

ENDC

EM NÚMEROS

2007 - 2024

MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA

Ricardo Lewandowski

Ministro

Paulo Henrique Rodrigues Pereira

Secretário Nacional do Consumidor – Senacon

Ricardo Haacke Suppion

Chefe de Gabinete

Vitor Hugo do Amaral Ferreira

Diretor do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor

Daiane Lopes Lima

Coordenador-Geral de Estudos e Monitoramento de Mercado

Alexandre Yamanaka Shiozaki

Coordenador-Geral do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor

João Pimenta Staub

Coordenador-Geral de Administração e Relações Institucionais

Ana Cláudia Sant'Ana Menezes

Esther de Fátima Andrade Lucas

Escola Nacional de Defesa do Consumidor – ENDC

UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA

Rozana Reigota Naves

Reitora

Rafael Timóteo de Sousa Júnior

Coordenador do Laboratório de Tecnologias da Tomada de Decisões- Latitude

PESQUISADORES SÊNIORES

Ugo Silva Dias

Daniel Guerreiro e Silva

Coordenação Pedagógica

Janaína Angelina Teixeira

Danielle Xabregas Pamplona Nogueira

EQUIPE TÉCNICA

Angélica Turquetti

Cristiano Alves de Oliveira

Danielle Xabregas Pamplona Nogueira

Daniel Pereira Gonçalves

Eduardo Calandrini Rocha da Costa

Janaína Angelina Teixeira

José Wilson da Costa

Moisés Silva de Sousa

Natalia Rodrigues Faria

Nayara Gomes Lima

Patrícia Fernandes Faria

Sanny Caroline Saraiva de Sousa

Simone Lucas de Oliveira Aguiar

Sumário

1. Apresentação	4
2. Dados Gerais da ENDC	6
2.1 Cursos Presenciais	6
2.2 Cursos a distância (Plataforma ENDC-SENASP)	13
2.3 Cursos a distância (Plataforma ENDC-MOODLE)	15
3. Considerações Finais	54

1. Apresentação

O presente relatório é uma publicação da Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon) que apresenta síntese dos dados gerais da Escola Nacional do Direito do Consumidor (ENDC), correspondentes ao período de 2007 a 2024.

A Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon), criada pelo Decreto n. 7.738, de 28 de maio de 2012, integra o Ministério da Justiça e Segurança Pública e tem suas atribuições estabelecidas no art. 106 do Código de Defesa do Consumidor, no art. 3º do Decreto n. 2.181/97 e no Decreto n. 7.963/2013.

Como coordenadora da Política Nacional de Defesa do Consumidor, a Senacon tem como uma de suas ações primordiais a capacitação de membros do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (Procons Estaduais e Municipais, Promotorias, Defensorias e Entidades Cíveis de Defesa do Consumidor) e de fornecedores, com vistas à melhoria do atendimento dos cidadãos brasileiros e de consumidores quanto aos seus direitos e deveres.

Assim, promovendo a educação para o consumo conforme preconiza o art. 4º, inciso V, da Lei n. 8.078/90. A capacitação técnica, seja presencial, seja a distância, também é disponibilizada para os órgãos que tratam indiretamente com a defesa do consumidor como as agências reguladoras e os órgãos com os quais a Senacon possui acordos de cooperação técnica. Desde 2007, a ENDC ministra cursos com formação presencial, percorrendo todas as regiões do país, de modo a promover a atualização e a harmonização dos conhecimentos necessários ao consumidor. Além disso, realizou diversas oficinas temáticas que abordaram, de forma mais aprofundada, temas relevantes e de interesse do consumidor, propiciando a troca de experiência entre os integrantes do SNDC e promovendo a articulação de ações conjuntas.

Na modalidade a distância, de 2009 a 2016, a ENDC ofertou 11 cursos na plataforma da Secretaria Nacional de Segurança Pública (Senasp) por meio de uma parceria. Desde 2015, a ENDC possui uma cooperação com a Universidade de Brasília (UnB) e oferta cursos na modalidade a distância em sua plataforma própria. Cabe salientar que os cursos a distância oferecidos foram redefinidos a partir de 2016, totalizando 36 cursos ofertados até 2024.

Importante ressaltar, ainda, que a ENDC, em parceria com a Coordenação-geral do Sindec (Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor), desde 2018, tem promovido o Projeto Capacitação: inovação em prol do consumidor com vistas a contribuir para a implementação de ações voltadas para a melhoria dos processos de atendimento ao consumidor de empresas que estão cadastradas na plataforma Consumidor.gov.br. Muitos segmentos estratégicos de mercado aderiram ao projeto, a saber: Bancos de Dados e Cadastros de Consumidores; Bancos, Financeiras e Administradoras de Cartão; Comércio Eletrônico; Construtoras, Incorporadoras e Imobiliárias; Energia Elétrica;

Fabricantes - Eletroeletrônicos, Produtos de Telefonia e Informática; Fabricantes - Eletropor-
táteis e Artigos de Uso Doméstico e Pessoal, Montadora, Concessionária e Prestação de Serviço Au-
tomotivo; Operadoras de Planos de Saúde e Administradora de Benefícios; Operadoras de Telecomu-
nicações; Perfumaria, Cosméticos e Higiene Pessoal; Transporte Aéreo; Varejo; e Vestuário, Calçados
e Têxteis. Em 2018, o Projeto Capacitação teve a adesão de 15 empresas; em 2019, 25 empresas; em
2020, 23 empresas; em 2021, 43 empresas; em 2022, 42 empresas; e em 2023, participaram 34 em-
presas, totalizando 46 empresas até o presente relatório.

2. Dados gerais da ENDC

2.1 Cursos Presenciais

Os cursos presenciais iniciaram no ano de 2007, com 13 ofertas. Durante o período analisado, foram realizadas 118 ofertas presenciais.

Tabela 1 – Cursos presenciais e quantidade de ofertas por ano

Ano	Cursos ofertados	Ofertas
2007	1. 1º Curso de Multiplicadores	11
	2. 1º Curso de Fiscalização	
	3. 1º Curso de Negociação	
	4. Curso Básico em Direito do Consumidor para Região Norte	
	5. Curso Básico em Direito do Consumidor para Região Norte	
	6. Curso Básico em Direito do Consumidor para Região Nordeste	
	7. Curso Básico em Direito do Consumidor para Região Nordeste	
	8. Curso Básico em Direito do Consumidor para Região Nordeste	
	9. Curso Básico em Direito do Consumidor para Região Centro-Oeste	
	10. Curso Básico em Direito do Consumidor para Sudeste	
	11. Curso Básico em Direito do Consumidor para Região Sul	
Ano	Cursos ofertados	Ofertas
2008	1. Curso Básico de Direito do Consumidor para servidores do Ministério da Justiça	16
	2. Curso Básico de Direito do Consumidor para servidores do Banco Central	
	3. 2º Curso de Fiscalização	
	4. Curso Básico em Direito do Consumidor para Região Sudeste	
	5. 2º Curso de Negociação	
	6. Curso Básico em Direito do Consumidor para Região Centro-Oeste	

	7. Curso Básico de Direito do Consumidor para servidores da Agência Nacional de Aviação Civil	
	8. Curso sobre Assuntos Financeiros em parceria com o Banco Central	
	9. Curso Básico em Direito do Consumidor para Região Nordeste	
	10. 1º Curso sobre Termo de Ajustamento de Conduta, Ações Coletivas e Dosimetria	
	11. Curso Básico em Direito do Consumidor para Região Centro-Oeste	
	12. Curso Básico de Direito do Consumidor para servidores do Ministério da Agricultura	
	13. Curso Básico em Direito do Consumidor para Região Nordeste	
	14. Curso sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) - Decreto n. 6.523/2008	
	15. Curso Básico em Direito do Consumidor para Região Norte	
	16. Curso Básico em Direito do Consumidor para Região Sul	
Ano	Cursos ofertados	Ofertas
2009	1. 1ª Oficina de Trabalho para Fiscalização Estratégica do Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC)	12
	2. Curso Itinerante de Direito do Consumidor para Região Norte	
	3. 2ª Oficina de Cálculo	
	4. Curso Itinerante de Direito do Consumidor para Região Norte	
	5. Curso Itinerante de Direito do Consumidor para Região Nordeste	
	6. 3ª Oficina de Publicidade	
	7. Curso Itinerante de Direito do Consumidor para Região Nordeste	
	8. 3ª Oficina de Trabalho para Fiscalização Estratégica do Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC)	
	9. 19º Curso Itinerante de Direito do Consumidor para Região Sudeste	
	10. 6ª Oficina de Tutores da ENDC Virtual	
	11. Curso Itinerante de Direito do Consumidor para Região Centro-Oeste	
	12. Curso Itinerante de Direito do Consumidor para Região Sul	

Ano	Cursos ofertados	Ofertas
2010	1. Curso de Noções Gerais de Direito do Consumidor para servidores do MJ	13
	2. Oficina Temática sobre Regulação, Defesa do Consumidor e Telecomunicações	
	3. Curso Itinerante de Direito do Consumidor para Região Nordeste	
	4. Curso Itinerante de Direito do Consumidor para Região Nordeste	
	5. Oficina de Responsabilidade Civil e Ações Coletivas no CDC para servidores da Agência Nacional de Vigilância Sanitária	
	6. Oficina Temática sobre Crédito e Superendividamento	
	7. Curso Itinerante de Direito do Consumidor para Região Norte	
	8. Curso Itinerante de Direito do Consumidor para Região Sudeste	
	9. Oficina Temática sobre Desafios da Sociedade da Informação: comércio eletrônico e proteção de dados pessoais	
	10. Curso Itinerante de Direito do Consumidor para Região Nordeste	
	11. Curso Itinerante de Direito do Consumidor para Região Sudeste	
	12. Curso Itinerante de Direito do Consumidor para Região Centro-Oeste	
	13. Oficina Temática sobre Planos de Saúde	
Ano	Cursos ofertados	Ofertas
2011	1. Oficina Temática sobre Consumo Sustentável	10
	2. Curso Itinerante de Direito do Consumidor para Região Nordeste	
	3. Oficina Temática sobre Serviços de Telecomunicações	
	4. Curso Itinerante de Direito do Consumidor para Região Centro-Oeste	
	5. Curso Itinerante de Direito do Consumidor para Região Nordeste	
	6. Oficina Temática sobre Cadastro Positivo	
	7. Curso Itinerante de Direito do Consumidor para Região Nordeste	
	8. Curso Itinerante de Direito do Consumidor para Região Norte	

	9. Oficina Temática sobre Regulação e Defesa do Consumidor – Módulo: Regulação do Setor Elétrico (em parceria com o PRO-REG)	
	10. Oficina Temática sobre Serviços Financeiros	

Ano	Cursos ofertados	Ofertas
2012	1. Curso Itinerante de Direito do Consumidor para a Região Sudeste - Comércio Eletrônico	8
	2. Oficina Temática sobre Regulação e Defesa do Consumidor – Módulo: Aviação Civil (em parceria com o PRO-REG)	
	3. Curso Itinerante de Direito do Consumidor para Região Norte	
	4. Curso Itinerante de Direito do Consumidor para Região Nordeste	
	5. Oficina Temática sobre Saúde e Segurança	
	6. Oficina Temática sobre Consumo e Concorrência	
	7. Curso Itinerante de Direito do Consumidor para Região Centro-Oeste	
	8. Oficina Temática sobre Regulação e Defesa do Consumidor – Módulo: Educação Financeira (em parceria com o PRO-REG, IDEC E UNIBACEN)	

Ano	Cursos ofertados	Ofertas
2013	1. Curso de Formação em Defesa do Consumidor para novos concursados do Procon-DF	12
	2. 1º Curso de Formação em Defesa do Consumidor para Entidades Cíveis	
	3. Curso de Formação em Defesa do Consumidor para a Região Sul	
	4. Oficina Temática a respeito do Consumo e Turismo	
	5. Curso de Formação em Defesa do Consumidor para a Região Nordeste	
	6. Curso de Formação em Defesa do Consumidor para o Estado da Paraíba	
	7. Oficina Temática a respeito do Consumo e Sociedade da Informação	
	8. Curso de Formação em Defesa do Consumidor para a Região Sudeste	
	9. Curso de Formação em Defesa do Consumidor para a Região Norte	

	<div>10. Oficina Temática sobre Proteção ao consumidor e Acesso à Justiça</div> <div>11. Oficina Temática sobre Consumo e Regulação</div> <div>12. Curso de Formação em Defesa do Consumidor para a Região Centro-oeste</div>	
Ano	Cursos ofertados	Ofertas
2014	1. Oficina Temática sobre Consumo e Seguros	11
	2. Curso de Formação em Defesa do Consumidor para Entidades Civis	
	3. Curso de Formação em Defesa do Consumidor para a Região Sudeste	
	4. Curso de Formação em Defesa do Consumidor para a Região Nordeste	
	5. Oficina Temática sobre Gestão de Informações de Defesa do Consumidor e Monitoramento de Mercado	
	6. Curso de Formação em Defesa do Consumidor para a Região Sul	
	7. Curso de Educação Financeira para Consumidores destinado a servidores do Ministério da Justiça	
	8. Oficina Temática sobre Monitoramento e Fiscalização dos Serviços Privados de Saúde e dos Serviços de Telecomunicações	
	9. Curso de Formação em Defesa do Consumidor para a Região Norte	
	10. Curso de Formação em Defesa do Consumidor para os Procons Municipais do Espírito Santo	
	11. Curso de Formação em Defesa do Consumidor para a Região Centro-Oeste	
Ano	Cursos ofertados	Ofertas
2015	1. 1º Curso de Elaboração de Projetos e Execução de Convênios para servidores da Senacon	7
	2. 2º Curso de Elaboração de Projetos e Execução de Convênios - para servidores do MJ	

	3. Curso de Formação em Defesa do Consumidor para o Estado do Ceará	
	4. Curso de Capacitação de Agentes Multiplicadores em Educação Financeira (em parceria com o Procon Carioca)	
	5. Curso de Educação Financeira para Consumidores destinado a funcionários da ELOS-SEBRAE	
	6. Curso de Educação Financeira para Consumidores destinado a Micro-empresendedores Individuais	
	7. Curso Piloto de Execução de Convênios para Entidades Cíveis	

Ano	Cursos ofertados	Ofertas
-----	------------------	---------

2016	1. 2º Sessão de Treinamento com Especialistas em Proteção de Dados do Consumidor	2
	2. Curso de Formação em Defesa do Consumidor com Capacitação do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor	

Ano	Cursos ofertados	Ofertas
-----	------------------	---------

2019	1. Curso de Formação em Defesa do Consumidor	2
	2. Curso Capacitação no sistema ProConsumidor	

Ano	Cursos ofertados	Ofertas
-----	------------------	---------

2020	1. Formação em Defesa do Consumidor - Procon Boa Vista	1
------	--	---

2021	2. Curso Capacitação no sistema ProConsumidor	2
------	---	---

2023	3. Curso Capacitação no sistema ProConsumidor para Multiplicadores	7
	4. Curso de Defesa do Consumidor e de Capacitação no sistema ProConsumidor	

2024	5. Curso de Defesa do Consumidor e de Capacitação no sistema ProConsumidor	4
------	--	---

Total		118
-------	--	-----

Devido a questões como restrições orçamentárias, no período de 2017 a 2018 não foi possível realizar capacitações presenciais nos estados nem mesmo oficinas temáticas em Brasília.

De acordo com a tabela 2, os cursos presenciais tiveram 6.019 alunos aprovados. Houve decréscimo no número de aprovados, acompanhando o número de ofertas. Contudo, é importante registrar que na reunião do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, realizada no final de 2019, foi estabelecido um calendário robusto de capacitações presenciais nos Estados para tratar da implementação do ProConsumidor no Brasil. Esse calendário ficou prejudicado por conta da pandemia da Covid-19. Assim, nesse mesmo ano, somente foi possível a realização do curso em Boa Vista/RR, conforme mostra tabela anterior. Em 2022, não houve nenhuma oferta do curso. No entanto, em 2023 e 2024, as capacitações presenciais foram retomadas, com 7 e 4 turmas ofertadas, respectivamente.

Tabela 2 - Aprovados gerais por ano

Ano	Total de Aprovados
2007	507
2008	887
2009	717
2010	764
2011	496
2012	415
2013	552
2014	548
2015	229
2016	61
2017	0
2018	0
2019	29
2020	35
2021	96

2022	9
2023	572
2024	121
Total	6019

Tabela 3 – Aprovados por ano e por curso

Cursos	2021	2022	2023	2024	Total
Curso de Capacitação no Sistema ProConsumidor (Assíncrono)	96	9	10	-	115
Curso de Capacitação no Sistema ProConsumidor para Multiplicadores	-	-	32	-	32
Curso de Defesa do Consumidor e de Capacitação no Sistema ProConsumidor	-	-	530	121	651

2.2 Cursos a Distância (Plataforma ENDC-SENASP)

Os cursos a distância iniciaram no ano de 2009, na Plataforma ENDC-SENASP, sendo encerrados em 2016. Esse resultado foi fruto de uma parceria entre a Senacon e a Senasp durante 7 anos. Nesse período, houve 22 ciclos/ofertas para 11 cursos que estão descritos na tabela 5, logo adiante.

Tabela 4 – Ciclos por ano Plataforma ENDC - SENASP

Anos	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	Total
Ciclos das ofertas de CURSOS EAD ENDC/SENASP	2	3	2	3	3	3	3	3	22

Em relação ao número de matriculados, em números absolutos, o melhor ano foi o de 2013. No período observado, não foi identificada tendência constante quanto à evolução das matrículas.

Tabela 5 – Matrículas por ano PLATAFORMA ENDC - SENASP

Anos	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	Total
CURSOS EAD SENASP	1502	6170	3885	5198	6674	6447	2685	2304	34865

Quanto ao número de aprovados, do total de 14.238, o curso **Capacitação em Direito do Consumidor** obteve o maior número de matriculados, seguido do curso Jovem Consumidor.

Tabela 6 – Aprovados por curso e ano PLATAFORMA ENDC – SENASP





Anos	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	Total
1. Capacitação em Direito do Consumidor	713	689	470	712	764	814	472	422	5056
2. Crimes Contra as Relações de Consumo	-	440	257	174	179	153	173	193	1569
3. Defesa da Concorrência	-	194	130	122	85	52	74	82	739
4. Formação de Multiplicadores na Matriz Curricular da ENDC	121	57	61	82	51	30	29	18	449
5. Jovem Consumidor	-	911	519	958	906	754	-	-	4048
6. Formação de Tutores 1 DC	-	-	-	48	65	109	87	47	356
7. Formação de Tutores 2 DC	-	-	-	-	73	29	74	20	196
8. Curso de Proteção de Dados Pessoais	-	-	-	-	66	155	137	128	486
9. Planos de Saúde e Relações de Consumo	-	-	-	-	173	277	193	103	746
10. Telecomunicações e Relações de Consumo	-	-	-	-	109	85	-	-	194

11. Consumo Sustentável	-	-	-	-	-	163	128	108	399
Total	834	2291	1437	2096	2471	2621	1367	1121	14238



2.3 Cursos a Distância (Plataforma ENDC-MOODLE)

Os cursos ofertados por ano, desde 2016, na Plataforma ENDC-Moodle, são apresentados na tabela 6, que evidencia a expansão da escola, que aumentou de 4 cursos em 2016 para 36 em 2024. Em 2020 foram lançados 5 novos cursos, como detalhado na tabela 6. No ano de 2021, também foram lançados 5 novos cursos, a saber: Curso Capacitação no sistema ProConsumidor – Síncrono; Curso Capacitação no Sistema ProConsumidor – Assíncrono; Curso É da sua conta – Etapa Complementar; Curso Mecanismos de Proteção Contratual; e Curso Banco de Dados e Cadastro de Consumidores. Em 2022, foram adicionados 4 novos cursos: Curso Previdência Privada para Consumidores – Planeje e Poupe; Mercado de Capitais para Consumidores; Proteção de Dados dos Consumidores; e Capacitação no Sistema ProConsumidor - para Empresas. Em 2023, foram lançados 3 novos cursos: Conhecendo o Mercado de Combustíveis; Excelência em Atendimento; e Relações de Consumo no Transporte Aéreo. Já em 2024, foram introduzidos mais 6 cursos novos: Consumo de Crédito, Prevenção e Tratamento do Superendividamento; Educação Financeira em Cena; Educação Financeira em Cena: Vida Financeira; Enfrentamento ao Racismo nas Relações de Consumo; Os Direitos e a Defesa das Mulheres nas Relações de Consumo; Setor Elétrico e as Relações de Consumo.

Tabela 7 – Cursos ofertados por ano na Plataforma Moodle

Ano	Cursos ofertados	
2016		1. Educação Financeira para Consumidores - Curso 1 - Planejar para Realizar Sonhos
		2. Elaboração de Projetos e Execução de Convênios
		3. Introdução à Defesa do Consumidor
		4. Planos de Saúde e Relações de Consumo






Ano	Cursos ofertados	
2017		1. Consumo Seguro e Saúde
		2. Educação Financeira para Consumidores - Curso 1 - Planejar para Realizar Sonhos
		3. Educação Financeira para Consumidores - Curso 2 - Dominando Emoções e Criando Novos Hábitos
		4. Educação Financeira para Consumidores - Curso 3 - Inteligência Financeira: Saia do Sufoco
		5. Elaboração de Projetos e Execução de Convênios
		6. Introdução à Defesa do Consumidor
		7. Oferta e Publicidade
		8. Planos de Saúde e Relações de Consumo
		9. Princípios e Direitos Básicos do CDC
		10. Vigilância Sanitária e Defesa do Consumidor

Ano	Cursos ofertados	
2018		1. Consumo Seguro e Saúde
		2. Educação Financeira para Consumidores - Curso 1 - Planejar para Realizar Sonhos
		3. Educação Financeira para Consumidores - Curso 2 - Dominando Emoções e Criando Novos Hábitos
		4. Educação Financeira para Consumidores - Curso 3 - Inteligência Financeira: Saia do Sufoco
		5. Elaboração de Projetos e Execução de Convênios
		6. Formação de Tutores
		7. Introdução à Defesa do Consumidor
		8. Oferta e Publicidade
		9. Princípios e Direitos Básicos do CDC
		10. Vigilância Sanitária e Defesa do Consumidor







Ano	Cursos ofertados	
2019		1. Consumo Seguro e Saúde
		2. Curso Consumidor.gov para Órgãos de Monitoramento
		3. Curso Consumidor.gov para Órgãos Gestores
		4. Curso Consumidor.gov.br para Empresas
		5. Educação Financeira para Consumidores - Curso 1 - Planejar para Realizar Sonhos
		6. Educação Financeira para Consumidores - Curso 2 - Dominando Emoções e Criando Novos Hábitos
		7. Educação Financeira para Consumidores - Curso 3 - Inteligência Financeira: Saia do Sufoco
		8. Elaboração de Projetos e Execução de Convênios
		9. Formação de Tutores
		10. Introdução à Defesa do Consumidor
		11. Oferta e Publicidade
		12. Princípios e Direitos Básicos do CDC
		13. Vigilância Sanitária e Defesa do Consumidor

Ano	Cursos ofertados	
2020		1. Consumo Seguro e Saúde
		2. Crime Contra as Relações de Consumo
		3. Consumidor.gov para Órgãos de Monitoramento
		4. Consumidor.gov para Órgãos Gestores
		5. Consumidor.gov.br para Empresas
		6. É da sua Conta Etapa Básica
		7. Educação Financeira para Consumidores - Curso 1 - Planejar para Realizar Sonhos
		8. Educação Financeira para Consumidores - Curso 2 - Dominando Emoções e Criando Novos Hábitos
		9. Educação Financeira para Consumidores - Curso 3 - Inteligência Financeira: Saia do Sufoco
		10. Elaboração de Projetos
		11. Introdução à Defesa do Consumidor
		12. Oferta e Publicidade
		13. Planos de Saúde e Relações de Consumo
		14. Práticas Abusivas
		15. Princípios e Direitos Básicos do CDC
		16. Vício do Produto e Serviço
		17. Vigilância Sanitária e Defesa do Consumidor

Ano	Cursos ofertados	
2021		1. Banco de Dados e Cadastro de Consumidores
		2. Consumo Seguro e Saúde
		3. Crimes Contra as Relações de Consumo
		4. Curso Consumidor.gov para Órgãos de Monitoramento
		5. Curso Consumidor.gov para Órgãos Gestores
		6. Curso Consumidor.gov.br para Empresas
		7. Curso de Capacitação no Sistema ProConsumidor (Síncrono)
		8. Curso de Capacitação no Sistema ProConsumidor (Assíncrono)
		9. É da sua Conta - Etapa Básica
		10. É da sua Conta - Etapa Complementar
		11. Educação Financeira para Consumidores - Curso 1 - Planejar para Realizar Sonhos
		12. Educação Financeira para Consumidores - Curso 2 - Dominando Emoções e Criando Novos Hábitos
		13. Educação Financeira para Consumidores - Curso 3 - Inteligência Financeira: Saia do Sufoco
		14. Elaboração de Projetos
		15. Introdução à Defesa do Consumidor
		16. Mecanismos de Proteção Contratual no CDC
		17. Oferta e Publicidade

Ano	Cursos ofertados
	 18. Planos de Saúde e Relações de Consumo
	 19. Práticas Abusivas
	 0. Princípios e Direitos Básicos do CDC
	 21. Vício do Produto e do Serviço
	 22. Vigilância Sanitária e Defesa do Consumidor

Ano	Cursos ofertados
2022	 1. Banco de Dados e Cadastro de Consumidores
	 2. Consumo Seguro e Saúde
	 3. Crimes Contra as Relações de Consumo
	 4. Curso Capacitação no Sistema ProConsumidor para Empresas
	 5. Curso Consumidor.gov para Órgãos de Monitoramento
	 6. Curso Consumidor.gov para Órgãos Gestores
	 7. Curso Consumidor.gov.br para Empresas
	 8. Curso de Capacitação no Sistema ProConsumidor (Assíncrono)
	 9. Curso Previdência Privada para Consumidores - Planeje e Poupe
	 10. É da sua Conta - Etapa Básica
	 11. É da sua Conta - Etapa Complementar
	 12. Educação Financeira para Consumidores - Curso 1 - Planejar para Realizar Sonhos
	 13. Educação Financeira para Consumidores - Curso 2 - Dominando Emoções e Criando Novos Hábitos
	 14. Educação Financeira para Consumidores - Curso 3 - Inteligência Financeira: Saia do Sufoco
	 15. Elaboração de Projetos
	 16. Introdução à Defesa do Consumidor
	 17. Mecanismos de Proteção Contratual no CDC
	 18. Mercado de Capitais para Consumidores

Ano	Cursos ofertados
	 19. Oferta e Publicidade
	 20. Planos de Saúde e Relações de Consumo
	 21. Práticas Abusivas
	 22. Princípios e Direitos Básicos do CDC
	 23. Proteção de Dados dos Consumidores
	 24. Vício do Produto e do Serviço
	 25. Vigilância Sanitária e Defesa do Consumidor

Ano	Cursos ofertados	
2023		1. Banco de Dados e Cadastro de Consumidores
		2. Conhecendo o Mercado de Combustíveis
		3. Consumo Seguro e Saúde
		4. Crimes Contra as Relações de Consumo
		5. Curso Capacitação no Sistema ProConsumidor para Empresas
		6. Curso Consumidor.gov para Órgãos de Monitoramento
		7. Curso Consumidor.gov para Órgãos Gestores
		8. Curso Consumidor.gov.br para Empresas
		9. Curso de Capacitação no Sistema ProConsumidor (Assíncrono)
		10. Curso de Capacitação no Sistema ProConsumidor para Multiplificadores
		
		11. Curso de Defesa do Consumidor e de Capacitação no sistema Pro-Consumidor
		
		12. Curso Previdência Privada para Consumidores - Planeje e Poupe
		13. É da sua Conta - Etapa Básica
		14. É da sua Conta - Etapa Complementar
		15. Elaboração de Projetos
		16. Excelência em Atendimento
		17. Introdução à Defesa do Consumidor
		18. Mecanismos de Proteção Contratual

Ano	Cursos ofertados
	 19. Mercado de Capitais para Consumidores
	 20. Oferta e Publicidade
	 21. Planos de Saúde e Relações de Consumo
	 22. Práticas Abusivas
	 23. Princípios e Direitos Básicos do CDC
	 24. Proteção de Dados dos Consumidores
	 25. Relações de Consumo no Transporte Aéreo
	 26. Vício do Produto e do Serviço
	 27. Vigilância Sanitária e Defesa do Consumidor

Ano	Cursos ofertados
2024	 1. Banco de Dados e Cadastro de Consumidores
	 2. Conhecendo o Mercado de Combustíveis
	 3. Consumo de Crédito, Prevenção e Tratamento do Superendividamento
	 4. Consumo Seguro e Saúde
	 5. Crimes Contra as Relações de Consumo
	 6. Curso Capacitação no Sistema ProConsumidor para Empresas
	 7. Curso Consumidor.gov para Órgãos de Monitoramento
	 8. Curso Consumidor.gov para Órgãos Gestores
	 9. Curso Consumidor.gov.br para Empresas
	 10. Curso de Capacitação no Sistema ProConsumidor (Assíncrono)
	 11. Curso de Capacitação no Sistema ProConsumidor para Multiplicadores
	 12. Curso de Defesa do Consumidor e de Capacitação no sistema Pro-Consumidor
	 13. Curso Previdência Privada para Consumidores - Planeje e Poupe
	 14. É da sua Conta - Etapa Básica
	 15. É da sua Conta - Etapa Complementar
	 16. Educação Financeira em Cena
	 17. Educação Financeira em Cena: Vida Financeira
	 18. Elaboração de Projetos
	 19. Enfrentamento ao Racismo nas Relações de Consumo

Ano	Cursos ofertados
	 20. Excelência em Atendimento
	 21. Introdução à Defesa do Consumidor
	 22. Mecanismos de Proteção Contratual
	 23. Mercado de Capitais para Consumidores
	 24. Oferta e Publicidade
	 25. Os Direitos e a Defesa das Mulheres nas Relações de Consumo
	 26. Planos de Saúde e Relações de Consumo
	 27. Práticas Abusivas
	 28. Princípios e Direitos Básicos do CDC
	 29. Proteção de Dados dos Consumidores
	 30. Relações de Consumo no Transporte Aéreo
	 31. Setor Elétrico e as Relações de Consumo
	 32. Vício do Produto e do Serviço
	 33. Vigilância Sanitária e Defesa do Consumidor

Da mesma forma, o aumento de ofertas por curso demonstra a expansão da ENDC, **totalizando 1.092 ofertas no período**, além do número de matrículas por ano.

Tabela 8 – Ofertas por Curso e Ano

Curso	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	Total
Banco de Dados e Cadastro de Consumidores	-	-	-	-	-	6	10	11	12	39
Conhecendo o Mercado de Combustíveis	-	-	-	-	-	-	-	8	12	20
Consumo de Crédito, Prevenção e Tratamento do Superendividamento	-	-	-	-	-	-	-	-	2	2
Consumo Seguro e Saúde	-	1	2	3	4	4	6	6	6	32
Crimes Contra as Relações de Consumo	-	-	-	-	1	4	6	6	6	23
Curso Capacitação no Sistema Proconsumidor para Empresas	-	-	-	-	-	-	7	11	12	30
Consumidor.gov para Órgãos de Monitoramento	-	-	-	1	8	8	10	11	12	50
Consumidor.gov para Órgãos Gestores	-	-	-	1	7	8	10	11	12	49
Consumidor.gov.br para Empresas	-	-	-	1	8	8	10	11	12	50
Curso de Capacitação no Sistema ProConsumidor	-	-	-	-	-	2	-	-	-	2
Curso de Capacitação no Sistema ProConsumidor (Assíncrono)	-	-	-	-	-	3	9	10	10	32

Curso de Capacitação no Sistema ProConsumidor para Multiplicadores	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1
Curso de Defesa do Consumidor e de Capacitação no sistema ProConsumidor	-	-	-	-	-	-	-	6	-	6
Curso Previdência Privada para Consumidores - Planeje e Poupe	-	-	-	-	-	-	4	6	6	16
É da sua Conta - Etapa Básica	-	-	-	-	1	3	6	6	6	22
É da sua Conta - Etapa Complementar	-	-	-	-	-	1	6	6	6	19
Educação Financeira em Cena	-	-	-	-	-	-	-	-	2	2
Educação Financeira em Cena: Vida Financeira	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1
Educação Financeira para Consumidores - Curso 1 - Planejar para Realizar Sonhos	1	3	2	3	8	7	6	-	-	30
Educação Financeira para Consumidores - Curso 2 - Dominando Emoções e Criando Novos Hábitos	-	3	1	2	8	7	6	-	-	27
Educação Financeira para Consumidores - Curso 3 - Inteligência Financeira: Saia do Sufoco	-	1	1	2	8	7	6	-	-	25
Elaboração de Projetos 1	-	-	-	-	1	4	6	6	6	23
Elaboração de Projetos e Execução de Convênios	1	2	3	4	-	-	-	-	-	10

Enfrentamento ao Racismo nas Relações de Consumo	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1
Excelência em Atendimento	-	-	-	-	-	-	-	1	6	7
Formação de Tutores	-	-	2	1	-	-	-	-	-	3
Introdução à Defesa do Consumidor	2	2	4	3	8	8	10	11	12	60
Mecanismos de Proteção Contratual	-	-	-	-	-	6	10	11	12	39
Mercado de Capitais para Consumidores	-	-	-	-	-	-	1	6	6	13
Oferta e Publicidade	-	3	3	3	8	8	10	11	12	58
Os Direitos e a Defesa das Mulheres nas Relações de Consumo	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1
Planos de Saúde e Relações de Consumo	1	1	-	-	4	4	6	6	6	28
Práticas Abusivas	-	-	-	-	5	8	10	11	12	46
Princípios e Direitos Básicos do CDC	-	1	3	3	8	8	10	11	12	56
Proteção de Dados dos Consumidores	-	-	-	-	-	-	1	6	6	13
Relações de Consumo no Transporte Aéreo	-	-	-	-	-	-	-	5	6	11
Setor Elétrico e as Relações de Consumo	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1

Vício do Produto e Serviço	-	-	-	-	5	8	10	11	12	46
Vigilância Sanitária e Defesa do Consumidor	-	1	2	2	4	4	6	6	6	31
Total	5	18	23	29	96	126	182	205	234	918

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



Tabela 9 - Total de Matrículas por ano

Curso	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	Total
Banco de Dados e Cadastro de Consumidores	-	-	-	-	-	2327	1665	1255	1011	6258
Conhecendo o Mercado de Combustíveis	-	-	-	-	-	-	-	1721	1163	2884
Consumo de Crédito, Prevenção e Tratamento do Superendividamento	-	-	-	-	-	-	-	-	958	958
Consumo Seguro e Saúde	-	1205	1516	1951	1134	1171	600	463	395	8435
Crimes Contra as Relações de Consumo	-	-	-	-	812	2882	1764	1551	1076	8085
Curso Capacitação no Sistema Proconsumidor para Empresas	-	-	-	-	-	-	1285	1386	789	3460

Consumidor.gov para Órgãos de Monitoramento	-	-	-	461	567	134	198	211	178	1747
Consumidor.gov para Órgãos Gestores	-	-	-	120	761	680	259	363	224	2335
Consumidor.gov.br para Empresas	-	-	-	1079	2224	3451	2044	1870	1581	12249
Curso de Capacitação no Sistema ProConsumidor	-	-	-	-	-	100	-	-	-	100
Curso de Capacitação no Sistema ProConsumidor (Assíncrono)	-	-	-	-	-	2321	4199	1920	1128	9568
Curso de Capacitação no Sistema ProConsumidor para Multiplicadores	-	-	-	-	-	-	-	37	-	37
Curso de Defesa do Consumidor e de Capacitação no sistema ProConsumidor	-	-	-	-	-	-	-	786	-	786
Curso Previdência Privada para Consumidores - Planeje e Poupe	-	-	-	-	-	-	642	1537	922	3101
É da sua Conta - Etapa Básica	-	-	-	-	331	755	803	521	314	2724
É da sua Conta - Etapa Complementar	-	-	-	-	-	331	698	380	204	1613
Educação Financeira em Cena	-	-	-	-	-	-	-	-	294	294

Educação Financeira em Cena: Vida Financeira	-	-	-	-	-	-	-	-	138	138
Educação Financeira para Consumidores - Curso 1 - Planejar para Realizar Sonhos	3138	2961	1549	2376	2679	4389	1165	-	-	18257
Educação Financeira para Consumidores - Curso 2 - Dominando Emoções e Criando Novos Hábitos	-	476	1053	1529	2610	3490	919	-	-	10077
Educação Financeira para Consumidores - Curso 3 - Inteligência Financeira: Saia do Sufoco	-	61	943	1952	2742	3378	957	-	-	10033
Elaboração de Projetos	-	-	-	-	280	1592	861	1131	659	4523
Elaboração de Projetos e Execução de Convênios	320	1855	1859	1795	-	-	-	-	-	5829
Enfrentamento ao Racismo nas Relações de Consumo	-	-	-	-	-	-	-	-	147	147
Excelência em Atendimento	-	-	-	-	-	-	-	370	1680	2050
Formação de Tutores	-	-	268	309	-	-	-	-	-	577
Introdução à Defesa do Consumidor	1284	1836	5305	5691	4375	5736	3608	3556	1379	32770

Mecanismos de Proteção Contratual	-	-	-	-	-	3445	1862	1697	1379	8383
Mercado de Capitais para Consumidores	-	-	-	-	-	-	109	1001	396	2506
Oferta e Publicidade	-	1510	1989	2935	2259	2981	1994	1695	1333	16696
Planos de Saúde e Relações de Consumo	504	282	-	-	2244	1552	1164	1102	939	7787
Práticas Abusivas	-	-	-	-	5905	4826	2932	2769	2237	18669
Princípios e Direitos Básicos do CDC	-	769	3962	4150	3292	4760	2943	3108	2740	25724
Proteção de Dados dos Consumidores	-	-	-	-	-	-	210	1432	1108	2750
Relações de Consumo no Transporte Aéreo	-	-	-	-	-	-	-	1983	1516	3499
Setor Elétrico e as Relações de Consumo	-	-	-	-	-	-	-	-	104	104
Vício do Produto e Serviço	-	-	-	-	5067	3789	2817	2081	1847	15601
Vigilância Sanitária e Defesa do Consumidor	-	2079	2965	2695	1153	1482	924	806	567	12671
Total	5246	13034	21409	27043	38435	55500	36622	35909	28835	261756

Em relação ao Projeto CapacitAção, foi observado um aumento de matrículas entre 2018 e 2024. O curso **Introdução à Defesa do Consumidor** registrou o maior número de matrículas advindas do segmento de Fabricantes - Eletroeletrônicos, Produtos de Telefonia e Informática.



Quanto ao desempenho dos participantes, observa-se o aumento de aprovados até 2019, com uma redução em 2020 e um novo aumento em 2021, em números absolutos. No entanto, percentualmente, o índice é decrescente enquanto o de evadidos é crescente.

Tabela 10 - Aprovados, reprovados e evadidos gerais por ano

Ano	Alunos Aprovados	%	Alunos Reprovados	%	Alunos Evadidos	%	Total de matrículas
2016	2187	41,69%	1130	21,54%	1929	36,77%	5246
2017	5631	43,20%	2615	20,06%	4788	36,73%	13034
2018	9045	42,25%	2268	10,59%	10096	47,16%	21409
2019	12076	44,65%	2600	9,61%	12367	45,73%	27043
2020	11722	30,50%	2975	7,74%	23738	61,76%	38435
2021	13894	25,03%	5574	10,04%	36032	64,92%	55500
2022	10508	28,69%	5269	14,39%	20845	56,92%	36622
2023	7691	22,47%	2127	6,50%	26091	71,03%	36732
2024	6208	21,53%	1669	5,79%	22974	79,68%	28835
Total	72754	31,20%	24568	10,54%	135876	52,27%	233198

Ainda sobre o número de aprovados, a tabela seguinte evidencia que o curso que mais aprovou foi **Capacitação no Sistema ProConsumidor**, primeiro curso síncrono ofertado pela ENDC, com o índice de 96% de aprovação.

Tabela 11 – Aprovados, reprovados e evadidos por curso

Curso	Alunos Aprovados	%	Alunos Reprovados	%	Alunos Evadidos	%	Total de matrículas
Banco de Dados e Cadastro de Consumidores	1.418	27,02%	489	9,32%	3.340	63,66%	5.247
Conhecendo o Mercado de Combustíveis	274	15,92%	130	7,55%	1.317	76,53%	1.721
Consumo de Crédito, Prevenção e Tratamento do Superendividamento	233	27,4%	57	6,7%	561	65,9%	851
Consumo Seguro e Saúde	2.253	28,02%	851	10,58%	4.936	61,39%	8.040
Crimes contra as Relações de Consumo	2.089	29,80%	658	9,39%	4.262	60,81%	7.009
Curso Capacitação no Sistema ProConsumidor - para Empresas	574	21,49%	125	4,68%	1.972	73,83%	2.671
Curso Consumidor. gov para Órgãos de Monitoramento	562	35,77%	152	9,68%	857	54,55%	1.571
Curso Consumidor. gov para Órgãos Gestores	530	25,11%	189	8,95%	1.392	65,94%	2.111
Curso Consumidor. gov. br para Empresas	3.266	30,61%	961	9,01%	6.441	60,38%	10.668

Curso de Capacitação no Sistema ProConsumidor	96	96,00%	2	2,00%	2	2,00%	100
Curso de Capacitação no Sistema ProConsumidor - Assíncrona	5.607	66,43%	1.001	11,86%	1.832	21,71%	8.440
Curso de Capacitação no Sistema ProConsumidor para Multiplicadores	32	86,49%	5	13,51%	0	0,00%	37
Curso de Defesa do Consumidor e de Capacitação no sistema ProConsumidor	530	67,43%	256	32,57%	0	0,00%	786
Curso Previdência Privada para Consumidores - Planeje e Poupe	251	11,52%	171	7,85%	1.757	80,63%	2.179
É da sua Conta - Etapa Básica	482	20,00%	150	6,22%	1.778	73,78%	2.410
É da sua Conta - Etapa Complementar	249	17,67%	60	4,26%	1.100	78,07%	1.409
Educação Financeira em Cena	32	13,9%	12	5,2%	186	80,9%	230
Educação Financeira em Cena: Vida Financeira	28	20%	4	2,9%	106	76,8%	138
Educação Financeira para Consumidores - Curso 1 - Planejar para realizar sonhos	6.489	35,54%	1.886	10,33%	9.882	54,13%	18.257

Educação Financeira para Consumidores - Curso 2 - Dominando Emoções e Criando Novos Hábitos	2.979	29,56%	597	5,92%	6.501	64,51%	10.077
Educação Financeira para Consumidores - Curso 3 - Inteligência Financeira: Saia do Sufoco	2.430	24,22%	733	7,31%	6.870	68,47%	10.033
Elaboração de Projetos	509	13,17%	702	18,17%	2.653	68,66%	864
Elaboração de Projetos e Execução de Convênios	1.715	29,42%	1.131	19,40%	2.983	51,18%	5.829
Enfrentamento ao Racismo nas Relações de Consumo	22	15%	3	2%	122	83%	147
Excelência em Atendimento	94	25,41%	42	11,35%	234	63,24%	370
Formação de Tutores	197	34,14%	81	14,04%	299	51,82%	577
Introdução à Defesa do Consumidor	11.097	35,35%	4.782	15,23%	15.512	49,42%	31.391
Mecanismos de Proteção Contratual	1.948	27,81%	949	13,55%	4.107	58,64%	7.004
Mercado de Capitais para Consumidores	135	12,16%	78	7,03%	897	80,81%	1.110
Oferta e Publicidade	5.795	37,72%	1.299	8,46%	8.269	53,82%	15.363

Os Direitos e a Defesa das Mulheres nas Relações de Consumo	23	14,9%	5	3,2%	126	51,8	154
Planos de Saúde e Relações de Consumo	1.216	17,76%	1.359	19,85%	4.273	62,40%	6.848
Práticas Abusivas	4.900	29,82%	1.075	6,54%	10.457	63,64%	16.432
Princípios e Direitos Básicos do CDC	7.395	32,17%	2.056	8,95%	13.533	58,88%	22.984
Proteção de Dados dos Consumidores	241	14,68%	147	8,95%	1.254	76,37%	1.642
Relações de Consumo no Transporte Aéreo	294	14,83%	180	9,08%	1.509	76,10%	1.983
Setor Elétrico e as Relações de Consumo	27	26%	3	2,9%	74	71,2%	104
Vício do Produto e do Serviço	4.446	32,33%	674	4,90%	8.634	62,77%	13.754
Vigilância Sanitária e Defesa do Consumidor	3.223	26,63%	1.858	15,35%	7.023	58,02%	12.104
Total	72.754	32,20%	24.568	10,54%	135.876	58,27%	233.198

De acordo com a tabela 11, os cursos evidenciaram avaliação muito satisfatória pelos participantes, com médias superiores a 8,9. A avaliação indica que os participantes conseguiram se apropriar do conteúdo dos cursos e que estão aptos a fazer aplicação desses conteúdos.






Tabela 12 – Avaliação de Reação

Perguntas	Média
Assimilação do conteúdo do curso.	9,2
Capacidade de aplicar o conhecimento ensinado no curso em diferentes situações.	9,2
Capacidade de transmitir os conhecimentos adquiridos no curso a outras pessoas.	9,2
Conciliação do curso com minhas atividades profissionais.	8,9
Disponibilidade de computador nos horários que tenho para estudar.	8,9
Média	9,2

Quanto à Assimilação do conteúdo do curso, as médias entre os cursos variaram de 8,7 a 9,6. Os melhores desempenhos ficaram com os cursos de **É da sua Conta - Etapa Básica**; **Curso de Capacitação no Sistema ProConsumidor**; **Educação Financeira para Consumidores - Curso 2 - Dominando Emoções e Criando Novos Hábitos**; e **Educação Financeira para Consumidores - Curso 1 - Planejar para Realizar Sonhos**.







Tabela 13 – Assimilação do conteúdo do curso

Curso	Média
 É da sua Conta - Etapa Básica	9,6
 Curso de Capacitação no Sistema ProConsumidor	9,6
 Educação Financeira para Consumidores - Curso 2 - Dominando Emoções e Criando Novos Hábitos	9,5
 Educação Financeira em Cena: Vida Financeira	9,3
 Educação Financeira para Consumidores - Curso 1 - Planejar para Realizar Sonhos	9,3

	Curso Previdência Privada para Consumidores - Planeje e Poupe	9,3
	Curso Consumidor.gov para Órgãos Gestores	9,3
	Educação Financeira para Consumidores - Curso 3 - Inteligência Financeira: Saia do Sufoco	9,3
	Curso Consumidor.gov.br para Empresas	9,3
	É da sua Conta - Etapa Complementar	9,3
	Excelência em Atendimento	9,3
	Curso Consumidor.gov para Órgãos de Monitoramento	9,3
	Educação Financeira em Cena	9,3
	Enfrentamento ao Racismo nas Relações de Consumo	9,3
	Os Direitos e a Defesa das Mulheres nas Relações de Consumo	9,2
	Consumo Seguro e Saúde	9,2
	Proteção de Dados dos Consumidores	9,2
	Práticas Abusivas	9,2
	Vício do Produto e do Serviço	9,2
	Setor Elétrico e as Relações De Consumo	9,2
	Curso de Defesa do Consumidor e de Capacitação no sistema ProConsumidor	9,2








	Conhecendo o Mercado de Combustíveis	9,1
	Relação de Consumo no Transporte Aéreo	9,1
	Formação de Tutores	9,1
	Consumo de Crédito, Prevenção e Tratamento do Superendividamento	9,0
	Mecanismos de Proteção Contratual	9,0
	Oferta e Publicidade	9,0
	Banco de Dados e Cadastro de Consumidores	9,0
	Elaboração de Projetos	9,0
	Mercado de Capitais para Consumidores	9,0
	Curso Capacitação no Sistema Proconsumidor para Empresas	9,0
	Vigilância Sanitária e Defesa do Consumidor	9,0
	Mecanismos de Proteção Contratual no CDC	8,9
	Crimes Contra as Relações de Consumo	8,9
	Planos de Saúde e Relações de Consumo	8,9
	Elaboração de Projetos e Execução de Convênios	8,9

	Princípios e Direitos Básicos do CDC	8,9
	Curso de Capacitação no Sistema ProConsumidor - Assíncrono	8,9
	Curso de Capacitação no Sistema ProConsumidor para Multiplicadores	8,7
	Introdução à Defesa do Consumidor	8,7
Média		9,1

Referente à Capacidade de aplicar o conhecimento ensinado no curso em diferentes situações, as médias entre os cursos variaram de 8,8 a 9,5. Sendo o melhor desempenho do curso **Educação Financeira para Consumidores - Curso 2 - Dominando Emoções e Criando Novos Hábitos**.



Tabela 14 – Capacidade de aplicar o conhecimento ensinado no curso em diferentes situações

Curso		Média
	Educação Financeira para Consumidores - Curso 2 - Dominando Emoções e Criando Novos Hábitos	9,5
	É da sua Conta - Etapa Complementar	9,4
	Curso Consumidor.gov para Órgãos Gestores	9,4
	Educação Financeira para Consumidores - Curso 3 - Inteligência Financeira: Saia do Sufoco	9,4
	Educação Financeira para Consumidores - Curso 1 - Planejar para Realizar Sonhos	9,4
	Excelência em Atendimento	9,4
	Setor Elétrico e as Relações De Consumo	9,3

	Educação Financeira em Cena	9,3
	Proteção de Dados dos Consumidores	9,3
	Curso Previdência Privada para Consumidores - Planeje e Poupe	9,3
	Relação de Consumo no Transporte Aéreo	9,3
	Curso de Defesa do Consumidor e de Capacitação no sistema ProConsumidor	9,3
	Consumo Seguro e Saúde	9,3
	Curso Consumidor.gov.br para Empresas	9,3
	É da sua Conta - Etapa Básica	9,3
	Curso Consumidor.gov para Órgãos de Monitoramento	9,3
	Educação Financeira em Cena: Vida Financeira	9,3
	Enfrentamento ao Racismo nas Relações de Consumo	9,3
	Curso de Capacitação no Sistema ProConsumidor para Multiplicadores	9,2
	Práticas Abusivas	9,2
	Vício do Produto e do Serviço	9,2
	Formação de Tutores	9,1
	Mecanismos de Proteção Contratual	9,1
	Curso Capacitação no Sistema Proconsumidor para Empresas	9,1












	Conhecendo o Mercado de Combustíveis	9,1
	Curso de Capacitação no Sistema ProConsumidor	9,1
	Vigilância Sanitária e Defesa do Consumidor	9,0
	Mercado de Capitais para Consumidores	9,0
	Oferta e Publicidade	9,0
	Elaboração de Projetos	9,0
	Banco de Dados e Cadastro de Consumidores	9,0
	Princípios e Direitos Básicos do CDC	9,0
	Planos de Saúde e Relações de Consumo	9,0
	Os Direitos e a Defesa das Mulheres nas Relações de Consumo	8,9
	Elaboração de Projetos e Execução de Convênios	8,9
	Mecanismos de Proteção Contratual no CDC	8,9
	Crimes Contra as Relações de Consumo	8,9
	Curso de Capacitação no Sistema ProConsumidor - Assíncrono	8,9
	Consumo de Crédito, Prevenção e Tratamento do Superendividamento	8,9
	Introdução à Defesa do Consumidor	8,8
Média		9,2

A respeito da Capacidade de transmitir os conhecimentos adquiridos no curso a outras pessoas, as médias entre os cursos variam de 8,5 a 9,4. Os melhores desempenhos ficaram com os cursos:

Educação Financeira para Consumidores - Curso 2 - Dominando Emoções e Criando Novos Hábitos; Educação Financeira para Consumidores - Curso 3 - Inteligência Financeira: Saia do Sufofo; Curso Consumidor.gov para Órgãos Gestores; e Consumo Seguro e Saúde.



Tabela 15 – Capacidade de transmitir os conhecimentos adquiridos no curso a outras pessoas

	Curso	Média
	Educação Financeira para Consumidores - Curso 2 - Dominando Emoções e Criando Novos Hábitos	9,4
	Curso Consumidor.gov para Órgãos Gestores	9,3
	Educação Financeira para Consumidores - Curso 3 - Inteligência Financeira: Saia do Sufofo	9,3
	Consumo Seguro e Saúde	9,3
	É da sua Conta - Etapa Complementar	9,3
	Proteção de Dados dos Consumidores	9,3
	Educação Financeira para Consumidores - Curso 1 - Planejar para Realizar Sonhos	9,3
	Curso de Defesa do Consumidor e de Capcitação no sistema ProConsumidor	9,3
	É da sua Conta - Etapa Básica	9,3
	Curso Consumidor.gov para Órgãos de Monitoramento	9,3
	Curso Consumidor.gov.br para Empresas	9,3

	Excelência em Atendimento	9,3
	Setor Elétrico e as Relações De Consumo	9,3
	Educação Financeira em Cena: Vida Financeira	9,3
	Educação Financeira em Cena	9,2
	Curso de Capacitação no Sistema ProConsumidor para Multiplicadores	9,2
	Curso Previdência Privada para Consumidores - Planeje e Poupe	9,2
	Relação de Consumo no Transporte Aéreo	9,2
	Práticas Abusivas	9,2
	Vício do Produto e do Serviço	9,2
	Enfrentamento ao Racismo nas Relações de Consumo	9,2
	Formação de Tutores	9,1
	Mecanismos de Proteção Contratual	9,1
	Conhecendo o Mercado de Combustíveis	9,1
	Oferta e Publicidade	9,0
	Banco de Dados e Cadastro de Consumidores	9,0
	Vigilância Sanitária e Defesa do Consumidor	9,0
	Crimes Contra as Relações de Consumo	8,9

	Mecanismos de Proteção Contratual no CDC	8,9
	Princípios e Direitos Básicos do CDC	8,9
	Curso de Capacitação no Sistema ProConsumidor	8,9
	Elaboração de Projetos	8,9
	Planos de Saúde e Relações de Consumo	8,9
	Consumo de Crédito, Prevenção e Tratamento do Superendividamento	8,9
	Mercado de Capitais para Consumidores	8,8
	Curso de Capacitação no Sistema ProConsumidor - Assíncrono	8,8
	Elaboração de Projetos e Execução de Convênios	8,7
	Introdução à Defesa do Consumidor	8,7
	Os Direitos e a Defesa das Mulheres nas Relações de Consumo	8,5
Média		9,1

Relativo à Conciliação do curso com minhas atividades profissionais, as médias entre os cursos variaram de 8,0 a 9,3. Os melhores desempenhos foram dos cursos: **Curso de Capacitação no Sistema ProConsumidor**; **Curso Previdência Privada para Consumidores - Planeje e Poupe**; e **Proteção de Dados dos Consumidores**.



Tabela 16 – Conciliação do curso com minhas atividades profissionais

	Curso	Média
	Curso de Defesa do Consumidor e de Capacitação no sistema ProConsumidor	9,3
	Curso de Capacitação no Sistema ProConsumidor	9,3
	Educação Financeira em Cena: Vida Financeira	9,3
	Setor Elétrico e as Relações De Consumo	9,3
	Curso Previdência Privada para Consumidores - Planeje e Poupe	9,2
	Proteção de Dados dos Consumidores	9,2
	Relação de Consumo no Transporte Aéreo	9,2
	É da sua Conta - Etapa Complementar	9,2
	Excelência em Atendimento	9,2
	Educação Financeira em Cena	9,2
	Enfrentamento ao Racismo nas Relações de Consumo	9,2
	Mercado de Capitais para Consumidores	9,1
	Mecanismos de Proteção Contratual	9,1
	Conhecendo o Mercado de Combustíveis	9,1
	É da sua Conta - Etapa Básica	9,1

	Curso Consumidor.gov para Órgãos Gestores	9,0
	Banco de Dados e Cadastro de Consumidores	9,0
	Elaboração de Projetos	9,0
	Curso Consumidor.gov.br para Empresas	9,0
	Curso Capacitação no Sistema ProConsumidor para Empresas	9,0
	Consumo de Crédito, Prevenção e Tratamento do Superendividamento	8,9
	Os Direitos e a Defesa das Mulheres nas Relações de Consumo	8,9
	Vício do Produto e do Serviço	8,8
	Mecanismos de Proteção Contratual no CDC	8,8
	Educação Financeira para Consumidores - Curso 2 - Dominando Emoções e Criando Novos Hábitos	8,7
	Práticas Abusivas	8,7
	Curso de Capacitação no Sistema ProConsumidor para Multiplicadores	8,7
	Curso Consumidor.gov para Órgãos de Monitoramento	8,7
	Crimes Contra as Relações de Consumo	8,7
	Formação de Tutores	8,6
	Educação Financeira para Consumidores - Curso 3 - Inteligência Financeira: Saia do Sufoco	8,5
	Educação Financeira para Consumidores - Curso 1 - Planejar para Realizar Sonhos	8,5

	Vigilância Sanitária e Defesa do Consumidor	8,5
	Consumo Seguro e Saúde	8,4
	Oferta e Publicidade	8,4
	Princípios e Direitos Básicos do CDC	8,3
	Curso de Capacitação no Sistema ProConsumidor - Assíncrono	8,3
	Elaboração de Projetos e Execução de Convênios	8,1
	Introdução à Defesa do Consumidor	8,1
	Planos de Saúde e Relações de Consumo	8,0
Média		8,8

No que tange à Disponibilidade de computador nos horários que tenho para estudar, as médias entre os cursos variaram de 8,3 a 9,5, sendo o melhor desempenho também do Curso de **Capacitação no Sistema ProConsumidor**.

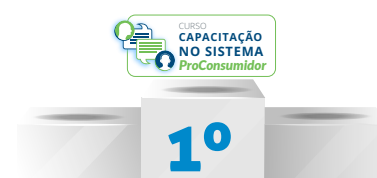






Tabela 17 – Disponibilidade de computador nos horários que tenho para estudar

Curso		Média
	Curso de Capacitação no Sistema ProConsumidor	9,5
	Curso Previdência Privada para Consumidores - Planeje e Poupe	9,4
	Educação Financeira em Cena	9,4
	É da sua Conta - Etapa Complementar	9,3

	Educação Financeira em Cena: Vida Financeira	9,3
	Relação de Consumo no Transporte Aéreo	9,2
	Proteção de Dados dos Consumidores	9,2
	É da sua Conta - Etapa Básica	9,2
	Mercado de Capitais para Consumidores	9,2
	Enfrentamento ao Racismo nas Relações de Consumo	9,2
	Setor Elétrico e as Relações De Consumo	9,1
	Curso Consumidor.gov.br para Empresas	9,1
	Mecanismos de Proteção Contratual	9,1
	Curso Capacitação no Sistema ProConsumidor para Empresas	9,1
	Curso Consumidor.gov para Órgãos Gestores	9,0
	Excelência em Atendimento	9,0
	Elaboração de Projetos	9,0
	Banco de Dados e Cadastro de Consumidores	9,0
	Curso Consumidor.gov para Órgãos de Monitoramento	8,9
	Consumo de Crédito, Prevenção e Tratamento do Superendividamento	8,9
	Os Direitos e a Defesa das Mulheres nas Relações de Consumo	8,9

	Educação Financeira para Consumidores - Curso 2 - Dominando Emoções e Criando Novos Hábitos	8,8
	Práticas Abusivas	8,8
	Vício do Produto e do Serviço	8,8
	Mecanismos de Proteção Contratual no CDC	8,8
	Consumo Seguro e Saúde	8,7
	Educação Financeira para Consumidores - Curso 3 - Inteligência Financeira: Saia do Sufoco	8,7
	Formação de Tutores	8,7
	Educação Financeira para Consumidores - Curso 1 - Planejar para Realizar Sonhos	8,7
	Crimes Contra as Relações de Consumo	8,7
	Vigilância Sanitária e Defesa do Consumidor	8,7
	Oferta e Publicidade	8,6
	Curso de Capacitação no Sistema ProConsumidor - Assíncrono	8,6
	Elaboração de Projetos e Execução de Convênios	8,5
	Princípios e Direitos Básicos do CDC	8,5
	Planos de Saúde e Relações de Consumo	8,4
	Introdução à Defesa do Consumidor	8,3
Média Geral		8,9

3. Considerações finais

O presente relatório analisou os números dos cursos a distância da ENDC no período de 2007 a 2024. Nesse período, foi observado o constante esforço da Escola em promover uma educação de qualidade, buscando sempre aprimorar as condições de oferta dos cursos relacionados com a proteção e defesa dos consumidores. Com isso, evidencia-se, historicamente, o cumprimento de sua missão frente aos desafios da garantia do direito do consumidor.

Em relação ao desempenho dos cursos, cabe registrar que a ENDC também foi afetada pelo contexto da pandemia da Covid-19, identificada no Brasil no início de 2020 e com reflexos ainda presentes. Os números de aprovações mostraram uma tendência de recuperação e superação do decréscimo de 2020. Em 2021, os dados demonstraram, efetivamente, essa superação, em relação ao número de matrículas, seguido de crescente em 2022, com sensível melhoria em termos de aprovação e evasão.

A esse respeito, vale ressaltar que a UnB desenvolveu, juntamente com a ENDC, um sistema de mensageria, que mantém comunicação automática com os cursistas, com o intuito de motivar e informá-los acerca de seu percurso e desempenho nos cursos. Esse sistema entrou em operação no segundo semestre de 2021 e emite mensagens de acesso, lembrança sobre os prazos de realização das atividades, bem como mensagens motivacionais. Com a utilização do sistema, buscamos a melhoria dos números de aprovações em 2022. Em 2023, destacamos os novos cursos presenciais e a excelente avaliação da primeira oferta do curso Excelência no Atendimento.

Em 2024, observou-se uma leve queda no número de matrículas em relação ao ano anterior. Ainda assim, o quantitativo manteve-se em um patamar elevado, conforme registrado nos ciclos anteriores.

Observando a avaliação de reação, identificamos, ainda, que todos os cursos foram muito bem avaliados e com altos índices, mantendo a satisfação dos cursistas ao final dos cursos.

Por fim, recomenda-se desenvolver estudo sobre o perfil dos cursistas e levantamento de necessidades de formação, para subsidiar novas ofertas, além de disponibilização de conteudista especialista por curso e melhor divulgação da ENDC.

