectivo cálculo. Brasília, DF, 2015.

consumidores ocorre porque a legalidade do sistema foi condicionada apenas ao cumprimento de princípios gerais como transparência e boa-fé no uso das informações, que são facilmente manipuláveis. Ou seja, isso coloca em cheque a real proteção dos direitos dos indivíduos diante da complexidade e da falta de clareza que caracterizam esses mecanismos.

Oliveira (2023) ressalta ainda que mesmo que não exista uma lei específica que autorize formalmente a criação de bancos de dados de score de crédito, isso não significa que eles sejam ilegais. Mas isso contribui para que o controle dos mesmos seja mais facilmente driblado. Em especial porque o Código de Defesa do Consumidor entende que a empresa que utilizar essa metodologia “não tem o dever de divulgar a metodologia de cálculo empregada, tendo em vista que se trata de segredo inerente à atividade empresarial” (Oliveira, 2023).

Além das salvaguardas contra o uso abusivo de dados previstas na Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), cujo objetivo principal é proteger a privacidade e os direitos dos cidadãos em relação às suas informações, a Lei nº 12.414/2011 (popularmente conhecida como Lei do Cadastro Positivo) garante certos direitos aos consumidores. Dentre esses direitos estão o acesso às suas próprias informações, a possibilidade de correção de dados incorretos ou desatualizados e, também, o direito de solicitar a exclusão do Cadastro Positivo.

Porém, Oliva (2017) ressalta que “Ao serem analisados, de forma detida, os preceitos apresentados pela Lei nº 12.414/2011, é notório que a mesma não busca uma efetivação da proteção constitucional do consumidor.” (Oliva, 2017). O autor então alega que a lei sofre de “déficit de legitimação social” (Oliva, 2017), por não ter apoio massivo da população, e também alega que a mesma “reforça a “coisificação” do consumidor brasileiro, transformando-o em mercadoria, uma vez que a negociação das suas informações pessoais, por meio dos bancos de dados de crédito positivo, representa um rentável negócio” (Oliva, 2017).

Em outras palavras, esses supostos direitos acabam se desdobrando em camadas de burocracia, opacidade e desigualdade. Inclusive, um dos achados dessa pesquisa preliminar foi a dificuldade de acessar esses dados perante aos birôs, mesmo que os próprios birôs prometam essa transparência em seus próprios sites, além, é importante ressaltar, da garantia por lei desse acesso. Isso vai ser melhor elucidado nas seções a frente. Contudo, é importante destacar que, ao tentarmos acessar, através dos sites dos birôs, quais informações esses bancos de dados armazenam sobre nós, as pesquisadoras, torna-se evidente a existência de uma barreira opaca entre os algoritmos que nos classificam, os dados que eles dispõe e a nossa real compreensão sobre esse conteúdo. Além disso, em alguns birôs há, ainda, a cobrança pelo acesso a esse tipo de informação.

Essa tensão entre os direitos à transparência e os direitos de propriedade intelectual é uma das zonas mais nebulosas do sistema. Os birôs de crédito se amparam na proteção dos seus

algoritmos como patrimônio comercial, o que nos deixa em uma posição paradoxal: temos o direito de saber por que fomos pontuadas de determinada forma, mas não temos o direito de acessar as lógicas que definem essa pontuação. A ideia de que esses sistemas podem ser neutros ou técnicos se desfaz quando lembramos que foram empresas, com interesses econômicos, que criaram os critérios e as ponderações. Os algoritmos carregam escolhas. E essas escolhas têm consequências sociais.

Para complicar ainda mais, muitos dos efeitos discriminatórios não são explícitos. O problema não está apenas no dado errado ou desatualizado (que teoricamente o consumidor ou cliente teria poder de alterar), mas na forma como os algoritmos organizam dados corretos de maneiras que podem vir a reforçar desigualdades estruturais. Práticas discriminatórias, como por exemplo, por raça, gênero, território, são traduzidas em padrões que o algoritmo aprende a replicar. É uma discriminação que opera no silêncio, escondida sob a linguagem matemática.

Intuitivamente, a solução seria pedir mais transparência. Porém, Pereira (2020) argumenta que pedir por mais transparência dos birôs e scores pode não ser a solução mais eficiente ou prática. Ela problematiza a aposta na transparência como solução, argumentando que o próprio funcionamento dessas tecnologias é altamente complexo. Segundo a autora, há dois pontos centrais que tornam essa estratégia pouco eficaz.

O primeiro é que compreender esses sistemas exige um nível de conhecimento técnico que, na maior parte das vezes, está completamente fora do alcance de pessoas leigas. O segundo é que essa mesma complexidade oferece espaço para que empresas mascarem processos, escondendo critérios e decisões sob camadas técnicas que tornam praticamente impossível entender como esses algoritmos operam na prática. Nesse sentido, Pereira (2020) alerta que insistir excessivamente na transparência pode se tornar, na verdade, um obstáculo. A maioria dos sistemas automatizados de pontuação de crédito é composta por arquiteturas formadas por múltiplos módulos, repletos de ciclos de realimentação e interações entre diferentes partes, o que torna inviável imaginar uma transparência plena e acessível. Esperar que todo o sistema seja legível e comprehensível seria, portanto, uma aposta ingênua. Diante disso, a autora propõe uma alternativa mais concreta: exigir transparência em módulos específicos, especialmente naqueles que se conectam diretamente com os consumidores e que geram efeitos diretos sobre suas vidas.

Pereira (2020) acrescenta ainda outra camada de crítica ao discutir como esses sistemas operam uma verdadeira submissão do sujeito à lógica maquinica. As operações financeiras e algorítmicas atuam de maneira profundamente dessubjetivada, fragmentando, dissecando e recombinando os indivíduos em uma série de componentes modulares de subjetividade. O que está em jogo não é apenas a análise de um histórico, mas a captura de comportamentos para sua

posterior transformação em dados manipuláveis. Essa lógica está diretamente ligada ao regime contemporâneo de controle, profundamente atravessado pelos discursos e práticas do risco. O Cadastro Positivo, nesse contexto, não pode ser entendido isoladamente; ele é parte de uma transformação mais ampla, que reordena as formas de vigilância e controle a partir da antecipação e da gestão do risco.

O que se observa é que a lógica preditiva, estruturada pelo que a autora chama de poder preemptivo, não se limita à prevenção de inadimplência. Ela atua, sobretudo, na antecipação de eventos e na fabricação ativa de comportamentos futuros. Trata-se de um modelo que não espera que o problema aconteça, mas age previamente, operando a partir de uma lógica em que o risco é permanentemente monitorado e antecipado. Nesse sentido, Pereira (2020) chega a falar na existência de um verdadeiro mercado de comportamentos futuros, onde o sujeito é constantemente traduzido em probabilidade.

Isso significa que, aos olhos do sistema, uma pessoa não é mais uma trajetória concreta, mas uma hipótese estatística em circulação. Deixamos de ser respostas, para nos tornarmos suposições. E, com isso, o acesso ou não a crédito, e as oportunidades que dele derivam, passam a depender menos do que alguém efetivamente é e mais de como seus dados foram modelados, correlacionados e projetados como risco ou como promessa. Na seção a seguir serão expostos os dados e impressões obtidos nesta fase preliminar da pesquisa. As evidências apontam tanto para a opacidade que marca o funcionamento dos scores de crédito quanto para sinais de que esse sistema pode reforçar práticas discriminatórias voltadas a grupos sociais minoritários.

A Lei nº 12.414/2011, conhecida como Lei do Cadastro Positivo, institui que os birôs de crédito podem armazenar e utilizar informações sobre pagamentos em dia dos consumidores, com o objetivo de formar um histórico de crédito mais completo. Além disso, a lei garante ao consumidor o direito de saber quais dados estão sendo usados, solicitar correções caso estejam errados e até pedir a exclusão do seu nome do Cadastro Positivo.

Todos os sites dos birôs visitados afirmam, de forma explícita, que esses dados estariam disponíveis para consulta. No entanto, na prática, acessar essas informações se mostrou quase impossível. Em quatro tentativas diferentes, em datas distintas, fui levada a caminhos burocráticos e pouco claros, que me direcionavam a novas páginas e etapas que invariavelmente resultavam em erro. Em outros casos, o acesso só seria liberado mediante o pagamento.

Ou seja, mesmo diante de um direito garantido por lei, o consumidor encontra obstáculos técnicos e financeiros para exercer esse direito. Essa experiência revela que, os clientes estão pouco protegidos. É evidente que não há transparência no modo que o birôs promovem os cálculos dos scores de crédito. Porém, uma das poucas garantia do cliente era, em teoria, ter acesso a que dados

sobre si essas instituições têm acesso. Na prática esse direito se esvazia em sistemas que dificultam ou inviabilizam o acesso às informações. A falta de clareza, aliada à monetização do próprio direito de consulta, mostra como a lógica de funcionamento desses birôs é assimétrica e torna o consumidor refém de processos opacos. Os birôs de crédito costumam argumentar que têm a obrigação de informar quais são as fontes de dados utilizadas nos scores, mas não de divulgar a fórmula de cálculo, alegando que isso comprometeria sua posição competitiva no mercado. Mas na prática, eles não informam nenhuma das duas coisas.

Os birôs de crédito, em suas plataformas, não informam se utilizam dados pessoais como o endereço residencial dos consumidores no cálculo do score de crédito. No entanto, ao disponibilizar meu CPF para consulta, fui imediatamente direcionada a um cadastro que exigia o preenchimento do meu endereço completo. Não há nenhuma confirmação explícita de que essa informação entra no cálculo da pontuação, mas o fato é que todos os quatro birôs analisados passaram a ter acesso ao meu endereço.

Essa informação, o endereço, por si só, é um marcador social importante e, dependendo da cidade e do contexto urbano, pode indicar com a classe social do morador. Embora não seja possível afirmar que esses dados são utilizados para discriminar consumidores, também não é possível saber exatamente quais informações estão sendo levadas em conta no cálculo dos scores. Assim, permanece uma dúvida legítima: será que os birôs utilizam os endereços dos consumidores como um critério implícito de segregação social?

Outra evidência dessa segregação é a questão da inadimplência. Em todos os sites analisados, os quatro birôs de crédito reforçam constantemente a importância de ser um "bom pagador". Essa figura aparece como central na lógica dos scores, sendo tratada como sinônimo de responsabilidade, organização e merecimento de acesso ao crédito. A recomendação para manter o score alto, ou melhorá-lo, está sempre associada à capacidade de cumprir com os compromissos financeiros no prazo, consumir de forma consciente e manter um histórico limpo. Algo quase impossível para a maior parte da população (60%) que, de acordo com IBGE, vive com até um salário mínimo por mês.

No fundo, o que os birôs estão fazendo é estabelecer, mesmo que de forma implícita, uma separação entre quem deve ser incluído e quem precisa ser mantido à margem. No Brasil, conseguir crédito ou acesso a um empréstimo não é um luxo, mas muitas vezes uma condição para resolver problemas urgentes, garantir algum grau de estabilidade ou simplesmente sobreviver. Ter ou não ter acesso a essas ferramentas pode significar a diferença entre pagar uma dívida com juros abusivos ou renegociá-la, entre abrir um pequeno negócio ou permanecer na informalidade, entre realizar um

plano ou ser forçado a adiar indefinidamente qualquer possibilidade de mobilidade. A depender do contexto, o crédito define quem pode agir no presente e quem está condenado a esperar.

Bolsoni (2023) mostra que “Desemprego, redução de renda familiar, ausência de educação financeira e enfermidades são apontados por pesquisa divulgada pela Serasa Experian (2018, 2021), como os fatores que tem mais efeito sobre os níveis de endividamento e de inadimplência no Brasil” (Bolsoni, 2023), ou seja, em maioria, fatores que não dependem única e exclusivamente da vontade e organização desses indivíduos.

Os dados sobre endividamento³ no Brasil mostram resultados impressionantes. Dos participantes da pesquisa, 79,2% das famílias brasileiras possuem algum tipo de dívida, e que 30,3% delas estão com dívidas em atraso. A inadimplência atinge atualmente 32% dos entrevistados, sendo que 42% afirmam ter contraído a dívida há um ano ou menos. Os dados indicam ainda que 45% estão endividados há dois a cinco anos, e 13% há mais de cinco anos.

revelam recortes marcantes quando olhamos para região, classe social e raça. Nas regiões Norte (37%), Nordeste (37%) e Centro-oeste (36%) concentram os maiores índices de dívidas em atraso. Já o Sul é a região que tem menor percentual dos entrevistados com dívidas atrasadas (24%) e o maior com dívidas em dia (53%). O Sudeste, por sua vez, é a região que tem maior percentual de entrevistados sem dívidas (28%).

As diferenças se acentuam quando se observa o peso da renda. Entre as classes A/B, aquelas com renda domiciliar mensal superior a R\$ 22.000, 51% dos entrevistados mantêm as dívidas em dia, e apenas 14% estão com pagamentos atrasados. O cenário se inverte nas classes D/E, cuja renda mensal domiciliar é de até R\$ 2.900. Nessa faixa, apenas 34% conseguem manter as dívidas sob controle, enquanto 49% se encontram em situação de inadimplência. Esses dados reforçam a correlação entre maior nível educacional, maior renda e menor vulnerabilidade ao endividamento crítico. Ambos os fatores não apenas ampliam a capacidade de pagamento, como também oferecem melhores condições de acesso a informações e práticas de planejamento financeiro. Em contrapartida, evidenciam a desigualdade estrutural, já que aqueles com menos recursos econômicos e educacionais se encontram mais expostos à inadimplência, em razão da menor margem para lidar com imprevistos financeiros e da maior dependência de crédito em condições desfavoráveis.

Mulheres apresentam mais dívidas que homens, porém, não é uma diferença significativa. 33% das entrevistadas está endividada contra 30% dos homens. E eles representam 48% dos

³ A pesquisa *Raio X da Inadimplência Brasileira*, realizada em 2022 pela MFM Tecnologia em parceria com o Instituto Locomotiva, teve como objetivo mapear o perfil dos inadimplentes no Brasil, destinada para empresas. Trata-se de um estudo qualitativo, com abrangência nacional e dados coletados na PNAD 2021. Foram realizadas 1.020 entrevistas on-line, com pessoas acima de 18 anos, entre os dias 19 e 28 de setembro de 2022. Desse total, 298 pessoas estavam inadimplentes, 474 tinham dívidas em dia e 248 não possuíam nenhuma dívida.

entrevistados com dívidas em dia, e elas, 44%. De acordo com o 3º Relatório de Transparência Salarial e Critérios Remuneratórios. Brasília, 2025, mulheres mulheres recebem em média 20,9% menos que homens, o que mostra, talvez maior organização financeira das mulheres, mas, sobretudo, que o gênero não é o fator mais decisivo no que tange à inadimplência.

Porém, o recorte de raça e gênero revela desigualdades significativas. Entre as pessoas negras entrevistadas, 42% estão com dívidas em atraso, contra 22% entre as pessoas não negras. Apenas 19% dos entrevistados negros afirmaram não possuir dívidas, contra 26% dos não negros. Esses dados mostram, de forma clara, que o endividamento no Brasil não é homogêneo e está profundamente atravessado por marcadores raciais e de gênero. O fato de pessoas negras terem quase o dobro da taxa de inadimplência em relação às não negras aponta para desigualdades estruturais que ultrapassam escolhas individuais de consumo ou organização financeira. Trata-se de uma consequência direta da menor inserção no mercado de trabalho formal, da desigualdade salarial e da concentração de pessoas negras em ocupações mais precárias e mal remuneradas. Além disso, o dado de que apenas 19% das pessoas negras afirmaram não ter dívidas, frente a 26% das pessoas não negras, pode indicar que esse grupo tem menos margem de segurança financeira.

Em outras palavras, a população negra, em sua maioria, vive mais próxima da linha de endividamento, sem a mesma capacidade de poupança ou reserva de emergência que os não negros conseguem construir. Entretanto, a pesquisa em questão não adota um olhar interseccional, o que limita a compreensão dos efeitos combinados de classe, gênero e raça. Dados do 3º Relatório de Transparência Salarial e Critérios Remuneratórios (2024) apontam que pessoas não negras ganham, em média, 64,21% a mais do que pessoas negras. Entre os próprios grupos racializados, observa-se que homens negros recebem, em média, 27,36% a mais do que mulheres negras, enquanto mulheres não negras ganham 62,72% a mais do que mulheres negras. Essa discrepância evidencia a posição estrutural de maior vulnerabilidade ocupada por mulheres negras no mercado de trabalho.

Embora a pesquisa sobre inadimplência não apresente recortes específicos por gênero e raça de forma cruzada, é possível inferir que as mulheres negras têm a maior probabilidade de estarem inadimplentes. Essa inferência decorre da combinação entre os menores salários médios, as condições mais precárias de inserção no mercado de trabalho e o acúmulo de responsabilidades sociais e familiares que recaem de forma desproporcional sobre esse grupo.

Considerações finais

A principal orientação oferecida pelos birôs para quem deseja aumentar o score de crédito, e consequentemente conseguir crédito, empréstimos e etc, é se comportar como um “bom pagador”.

Entre as principais características associadas ao perfil de um “bom pagador” pelos birôs de crédito estão: estar registrado e manter-se ativo no Cadastro Positivo; pagar faturas e parcelas dentro do prazo, preferencialmente antes do vencimento; evitar dívidas negativadas ou em aberto; quitar e negociar dívidas antigas; ter poucas consultas ao CPF feitas por empresas financeiras; evitar a alta procura por novos créditos, como empréstimos e cartões; manter um histórico de pagamentos regular, sem atrasos recorrentes; ter contas em seu nome e pagá-las em dia; pedir crédito de forma consciente; possuir um cartão de crédito e usá-lo com responsabilidade, pagando em dia e evitando solicitações frequentes; fazer compras parceladas com controle; manter o nome limpo por um período prolongado; e até ter idade mais avançada, que é interpretada como sinal de estabilidade.

Isso, na prática, significa permitir que os birôs tenham pleno acesso ao histórico financeiro de cada um, não ser inadimplente, manter as contas em dia e demonstrar regularidade no cumprimento de obrigações financeiras. A análise dos dados da pesquisa sobre inadimplência permite delinear com certa clareza o perfil social dos inadimplentes no Brasil. Longe de ser uma condição isolada, desvinculada de estrutura, a inadimplência se concentra justamente entre os grupos historicamente mais vulnerabilizados: pessoas negras, pessoas com baixa escolaridade e pertencentes às classes D e E.

O fato de que o maior percentual de inadimplência se concentra nesses grupos mostra que o score de crédito e a lógica dos birôs não apenas registram comportamentos financeiros, mas também codificam e reafirmam as hierarquias sociais já existentes. Em outras palavras, os birôs estão excluindo pessoas que já foram historicamente excluídas. Além disso, pela forma como as recomendações são feitas, os sistemas de pontuação reduzem dificuldades e questões estruturais a falhas individuais. Ou seja, o perfil de “bom pagador” torna-se a exceção idealizada de um sistema que pune justamente quem já vive em desvantagem.

Além das exclusões evidentes ligadas à raça, classe, território, gênero e escolaridade, há ainda outras formas de exclusão que operam silenciosamente dentro dos sistemas automatizados de pontuação e se sobrepõem às já citadas. Trata-se da chamada exclusão algorítmica, que atinge grupos não organizados socialmente, mas que são agrupados pelos algoritmos a partir de padrões comportamentais e correlações estatísticas. Pessoas com hábitos fora do padrão considerado estável, com pouca movimentação bancária, com rotinas financeiras consideradas incomuns ou que acessam crédito de formas não tradicionais podem ser negativamente classificadas. A lógica de neutralidade algorítmica, nesse contexto, se sustenta sobre a opacidade.

Um dos principais argumentos a favor da automatização dos escores de crédito é que tal processo reduziria práticas discriminatórias, já que a decisão passaria a ser mediada por algoritmos em vez de indivíduos. Contudo, tal pressuposto é questionável. Conforme já discutido, os

algoritmos não são neutros, uma vez que são programados por pessoas que carregam valores, interesses e vieses. Assim, longe de eliminar práticas discriminatórias, os algoritmos de pontuação de crédito acabam por legitimá-las, sistematizando-as de maneira oculta.

Engenheiros de software constroem os conjuntos de dados analisados, definem os parâmetros das análises de mineração, criam os agrupamentos, vínculos e árvores de decisão aplicadas, além de desenvolverem os modelos preditivos utilizados. Os vieses e valores dos programadores e desenvolvedores, portanto, estão embutidos em cada etapa do processo. Na prática, isso significa que grupos historicamente vulnerabilizados seguem em desvantagem. (Citron e Pasquale (2014).

Miller (2026) demonstra, ainda, que empresas têm recorrido a informações comportamentais extremamente granulares, como geolocalização, uso de aplicativos, histórico de compras e padrões de navegação, para prever e moldar o comportamento dos consumidores. Tais previsões impactam desde a definição de preços personalizados até a qualidade do atendimento e a concessão de crédito, produzindo efeitos diretos sobre quem consegue acesso a determinados bens e serviços e sobre quem permanece sistematicamente excluído ou em desvantagem. Ou seja, automatização dos sistemas de pontuação de crédito, longe de eliminar práticas discriminatórias, acaba por sistematizar e naturalizar preconceitos que já existem.

Esse cenário exige um olhar ampliado sobre a proteção constitucional do consumidor, entendendo-a como parte dos direitos humanos e não como um direito disponível, manipulado conforme os interesses do poder econômico. Oliva (2017) ressalta que a tutela deve ser efetivamente garantida pelo poder público, sob pena de manter os consumidores em posição de vulnerabilidade diante das práticas do mercado. Ou seja, é necessário que o poder público atue de forma mais ativa nesse campo, pois, quando a regulação e a proteção são deixadas exclusivamente a cargo do mercado, a tendência é o agravamento das desigualdades sociais já existentes.

Para além disso, Oliveira (2023) aponta que combater a discriminação algorítmica no score de crédito requer que haja a revisão dos fatores considerados nos cálculos, maior transparência das informações utilizadas, e essa transparência deve acontecer de modo que o consumidor consiga entender e manipular essa informação. Ele também considera importante que a oferta de recursos permita aos consumidores a compreensão das razões pelas quais tiveram crédito negado.

Por fim, observa-se a construção aqui de uma lógica preditiva, estruturada pelo que alguns autores identificam como poder preemptivo. Para Pereira (2020):

O poder preemptivo corresponderia assim a um modo de controle que não visa apenas a prevenção, mas a antecipação e incitação de eventos. Esse

deslocamento define um campo em que as qualidades ou formas do futuro são incessantemente encerradas num conjunto de possibilidades contidas no tempo presente e o controle é um mecanismo de antecipação pelo qual a apreensão de variáveis ainda desconhecidas funciona indiretamente para determinar a realidade do presente. (Pereira 2020)

Esse processo acaba por transformar os indivíduos em hipóteses estatísticas constantemente monitoradas. Nessa perspectiva, a vida concreta das pessoas é reduzida a probabilidades, operando em um sistema que antecipa riscos de forma contínua e que, ao fazê-lo, redefine não apenas o acesso ao crédito, mas também os contornos da cidadania econômica no Brasil.

Diante disso, é possível concluir que os scores de crédito operam como mais do que simples ferramentas técnicas. Eles se apresentam como instrumentos objetivos de avaliação, mas, na prática, reproduzem desigualdades e legitimam exclusões que já estruturaram o tecido social brasileiro. A figura do “bom pagador”, construída pelos birôs como referência positiva, serve menos para orientar consumidores e mais para delimitar quem merece acesso e quem será mantido fora. Não se trata de deslegitimar por completo o uso de dados ou a tentativa de mapear riscos financeiros. Mas é necessário reconhecer que, do modo como os scores funcionam hoje, a desigualdade é tratada como risco, e o risco, como falha individual. O resultado é um sistema que, mesmo sem dizer, afirma que algumas pessoas sempre valerão menos que outras.

Essa lógica não é neutra: ela se cruza com marcadores de classe, raça e gênero, reforçando a colonialidade do poder em sua versão digital. Ao naturalizar a exclusão de grupos historicamente marginalizados, os scores atualizam hierarquias sociais em linguagem algorítmica e tornam-se dispositivos de segregação informacional. Frente a esse quadro, é urgente pensar em formas de regulação que limitem os abusos e garantam transparência, bem como fomentar alternativas que não reduzam a vida financeira das pessoas a uma pontuação abstrata. Caso contrário, a promessa de imparcialidade tecnológica continuará funcionando como cortina de fumaça para a reprodução, e até o agravamento, das desigualdades sociais.

Referências

- BESSA, Leonardo Roscoe. A Nova Lei do Cadastro Positivo. Direito do Consumidor, p. 51, 2019.
- BOLSONI, Igor Mazzola et al. Características do endividamento das famílias brasileiras durante a pandemia de Covid-19. 2023.

CITRON, Danielle Keats; PASQUALE, Frank. The scored society: due process for automated predictions. *Washington Law Review*, v. 89, n. 1, p. 1-33, 2014.

KREMER, Bianca. Discriminações do sistema de pontuação de crédito: uma perspectiva de gênero e raça. In: OMS, Juliana (Org.). *O consumidor na era da pontuação de crédito*. Belo Horizonte: Casa do Direito, 2022. p. 224–245.

OSORIO, Rafael Guerreiro. A desigualdade racial no Brasil nas três últimas décadas. Texto para Discussão, 2021.

PEREIRA, Paula Cardoso. O ranking do homem endividado: sobre modos de subjetivação a partir do novo Cadastro Positivo. *Cadernos de Campo* (São Paulo), v. 29, n. 1, p. 119-137, 2020.

MILLER, Andrew. Invisible allies: algorithmic consumer profiling and the rise of new group harms. *Yale Journal of Law & Technology*, no prelo, 2026.

MFM TECNOLOGIA; INSTITUTO LOCOMOTIVA. Raio x da Inadimplência Brasileira, 2022. Disponível em: <https://materiais.mfmtecnologia.com.br/ebook-raio-x-da-inadimplenciabrasileira-2022>. Acesso em: jun. 2023.

OLIVA, Afonso Carvalho de et al. A (des) conexão entre a proteção constitucional do consumidor e a Lei nº 12.414/2011. *Revista da Ejuse*, n. 27, p. 15-35, 2017.

OLIVEIRA, Rafael Paraguassu. Score de crédito e o algoritmo (inteligência artificial) utilizado pelas instituições financeiras: impacto, responsabilidades e discriminações. 2023. Disponível em: <link>.

SANTOLIN, Roberto; GAMA, Fábio. Operações de crédito, desigualdade, inadimplência e crescimento da renda: uma avaliação para os estados brasileiros no período 2001-2014. 2021.

ZANATTA, Rafael Af. Pontuação de crédito e direitos dos consumidores: O desafio brasileiro. Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor. São Paulo, 2017.

Pesquisas e relatórios oficiais

IBGE. Pesquisa de Orçamentos Familiares (POF), 2024. Disponível em: <https://www.ibge.gov.br/pof2024/>.

IBGE. 60% dos brasileiros vivem com até 1 salário mínimo por mês, diz instituto. Valor Econômico, São Paulo, 6 dez. 2023. Disponível em: <link>. Acesso em: 25 jun. 2025.

GOVERNO DO BRASIL. 3º Relatório de Transparência Salarial e Critérios Remuneratórios. Brasília, 2025. Disponível em: <link>.

Reportagens

TEIXEIRA, Pedro S. Teles planejam usar dados de clientes para vender score de crédito de desbanckarizados. Folha de S.Paulo, São Paulo, 9 out. 2024. Disponível em: <link>. Acesso em: 10

jun. 2025.

SERPA, Verônica. Renda média dos negros é cerca de 58% menor que a dos brancos, diz estudo. Disponível em: <link>. Acesso em: 29 jul. 2025.

Sites e blogs

SITE ACORDO CERTO. Encontrado em: <link>. Acesso em: 25 abr. 2025.

SITE BOA VISTA. Encontrado em: <link>. Acesso em: 25 abr. 2025.

SITE SPC. Encontrado em: <link>. Acesso em: 25 abr. 2025.

SITE SERASA. Encontrado em: <link>. Acesso em: 25 abr. 2025.

BLOG QUOD. Encontrado em: <link>. Acesso em: 25 abr. 2025.

BLOG BOA VISTA. Encontrado em: <link>. Acesso em: 15 fev. 2025.

BLOG SPC BRASIL. Encontrado em: <link>. Acesso em: 13 fev. 2025.

ÁREA DO CLIENTE SERASA. Encontrado em: <link>. Acesso em: 13 fev. 2025.