

# Consumidor em números 2021

## Sumário

Consumidor.gov.br .....	3
Dados gerais da plataforma .....	3
ProConsumidor .....	7
Atendimentos em 2021 - Sindec .....	8
Recall .....	12
Multas Processos Sancionatórios .....	14
Escola Nacional de Defesa do Consumidor (ENDC) .....	15
Projeto CapacitAção – Inovação em prol do Consumidor .....	17
Segmentos mais participativos .....	18

# Consumidor.gov.br

O Consumidor.gov.br é o serviço público e gratuito que permite a comunicação direta entre consumidores e empresas para a solução de conflitos de consumo. Ele consiste em uma alternativa para o consumidor resolver seu problema diretamente com as empresas cadastradas, dispensada a intervenção do Poder Público na tratativa individual, em um ambiente público e totalmente transparente.

É importante destacar que o Consumidor.gov.br é um serviço público alternativo para solução de conflitos de consumo. Ele não se confunde nem substitui o serviço prestado pelos Órgãos de Defesa do Consumidor. Sendo assim, a utilização desse serviço pelos consumidores se dá sem prejuízo ao atendimento realizado pelos canais tradicionais de atendimento providos pelos Procons, Defensorias Públicas, Ministério Público e Juizados Especiais Cíveis.

Em abril de 2021, foi editada a Portaria nº 12, que, em complemento à Portaria nº 15, de 27 de março de 2020, tornou obrigatória a participação de alguns grupos de empresas no Consumidor.gov.br. Nesse sentido, em 2021, houve a adesão de 183 novas empresas ao serviço, com destaque para o cadastramento de grandes plataformas digitais.

O índice médio de solução da plataforma e de cada uma das empresas participantes é constantemente acompanhado, a fim de garantir melhorias nos fluxos de atendimento. No ano de 2021, destacou-se o monitoramento relativo aos segmentos de turismo e transporte aéreo, setores amplamente afetados em decorrência da pandemia do Covid-19.

No intuito de dar mais transparência aos dados do Consumidor.gov.br, foi disponibilizado, no rodapé da página principal (coluna Serviços), o link “Painel Estatístico”, que possibilita acesso, a qualquer interessado, a um relatório contendo as principais informações públicas relacionadas à plataforma, tais como total de reclamações registradas, segmentos, assuntos e problemas mais reclamados, além dos indicadores gerais consolidados. Esse painel permite diversas análises, por meio da utilização de filtros, e ainda possibilita uma visão “por empresa”, exibindo, de forma rápida, os indicadores de cada fornecedor cadastrado na plataforma.

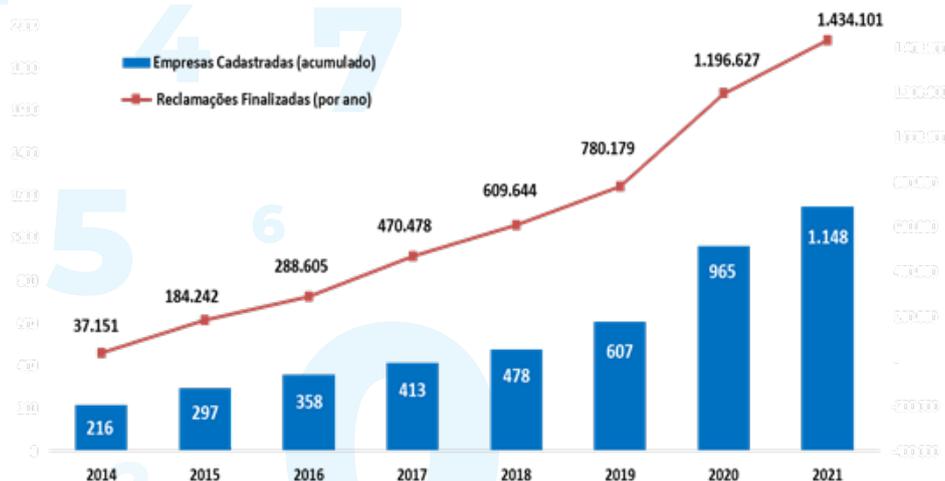
A fim de adequar a tabela de classificação do Consumidor.gov.br à Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD, foi realizada a inclusão de categorias de problemas específicos relacionados a “Dados Pessoais e Privacidade” na plataforma, a partir de estudos realizados em âmbito do Núcleo de Proteção de Dados, formado por acadêmicos convidados e membros do Conselho Nacional de Defesa do Consumidor.

## Dados gerais da plataforma

Lançada oficialmente em 27 de junho de 2014, a plataforma já registrou mais de 5 milhões de reclamações e conta com uma base de 3,5 milhões de usuários cadastrados

e mais de 1.148 empresas credenciadas<sup>1</sup>. Atualmente, 78% das reclamações registradas no Consumidor.gov.br são solucionadas pelas empresas participantes, que respondem às demandas dos consumidores em um prazo médio de 7 dias.

Gráfico 1: Evolução da quantidade de empresas participantes e de reclamações finalizadas



Em **2021** foram:

- **1.434.101** reclamações finalizadas
- **183** novas empresas cadastradas

Nesse período, os Bancos, Financeiras e Administradoras de Cartão e as Operadoras de Telecomunicações foram os mais reclamados, seguidos de Comércio Eletrônico, Transporte Aéreo e Empresas de Pagamento Eletrônico.

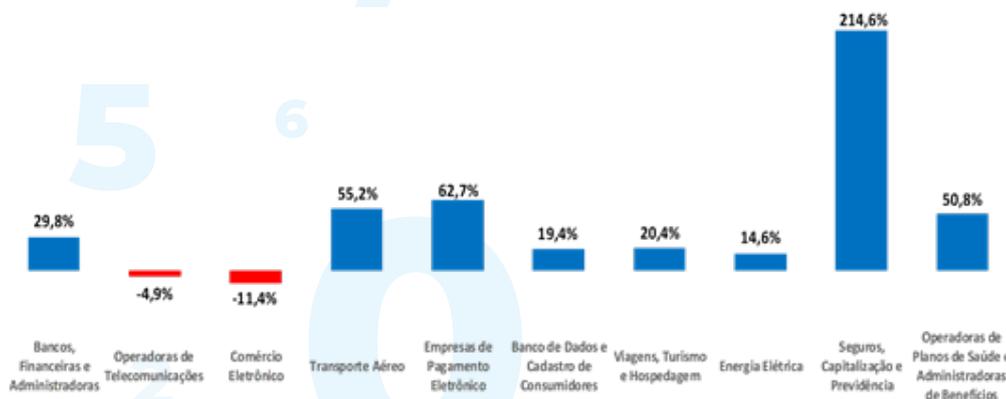
Gráfico 2: Reclamações por Segmento<sup>2</sup>



1 Fonte: Consumidor.gov.br – Infográficos – disponível em <https://www.consumidor.gov.br/pages/indicador/infografico/abrir>  
 2 O segmento Operadoras de Planos de Saúde e Administradoras de Benefícios foi o 16º segmento mais reclamado.

O gráfico a seguir apresenta a variação da quantidade de reclamações destes segmentos entre 2020 e 2021. Em média, a base de reclamações do Consumidor.gov.br cresceu 19,8% no período. Observa-se, contudo, que alguns segmentos, como “Seguros, Capitalização e Previdência” tiveram um crescimento muito acima da média da plataforma.

Gráfico 3: Variação da Quantidade de Reclamações por Segmento (comparativo entre 2020 e 2021):



O índice médio de solução das empresas no Consumidor.gov.br foi de **78,4%**, e o prazo médio de resposta foi de **7 dias**. Destaca-se o índice de solução do segmento de Operadoras de Telecomunicações – 89,3%. A resolução dos segmentos mais reclamados pode ser vista no gráfico a seguir:

Gráfico 4: Índice de solução por Segmento



Dentre os assuntos mais reclamados, destaca-se “Cartão de Crédito / Débito / Loja”. O assunto “Crédito Consignado/ Cartão de Crédito Consignado/RMC (para beneficiários do INSS)” aparece em segundo, seguido por assuntos relacionados a Transporte Aéreo e Bancos de Dados e Cadastro de Consumidores. Destacam-se também entre os assuntos mais reclamados as questões relacionadas a Telefonia Móvel Pós-Paga e Serviço de Pagamento Online/ Via Celular/ Maquininha, como visto na tabela a seguir.

Tabela 1: Assuntos mais reclamados

Assunto	Total	%
Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja	131.647	9,2%
Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)	110.211	7,7%
Transporte Aéreo	107.960	7,5%
Banco de Dados e Cadastros de Consumidores (SPC, Serasa, SCPC etc)	81.945	5,7%
Telefonia Móvel Pós-paga	75.765	5,3%
Serviço de pagamento online/ via celular/ maquininha	55.933	3,9%
Aparelho celular	52.479	3,7%
Pacote de Serviços (Combo)	51.209	3,6%
Energia Elétrica	47.599	3,3%
Internet Fixa	43.610	3,0%
Conta corrente / Salário / Poupança /Conta Aposentadoria	40.315	2,8%
Crédito Pessoal e Demais Empréstimos (exceto financiamento de imóveis e veículos)	39.157	2,7%
Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	29.936	2,1%
Telefonia Móvel Pré-paga	28.878	2,0%
Pacote / excursão / agência de turismo	26.476	1,8%
Vestuário e Artigos de Uso Pessoal (roupa, calçados, jóias, bijuterias, malas, bolsas, etc)	24.013	1,7%
Crédito Consignado (para servidores públicos ou trabalhadores do setor privado)	23.466	1,6%
Internet Móvel	23.080	1,6%
Atendimento Bancário	22.440	1,6%
TV por Assinatura	22.067	1,5%
Demais Assuntos	395.915	27,6%
<b>Total</b>	<b>1.434.101</b>	<b>100,0%</b>

Com relação aos principais problemas apresentados pelos consumidores no Consumidor.gov.br, questões relativas a cobranças e/ou contestações aparecem, novamente, como as mais reclamadas em 2021.

Gráfico 5: Principais Problemas<sup>3</sup>



SINDEC – Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor

O Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor é o sistema informatizado que integra o atendimento realizado por 26 Procons Estaduais, o do Distrito Federal e mais de 600 Procons Municipais. Como vários destes Procons contam com mais de uma unidade, o Sistema abrange 969 unidades espalhadas por 750 cidades brasileiras. Esses Procons atendem uma média mensal de 150 mil consumidores.

O Sindec foi implementado no ano de 2004 e, hoje, está sendo substituído gradativamente pelo ProConsumidor.

A lista completa de Procons integrados e sua respectiva data de integração podem ser consultadas no sítio <https://sindecnacional.mj.gov.br/report/Mapa>.

## ProConsumidor

O Proconsumidor é o novo sistema nacional de atendimento ao consumidor disponível aos órgãos de defesa do consumidor para os registros das reclamações de consumo. Trata-se de um sistema mais simples e mais adaptado às necessidades de atuação dos órgãos de defesa do consumidor no atendimento ao cidadão.

Seu objetivo é propiciar atendimentos mais céleres e encaminhamentos mais efetivos, chegando às soluções desejadas com maior rapidez.

A implantação do ProConsumidor já foi realizada em mais de 170 Procons (estaduais e municipais) e Defensorias Públicas. Ao longo de 2021, mais de 2.000 (mil) técnicos de defesa do consumidor foram capacitados para sua utilização.

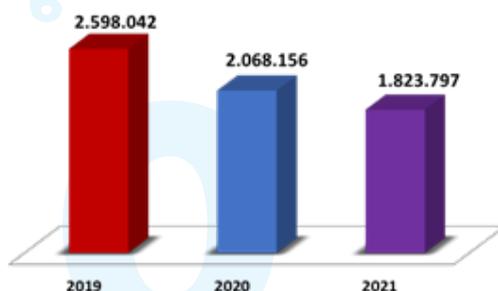
A perspectiva é de que, gradativamente, todos os Procons integrados ao Sindec substituam sua utilização pelo ProConsumidor nos próximos anos, descontinuando a utilização do atual sistema de atendimento.

<sup>3</sup> O grupo “Dados Pessoais e Privacidade” foi incluído em setembro de 2021.

## Atendimentos em 2021 - Sindec

Em 2021, foram realizados **1.823.797 (um milhão, oitocentos e vinte e três setecentos e noventa e sete)** atendimentos pelos Procons integrados ao Sindec, com média mensal de 150 mil consumidores atendidos. O gráfico a seguir apresenta a evolução da quantidade de atendimentos registrados nos últimos três anos.

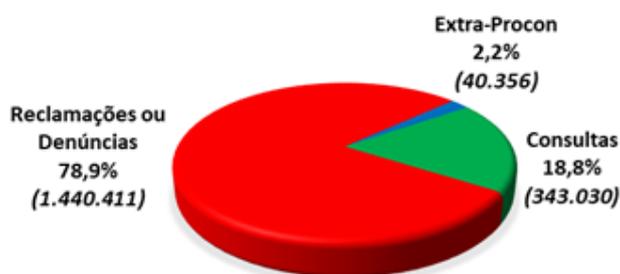
Gráfico: Evolução do Total de Atendimentos - Sindec



Em 2020, a quantidade de demandas registradas pelos Procons foi impactada pela pandemia de Covid-19, que impediu a realização do atendimento presencial a consumidores em diversos órgãos de proteção e defesa do consumidor, com vistas a cumprir as orientações sanitárias emitidas pelos órgãos de saúde.

Já em 2021, ressalta-se que, a partir do início do segundo semestre, a base de dados do Sindec deixou de contabilizar os atendimentos realizados pela Fundação Procon/SP, base historicamente relevante do ponto de vista de quantidade de demandas registradas.

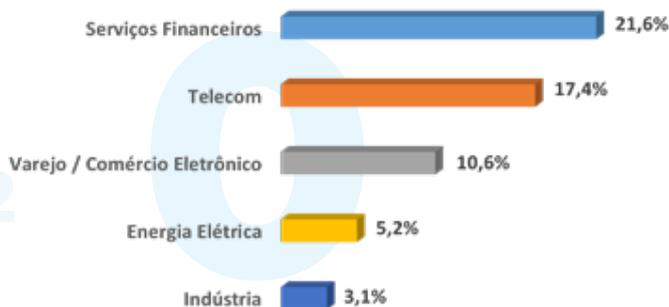
Gráfico: Tipos de Atendimento em 2021 – Sindec



Reclamações e denúncias representaram a maior parte (78,9%) dos atendimentos registrados em 2021; 18,8% se referiram a consultas/orientações prestadas pelos Procons ao consumidor e 2,2% foram atendimentos classificados como “Extra Procon”, que são encaminhamentos e orientações realizados pelos Procons nos casos em que não há relação de consumo, mas sim questões de natureza previdenciárias, trabalhistas etc.

A seguir, são apresentados dados dos setores que, nacionalmente, mais levam consumidores aos Procons: Serviços Financeiros, Operadoras de Telecomunicações, Varejo e Comércio Eletrônico, Concessionárias de Energia Elétrica, Indústria, entre outros segmentos monitorados constantemente pelos órgãos de defesa do consumidor.

Gráfico: Setores mais demandados em 2021 - Sindec



O gráfico a seguir apresenta a variação da quantidade de demandas destes segmentos entre 2020 e 2021. Em média, a base de dados do Sindec apresentou uma redução de 11,8% no período. Observa-se, contudo, que alguns segmentos, como “Saneamento (Água e Esgoto)” tiveram um acréscimo de demandas bastante elevado.

Gráfico: Variação da Quantidade de Atendimentos por Setor (comparativo entre 2020 e 2021) - Sindec

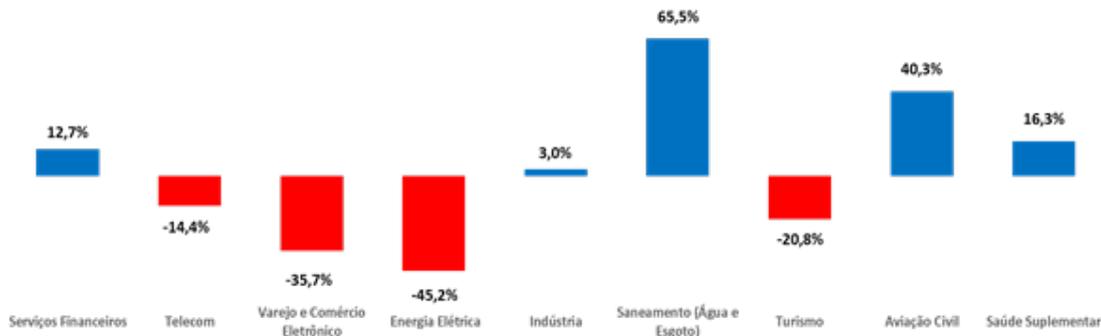


Tabela: Assuntos Mais Demandados em 2021- Sindec

Posição	Assunto	Quantidade	%
1°	Banco Comercial	184.209	10,3%
2°	Telefonia Celular	172.791	9,7%
3°	Energia Elétrica	102.169	5,7%
4°	Cartão de Crédito	93.662	5,3%
5°	Telefonia Fixa	84.150	4,7%
6°	Financeira	82.684	4,6%
7°	Água / Esgoto	49.931	2,8%
8°	Aparelho Celular	45.422	2,5%
9°	Agências e Operadoras de viagens (pacotes turísticos)	42.939	2,4%
10°	Vestuário (Calçados / Roupas / Acessórios)	39.964	2,2%
11°	Móveis	36.813	2,1%
12°	Escola (Pré, 1º, 2º Grau e Superior)	36.059	2,0%
13°	Internet (Serviços e Produtos)	30.847	1,7%
14°	Eletrodomésticos Linha Branca	30.586	1,7%
15°	Plano de Saúde (Médico / Odontológico)	27.854	1,6%
16°	Seguros (exceto Saúde)	25.618	1,4%
17°	TV por Assinatura	24.938	1,4%
18°	Televisão / Aparelho DVD / Filmadora	20.982	1,2%
19°	Carros	20.440	1,1%
20°	Cursos Livres Outros	19.590	1,1%
	Demais assuntos	611.793	34,3%
	<b>Total</b>	<b>1.783.441<sup>4</sup></b>	<b>100,0%</b>

Tabela: Principais Problemas em 2021 - Sindec

Problema	Quantidade	%
Problemas com Cobrança	660.952	37,1%
Problemas com Contrato	285.457	16,0%
Vício ou Má Qualidade de Produto ou Serviço	241.819	13,6%
Problemas com SAC	240.631	13,5%
Problemas na Entrega de Produtos	114.551	6,4%
Demais Problemas	240.031	13,5%
<b>Total</b>	<b>1.783.441<sup>4</sup></b>	<b>100,0%</b>

<sup>4</sup> Dessa análise, foram excluídos 40.356 atendimentos classificados como EXTRA PROCON, que são encaminhamentos e orientações realizados pelos Procons nos casos em que não há relação de consumo, mas sim questões de natureza previdenciárias, trabalhistas etc.

## Tabela: Empresas mais demandadas nos Procons em 2021- Sindec

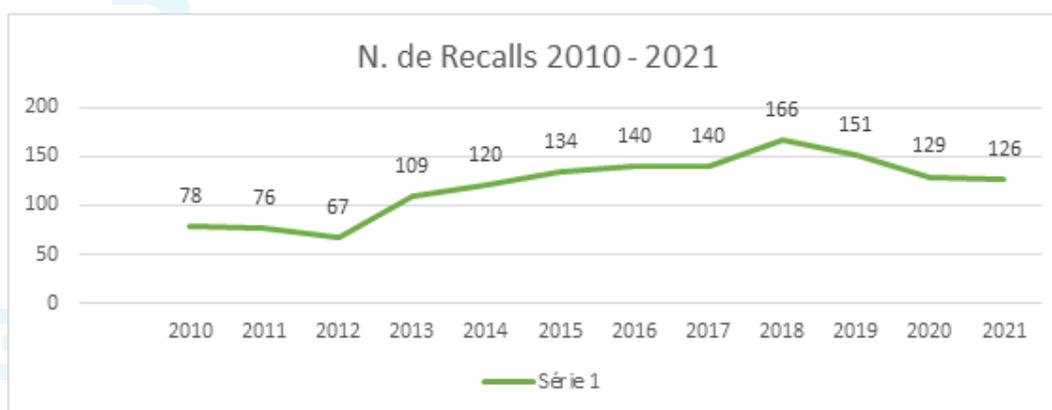
A tabela a seguir exibe a lista das 50 (cinquenta) empresas mais demandadas nos Procons em 2021 e quais estão cadastradas no site Consumidor.gov.br. Observa-se a inclusão de quase todas as listadas. A SENACON vem envidando esforços em notificar todas as empresas que se enquadram nos requisitos da Portaria 12/2021/MJSP para aderirem à plataforma.

Posição	Fornecedor	Quantidade	Consumidor.gov.br
1ª	OI FIXO/CELULAR	104.015	✔
2ª	VIVO/ TELEFONICA /GVT	73.772	✔
3ª	BRADESCO	65.659	✔
4ª	CLARO / EMBRATEL / NET / NEXTEL	65.399	✔
5ª	TIM/INTELEG	48.878	✔
6ª	ITAÚ	42.913	✔
7ª	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	37.769	✔
8ª	CASAS BAHIA/ PONTO FRIO/ CNOVA/ EXTRA.COM	31.748	✔
9ª	C6 BANK / BANCO FICSA	31.103	✔
10ª	BANCO PAN	28.817	✔
11ª	SANTANDER	28.167	✔
12ª	BMG	26.011	✔
13ª	MAGAZINE LUIZA / NETSHOES	24.790	✔
14ª	MERCADO LIVRE / MERCADO PAGO	24.782	✔
15ª	ENEL DISTRIBUIÇÃO SÃO PAULO (ELETROPAULO)	21.612	✔
16ª	B2W / SUBMARINO / SHOPTIME / LOJAS AMERICANAS	20.303	✔
17ª	FACI.LY	17.687	✘
18ª	SAMSUNG	16.211	✔
19ª	BANCO DO BRASIL	15.230	✔
20ª	CARREFOUR	13.320	✔
21ª	DECOLAR.COM	13.114	✔
22ª	CASAS PERNAMBUCANAS	12.697	✔
23ª	SKY	10.733	✔
24ª	BGN/CARDIF/CETELEM	8.688	✔
25ª	GOL	8.245	✔
26ª	BANCO MERCANTIL	8.229	✔
27ª	SERASA	7.834	✔
28ª	BANCO SAFRA	7.652	✔
29ª	BV FINANCEIRA	7.304	✔
30ª	FACULDADES ANHANGUERA/PITÁGORAS/UNOPAR	7.239	✔
31ª	CVC	7.217	✔
32ª	CIA DE SANEAMENTO BASICO DO ESTADO DE SAO PAULO SABESP	7.099	✔
33ª	BANCO DAYCOVAL	6.930	✔
34ª	UOL / PAGSEGURO	6.793	✔
35ª	LATAM	6.732	✔
36ª	LOJAS RIACHUELO	6.469	✔
37ª	ENERGISA MATO GROSSO (CEMAT)	6.469	✔
38ª	ELECTROLUX	6.256	✔
39ª	EQUATORIAL PARÁ (CELPA)	6.092	✔
40ª	CORREIOS	5.840	✔
41ª	BRITANIA / PHILCO	5.780	✔
42ª	CEMIG DISTRIBUIÇÃO	5.514	✔
43ª	SMARTFIT	5.231	✔
44ª	123 MILHAS	5.229	✔
45ª	WHIRLPOOL/CONSUL/BRASTEMP	5.021	✔
46ª	UBER	4.712	✔
47ª	COMPANHIA ENERGÉTICA DE PERNAMBUCO - CELPE	4.605	✔
48ª	ZURICH SEGUROS	4.359	✔
49ª	CPFL PAULISTA	4.173	✔
50ª	AZUL	4.028	✔

## Recall

O recall busca resguardar a saúde e a segurança do consumidor, razão pela qual não se trata apenas de um procedimento de comunicação de defeito de produtos e do respectivo recolhimento. Trata-se de instrumento para proteger direitos essenciais dos consumidores, como a saúde e a segurança. Assim, os dados sobre (i) a quantidade de recalls e (ii) a quantidade de produtos defeituosos, de 2010 a 2021, evidenciam a importância do recall como instrumento de proteção do consumidor.

Em relação à quantidade de recalls, em regra, nota-se o aumento no período em análise. No ano de 2010, 78 campanhas foram formalizadas. Já em 2021, a SENACON recebeu 126 novas campanhas. Confira-se:



Nota-se que houve variação significativa na quantidade de produtos afetados de cada campanha. Apenas em 2021, estima-se que 32.448.281 (trinta e dois milhões, quatrocentos e quarenta e oito mil duzentos e oitenta e um) produtos foram objeto de recall perante a SENACON. Considerando que o defeito expõe consumidores a riscos de acidentes, com ameaça de danos à saúde e à segurança, os dados revelam a importância do recall como forma de resguardá-los.



Na tabela a seguir é possível visualizar a classificação por setores, de acordo com a quantidade de produtos afetados no ano de 2021, em um ranking contendo os três setores mais afetados no ano, a saber:

Setores afetados	Quantidade Afetada
Medicamentos	22.056.646
Alimentos	9.462.393
Automóveis	770.966

Outrossim, como se pode ver na tabela abaixo, referente aos recalls do ano de 2021, os produtos objeto de recall são visivelmente diversos:

Classificação Produto	Nº de recalls	Quantidade de Produtos
Automóveis	90	770.966
Medicamentos	12	22.056.646
Motocicletas	05	3.376
Bicicletas	02	491
Alimentos	06	9.462.393
Utensílios Domésticos	01	18.724
Eletrônicos	01	113.727
Ferramentas	05	10.001
Produtos de Higiene Pessoal	01	8.884
Produtos de Limpeza	01	2.088
Moto Aquática	01	68
Eletrodomésticos	01	917
<b>Total</b>	<b>126</b>	<b>32.448.281</b>

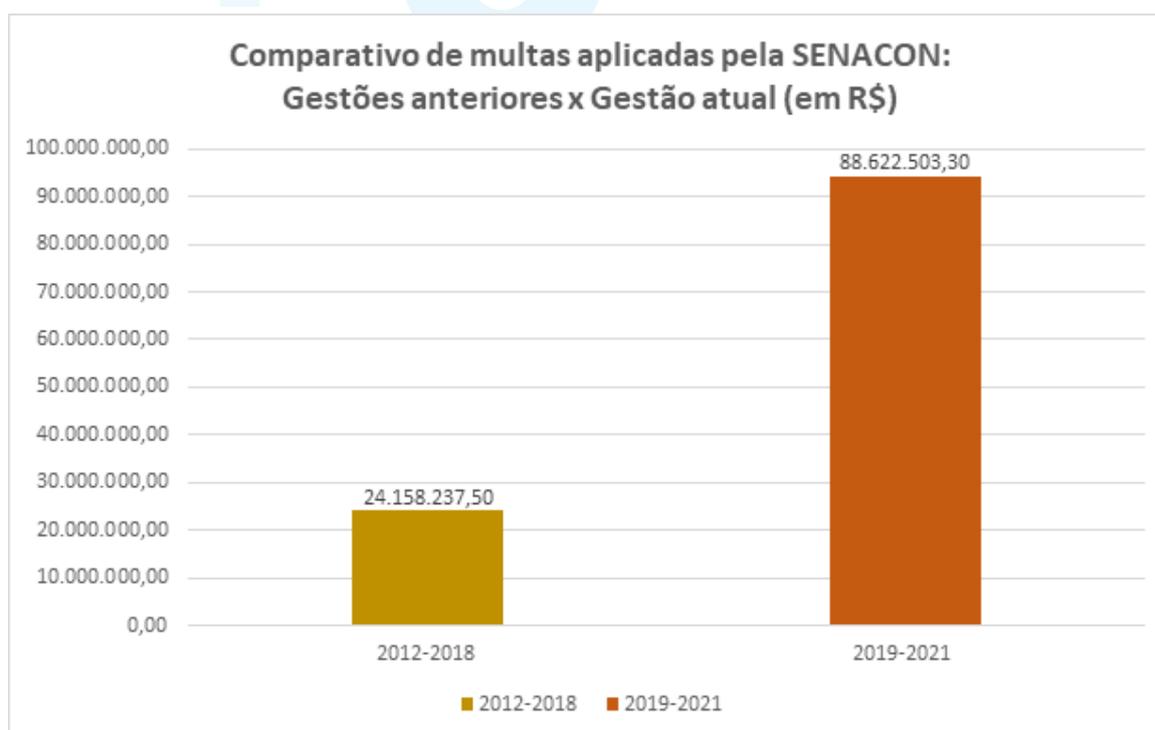
Depreende-se que existem índices de atendimento satisfatórios, mas também existem índices que sinalizam a necessidade de aprimoramentos. A eficácia da comunicação com o consumidor desempenha um dos pontos fundamentais para que os índices de atendimento possuam maior efetividade. Nesta linha, após a publicação da Nota Técnica nº 4/2020/CCSS, este Departamento reconhece a evolução significativa de diferentes setores no que diz respeito à comunicação, os quais demonstram à consecução de processo de aprimoramento histórico e evidente naquilo que se refere a consolidação de meios e justificativas adequadas em relação as necessidades específicas e atuais inerentes às campanhas de recall, considerando as diferentes variáveis como nível de rastreabilidade, perfil do público alvo, bem como eventuais indutores comportamentais e canais de divulgação que se coadunam com o perfil individual dos diferentes modelos afetados, etc.

Nota-se que a SENACON tem buscado formas para tornar o recall mais efetivo, com a finalidade de melhorar a comunicação aos consumidores, bem como os índices de atendimento, inclusive com busca de alinhamento de suas políticas com as da OCDE. Com isso, mais acidentes de consumo podem ser evitados e, conseqüentemente, direitos essenciais dos consumidores resguardados. Sabe-se, contudo, que os desafios de aperfeiçoamento persistem.

Desse modo, espera-se que a análise de dados permita a percepção de novas medidas jurídicas para aumentar a efetividade do recall. Espera-se, ainda, que as normas e os entendimentos atuais contribuam para resultados mais satisfatórios nos próximos anos.

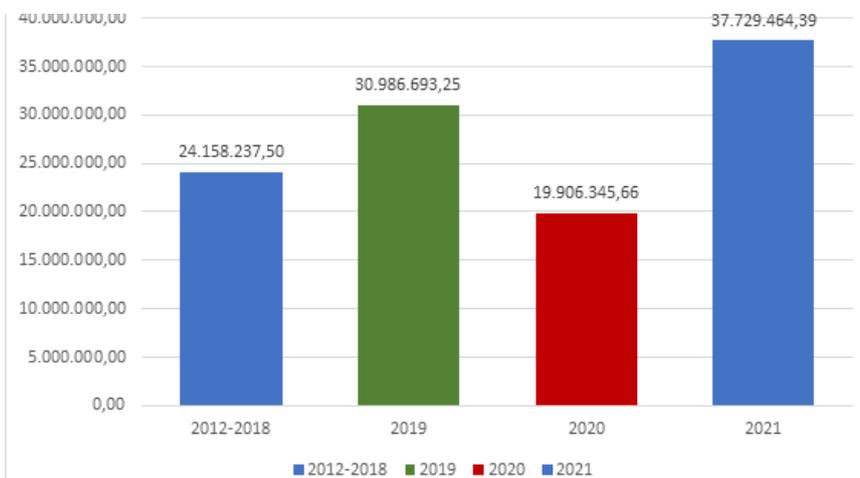
## Multas Processos Sancionatórios

Ao realizar-se comparativo do somatório das multas aplicadas, em processos Sancionatórios no âmbito da SENACON, o valor das multas aplicadas pelo atual Governo (2019-2021) mais que triplicaram se comparado ao valor da somatória das multas aplicadas entre 2012-2018 (gestões anteriores).



Ressalte-se que entre 2012-2018 foram aplicadas 20 sanções administrativas que juntas, arrecadaram R\$ 24.158.237,50. Já em 2019, 10 multas foram aplicadas, resultando em R\$ 30.986.693,25.

No ano de **2020**, foram **11 (onze)** multas aplicadas, totalizando o valor de **R\$ 19.906.345,66**. Já em **2021**, foram **11 (onze)** multas aplicadas, totalizando **R\$ 37.729.464,39**.



## Escola Nacional de Defesa do Consumidor (ENDC)

A Escola Nacional de Defesa do Consumidor (ENDC), instituída em 2007, é uma importante ação da Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON) uma vez que a ENDC auxilia a Secretaria no cumprimento da Política Nacional das Relações de Consumo, no tema educacional, conforme estabelecido pela Lei n.8.078/90, de 11 de setembro de 1990, nos seus artigos 4º, IV; e 106, I, III e IV.

Este ano a Escola Nacional completará 15 (quinze) anos. Importante destacar que ela é reconhecida pelos membros do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (Procons Estaduais, Municipais e do Distrito Federal, Promotorias, Defensorias e entidades civis de defesa do consumidor), Tribunais de Justiça, agências e órgãos reguladores, empresas e população brasileira. As ações da ENDC têm como público-alvo servidores do SNDC, colaboradores de empresas e consumidores em geral, que realizam os cursos a distância ofertados pela ENDC.

Ressalta-se que a ENDC, na educação a distância, tem se desenvolvido de forma robusta, o que pode ser constatada com a entrega de 5 (cinco) novos cursos, desde 2020, bem como com a superação de metas em relação ao planejamento estratégico do MJSP, mesmo no contexto da Pandemia do Covid-19 iniciada no ano citado.

Gráfico XX: Evolução do número de matrículas nos cursos da ENDC 2019/2021



Quanto ao número de matrículas, foi observado um aumento crescente de pessoas interessadas nas temáticas ofertadas pela escola. O curso de Introdução à Defesa do Consumidor obteve o maior número de matrículas no período.

Gráfico XXX - Total de Matrículas por ano

Curso	2016	2017	2018	2019	2020	2021	Total
Banco de Dados e Cadastro de Consumidores						2327	2327
Consumo Seguro e Saúde		1205	1516	1951	1134	1171	6977
Crimes contra as Relações de Consumo					813	2882	3695
Curso Consumidor.gov para Órgãos de Monitoramento				461	567	134	1162
Curso Consumidor.gov para Órgãos Gestores				120	761	608	1489
Curso Consumidor.gov.br para Empresas				1079	2224	3451	6754
Curso de Capacitação no Sistema ProConsumidor						100	100
Curso de Capacitação no Sistema ProConsumidor Assíncrona						2321	2321
É da sua Conta Etapa Básica					331	755	1086
É da sua Conta Etapa Complementar						331	331
Educação Financeira para Consumidores Curso 1 Planejar para realizar sonhos	3138	2961	1549	2376	2678	4389	17091
Educação Financeira para Consumidores Curso 2 Dominando Emoções e Criando Novos Hábitos		476	1053	1529	2609	3490	9157
Educação Financeira para Consumidores Curso 3 Inteligência Financeira: Saia do Sufoco		61	943	1952	2742	3378	9076
Elaboração de Projetos					281	1592	1873
Elaboração de Projetos e Execução de Convênios	320	1855	1859	1795			5829
Formação de Tutores			268	309			577
Introdução à Defesa do Consumidor	1284	1836	5306	5691	4375	5736	24228
Mecanismos de Proteção Contratual no CDC						3445	3445
Oferta e Publicidade		1510	1989	2935	2259	2981	11674
Planos de Saúde e Relações de Consumo	504	282			2243	1552	4581
Práticas Abusivas					5904	4826	10730
Princípios e Direitos Básicos do CDC		769	3962	4150	3292	4760	16933
Vício do Produto e Serviço					5069	3789	8859
Vigilância Sanitária e Defesa do Consumidor		2079	2965	2695	1153	1482	10374
<b>Total</b>	<b>5246</b>	<b>13034</b>	<b>21410</b>	<b>27043</b>	<b>38435</b>	<b>55500</b>	<b>160668</b>

Em 2021 houve superação em termos de matrículas em comparação ao ano anterior. Há um crescimento da série histórica. Em 2021 houve 55.500 matrículas.

## Projeto Capacitação – Inovação em prol do Consumidor

Envolvendo duas áreas da Secretaria Nacional Consumidor, a Coordenação-Geral do Sindec e a Escola Nacional de Defesa do Consumidor (ENDC), o “Projeto Capacitação: Inovação em prol do consumidor”, iniciado em 2018, visa contribuir para a implementação de ações voltadas para a melhoria dos processos de atendimento ao consumidor de empresas que estão na plataforma Consumidor.gov.br.

Desde 2018 segmentos estratégicos de mercado, por meio de empresas, que participam da mencionada plataforma aderiram ao projeto, a saber: Bancos de Dados e Cadastros de Consumidores; Bancos, Financeiras e Administradoras de Cartão; Comércio Eletrônico; Construtoras; Incorporadoras e Imobiliárias; Empresas de intermediação de serviços/negócios; Energia elétrica; Fabricantes – Eletroeletrônicos; Produtos de Telefonia e Informática; Montadoras; Concessionárias e prestadores de serviços automotivos; Operadoras de Planos de Saúde e Administradora de Benefícios; Operadoras de Telecomunicações; Perfumaria, Cosméticos e Higiene pessoal; Provedor de conteúdo e outros serviços da internet; Seguros, Capitalização e Previdência; Transporte Aéreo; Varejo; Vestuário, Calçados e Têxteis.

A capacitação e a qualificação profissional, na perspectiva da defesa do consumidor, para aqueles que mantêm relação com o consumidor é fundamental na prevenção e na redução de conflitos, bem como para a educação para o consumo, atendendo aos objetivos da Política Nacional das Relações de Consumo como a educação e a informação de fornecedores quanto aos seus direitos e deveres, com vistas à melhoria do mercado de consumo<sup>5</sup>.

Gráfico XX: Top 5 cursos com maior número de aprovados em 2021

O curso que mais aprovou, no ano de 2021, foi o Mecanismos de Proteção Contratual no CDC (481 do total de aprovados), em seu primeiro ano de oferta. Em seguida, o curso de Introdução à Defesa do Consumidor (427 do total de aprovados). Em terceiro, o curso Educação Financeira para Consumidores – Curso – 1 Planejar para realizar sonhos (260 do total de aprovados).



<sup>5</sup> Vale ressaltar que os dados do presente boletim foram extraídos a partir da revisão, em 2021, dos registros feitos nos anos anteriores na plataforma dos cursos.

## Segmentos mais participativos

O segmento com maior participação foi o de Instituições financeiras, com 11 (onze) empresas. Em seguida, os segmentos de Transporte aéreo com 5 empresas. Por fim, as empresas de Energia Elétrica e Operadoras de Telecomunicações com a participação de 3 (três) empresas cada.

SETOR	EMPRESAS
Bancos de Dados e Cadastros de Consumidores	1
<b>Bancos, Financeiras e Administradoras de Cartão</b>	<b>11</b>
Comércio Eletrônico	1
Construtoras, Incorporadoras e Imobiliárias	1
Empresas de Intermediação de Serviços / Negócios	1
<b>Energia Elétrica</b>	<b>3</b>
Fabricantes - Eletroeletrônicos, Produtos de Telefonia e Informática	2
Montadora, Concessionária e Prestação de Serv. Automotivo	1
Operadoras de Planos de Saúde e Administradora de Benefícios	2
<b>Operadoras de Telecomunicações</b>	<b>3</b>
Perfumaria, Cosméticos e Higiene Pessoal	1
Provedor de conteúdo e outros serviços da internet	1
Seguros, capitalização e previdência	1
<b>Transporte aéreo</b>	<b>5</b>
Varejo	2
Vestuário, Calçados e Têxteis	1
<b>TOTAL</b>	<b>37</b>

Gráfico xx: Participação por segmentos de mercado no Projeto CapacitAção



 *consumidor.gov.br*

SECRETARIA NACIONAL DO  
CONSUMIDOR

MINISTÉRIO DA  
JUSTIÇA E  
SEGURANÇA PÚBLICA



PÁTRIA AMADA  
**BRASIL**  
GOVERNO FEDERAL