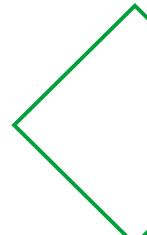


Projeto  
**CapacitAção**  
Inovação em prol do consumidor

***Boletim 2019***

# Ficha Técnica



## **Ministro da Justiça e Segurança Pública**

Sérgio Fernando Moro

## **Secretário Nacional do Consumidor**

Luciano Benetti Timm

## **Diretora do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor**

Juliana Oliveira Domingues

## **Coordenadora da Escola Nacional de Defesa do Consumidor**

Andiara Maria Braga Maranhão

## **Apoio Técnico**

Ana Cláudia Sant'Ana Menezes

## **Equipe Técnica da Fundação Universidade de Brasília - FUB**

### **Coordenação**

Prof. Dr. Ugo Silva Dias

### **Coordenação Pedagógica**

Janaína Angelina Teixeira

### **Coordenação de Pesquisa**

Danielle Xabregas Pamplona Nogueira

## **Apoio estatístico**

Gabriel Tormin Alves

## **Diagramação**

Patricia Fernandes Faria

Sanny Caroline Saraiva de Sousa

## **Revisão**

Angélica Magalhães Neves

# Sumário



**1. Projeto CapacitAÇÃO** p. 4

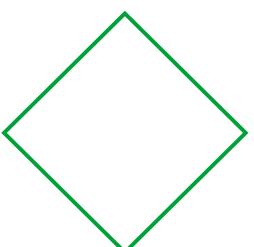
**2. Desempenho por segmento** p. 7

**3. Empresas participantes, número de aprovados e participação no Consumidor.gov.br** p. 9

**4. Análise Setorial** p. 12

**5. Contribuição da ENDC para melhorar o conhecimento acerca dos Direitos do Consumidor** p. 16

**6. Avaliação de Satisfação** p. 18



# 1. Projeto CapacitAÇÃO

## 1.1 Descrição

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” 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**.

Iniciado em 2018, aderiram ao projeto segmentos estratégicos de mercado que participam da mencionada plataforma, a saber: Instituições Financeiras, Telecomunicações, Indústria, Varejo e Saúde Suplementar. A partir de 2019, novos setores, como o Aéreo e Construtoras aderiram ao citado projeto.

A capacitação e a qualificação profissional, na perspectiva da defesa do consumidor, para aqueles que mantêm relação com o cliente 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.

## 1.2 Cursos e ofertas

No Projeto CapacitAÇÃO, foram ofertados 8 (oito) cursos em 2019. Em relação ao ano de 2018, houve a oferta de um curso novo: Consumidor.gov.br para Empresas.

Ano 2019	Curso	
		Consumo Seguro e Saúde
		Consumidor.gov.br para Empresas
		Educação Financeira para Consumidores - Curso 1 - Planejar para realizar sonhos
		Educação Financeira para Consumidores - Curso 2 - Dominando Emoções e Criando Novos Hábitos
		Educação Financeira para Consumidores - Curso 3 - Inteligência Financeira: Saia do Sufoco
		Introdução à Defesa do Consumidor
		Oferta e Publicidade
		Princípios e Direitos Básicos do CDC

## 1.3 Aprovados gerais

Em 2019, o Projeto Capacitação teve 6.171 aprovados nos 8 (oito) cursos ofertados. Em relação ao ano de 2018, o Projeto teve aumento de 94% no número de aprovados em seus cursos.



## 1.4 Aprovados gerais por curso

O curso que mais aprovou, no ano de 2019, foi o Introdução à Defesa do Consumidor (37,7% do total de aprovados). Trata-se do curso que apresenta a Defesa do Consumidor, bem como a atuação do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor. O curso Oferta e Publicidade também obteve um bom número de aprovados (20,4%), assim, como Princípios e Direitos Básicos do CDC (19,3%). Os cursos da trilha Educação Financeira para Consumidores apresentam desempenho semelhantes. Vale destacar o número de aprovados no curso Consumidor.gov.br para Empresas em seu primeiro ano de oferta.

Número de aprovados por curso



**TOTAL DE  
APROVADOS** **6171**



## 2.

# Desempenho por segmento



Os dados a seguir demonstram a participação dos diversos segmentos de mercado no Projeto CapacitAÇÃO.

O segmento com maior participação foi o de Instituições financeiras, com 13 empresas e foi o que mais cresceu, em relação ao ano anterior. Em seguida, o segmento de Operadoras de Telecomunicações teve a participação de 5 (cinco) empresas. Em terceiro, estão os segmentos de Transporte Aéreo e Varejo com 4 (quatro) empresas. Nesse ano, novos segmentos passaram a ter representação no Projeto CapacitAÇÃO: Indústria, Construtoras e Transporte Aéreo.

Segmentos	Quantidade de Empresas
1º Instituições Financeiras	13
2º Operadoras de Telecomunicações	5
3º Transporte Aéreo	4
3º Varejo	4
4º Indústria	3
4º Saúde Suplementar	3
5º Construtoras	1
Total Geral	33

# TOP 3 SEGMENTOS COM MAIOR PARTICIPAÇÃO



Quanto ao número total de aprovados, dos 6.171, o segmento que se destaca é o de Operadoras de Telecomunicações com o melhor desempenho, correspondendo a 32% do total de aprovados, o que corresponde a 1.975 aprovados. Em seguida, estão os Indústria com 25,2% das aprovações (1.560) e Varejo com 24,8% (1.530). Os demais setores, somam 18% (1.105) das aprovações. Em relação ao ano anterior, o segmento que mais cresceu foi Varejo (1001%).

Segmento	Aprovados
Operadoras de Telecomunicações	1975
Indústria	1560
Varejo	1530
Instituições financeiras	741
saúde suplementar	289
Transporte Aéreo	57
Construtoras	19
<b>Total Geral</b>	<b>6171</b>

### 3. Empresas participantes, número de aprovados e participação no Consumidor.gov.br



#### RANKING NÚMERO DE APROVADOS

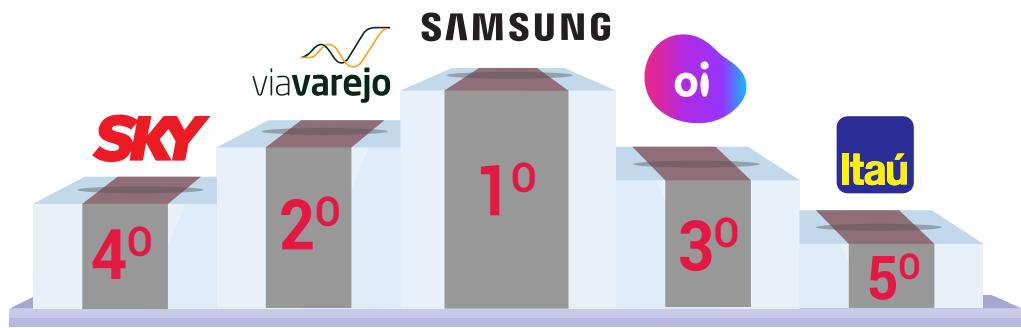


Tabela 3 – Empresas participantes, número de aprovados e participação no Consumidor.gov.br

	Empresas	Aprovados	
1	Samsung	1523	
2	Via Varejo	1375	
3	Oi	1345	
4	SKY	482	
5	Itaú	243	
6	Bradesco	162	
7	Amil	143	
8	Qualicorp	143	
9	Claro	119	
10	Caixa Econômica Federal	87	
11	Magazine Luiza	73	
12	Banco do BRASIL	66	
13	B2W	57	
14	Riachuelo Midway Financeira	47	
15	Banco Pan	45	
16	Boa Vista SCPC	32	
17	LG	32	
18	Mercado Livre	25	
19	Gol	22	

20	Serasa Experian	21	
21	MRV	19	
22	Vivo	18	
23	Azul	17	
24	Santander	15	
25	Crefisa	12	
26	Latam	12	
27	Tim	11	
28	BRB	6	
29	TAP	6	
30	Whilpool /Consul /Brastemp	5	
31	Banco CBSS	4	
32	Bradesco Seguros	3	
33	Omni Financeira	1	

4.

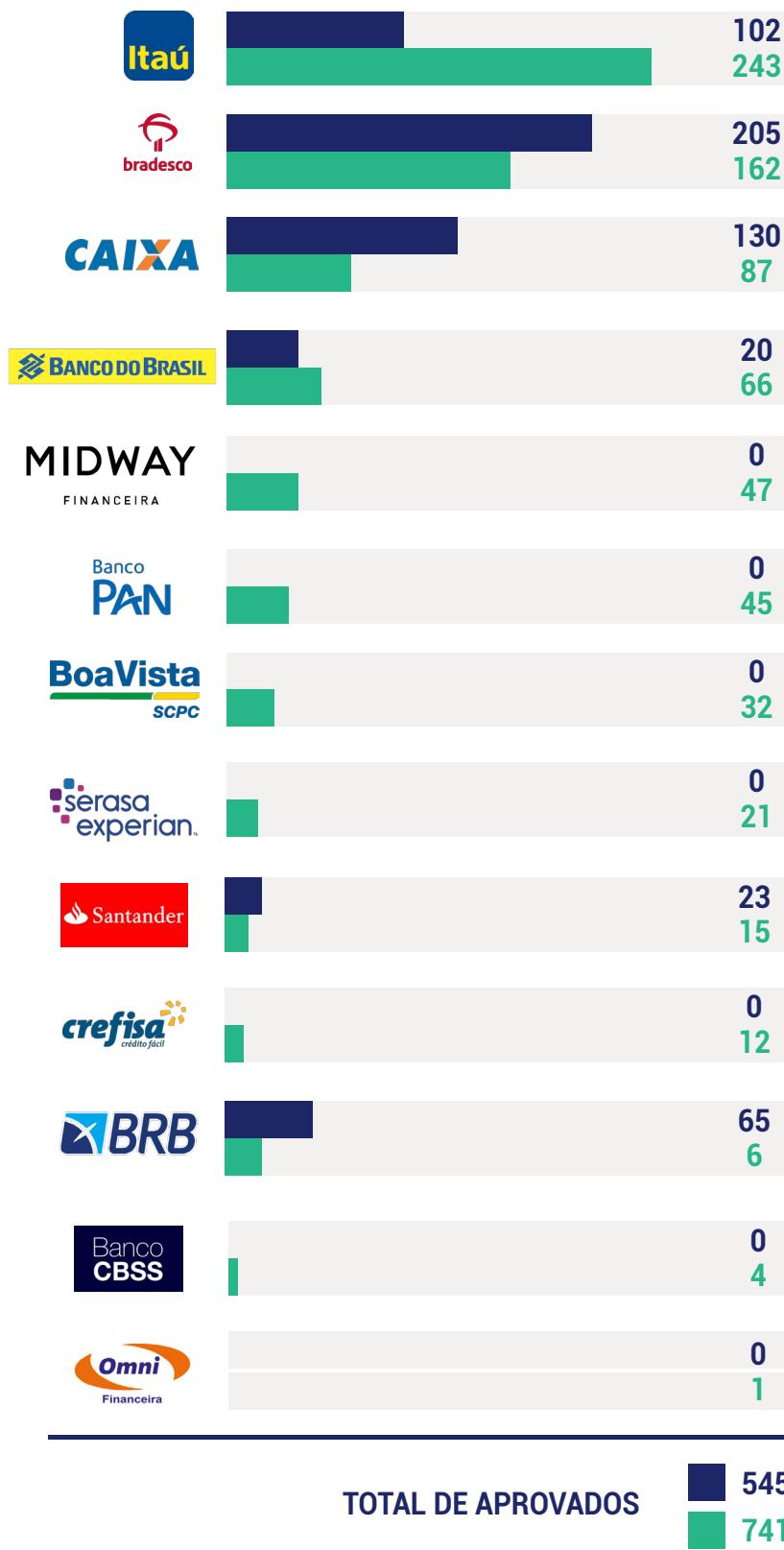
## Análise Setorial



### APROVADOS POR SEGMENTO



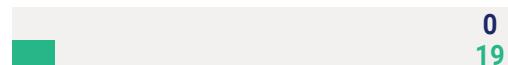
## S SERVIÇOS FINANCEIROS



LEGENDA: █ 2018 █ 2019



## CONSTRUTORA

0  
19

## TOTAL DE APROVADOS

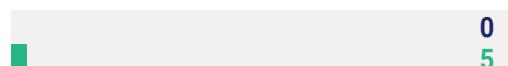
0  
19

LEGENDA: ■ 2018 ■ 2019



## INDÚSTRIA

## SAMSUNG

1340  
15230  
320  
5

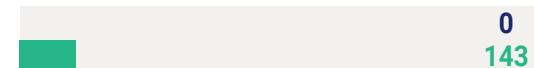
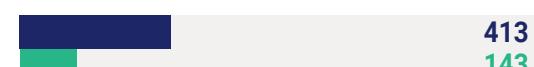
## TOTAL DE APROVADOS

1340  
1560

LEGENDA: ■ 2018 ■ 2019



## SAÚDE SUPLEMENTAR

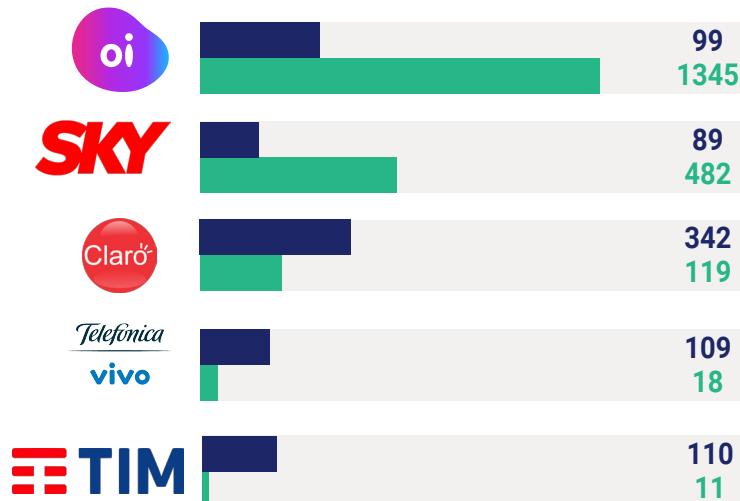
0  
143413  
1430  
3

## TOTAL DE APROVADOS

413  
289

LEGENDA: ■ 2018 ■ 2019

## OPERADORAS DE TELECOMUNICAÇÕES

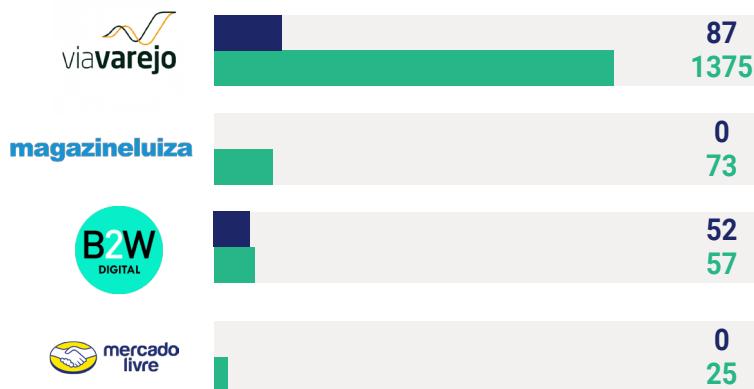


TOTAL DE APROVADOS

■ 2018 ■ 2019  
749  
1975

LEGENDA: ■ 2018 ■ 2019

## VAREJO



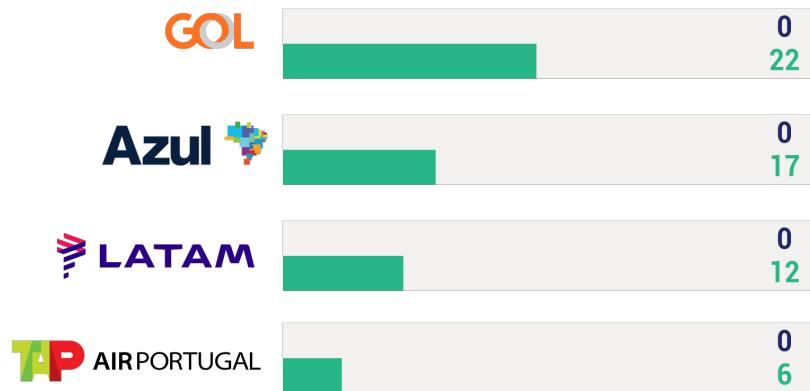
TOTAL DE APROVADOS

■ 2018 ■ 2019  
130  
1530

LEGENDA: ■ 2018 ■ 2019



## TRANSPORTE AÉREO



TOTAL DE APROVADOS

0	2018
57	2019

LEGENDA: ■ 2018 ■ 2019

## 5.

# Contribuição da ENDC para melhorar o conhecimento acerca dos Direitos do Consumidor

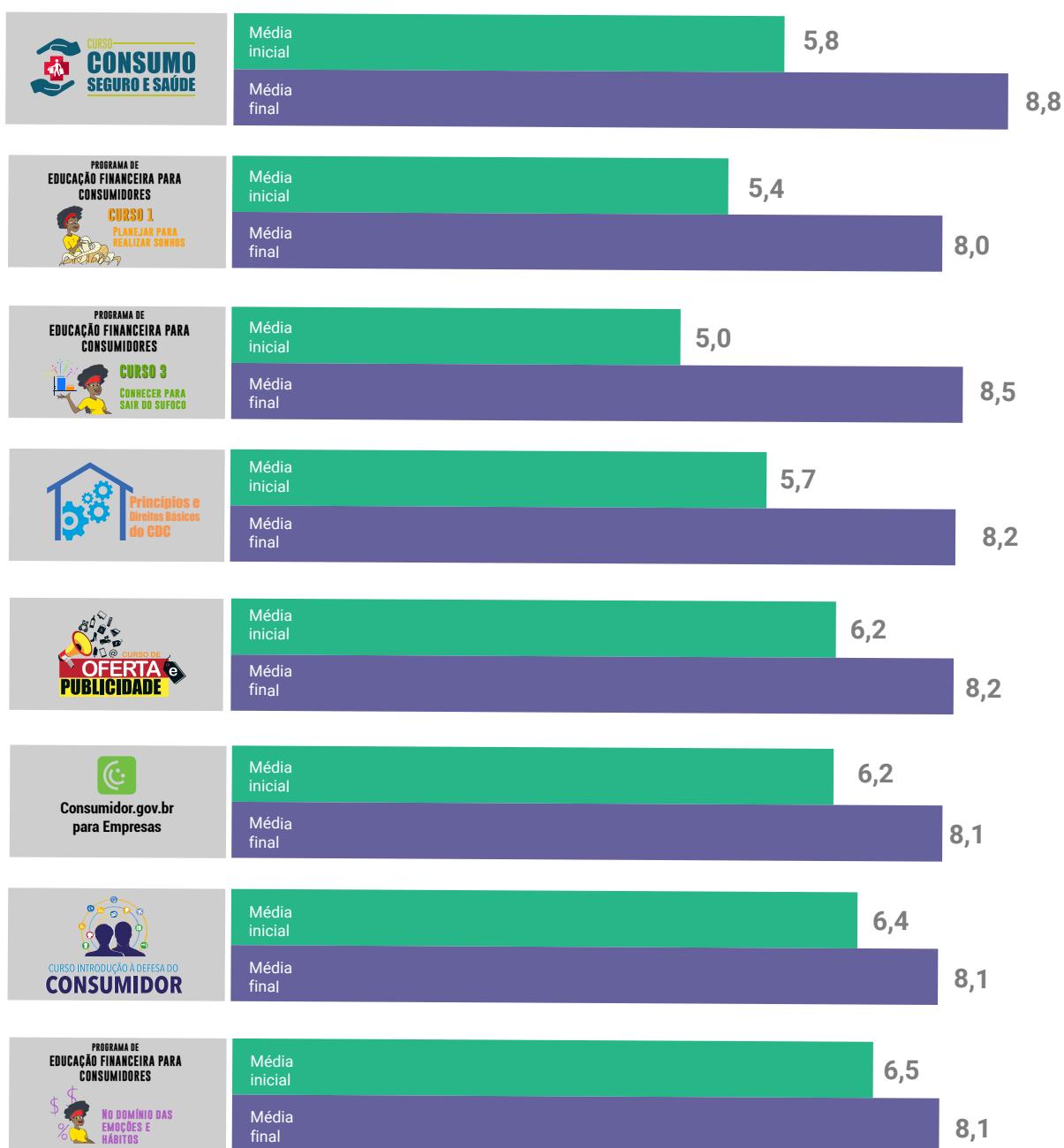


Outro aspecto importante a ser destacado sobre a ENDC refere-se às contribuições dos cursos para o aprofundamento do conhecimento sobre os Direitos do Consumidor.

Ao iniciar os cursos, os participantes respondem uma avaliação diagnóstica que mede o conhecimento acerca dos assuntos que serão abordados. Ao final dos cursos, os participantes refazem essa avaliação. Sendo assim, os dados a seguir mostram a variância da média inicial e da média final obtida nas avaliações em relação ao total de ofertas de cada um dos cursos. Compreende-se que a eficácia dos cursos é comprovada quando a média final é maior do que a média inicial, o que significa dizer que o participante passou a conhecer mais sobre direito do consumidor ao finalizar o curso. Assim, entende-se que, quanto maior a variância, mais o curso agregou para o conhecimento institucional acerca dos referidos direitos.

Os dados do gráfico comprovam que todos os cursos agregaram conhecimento sobre direito do consumidor. Desses, destaca-se o resultado do curso de Consumo Seguro e Saúde, que obteve a maior média de aprendizagem saindo de 5,8 para 8,8 o que representa uma média significativa.

### Variância das médias da avaliação diagnóstica dos cursos quanto ao conhecimento acerca dos Direitos do Consumidor



## 6. Avaliação de Satisfação

A avaliação de satisfação é respondida pelos participantes ao final do curso. Os dados indicam a capacidade do aluno aplicar o conhecimento ensinado no curso em diversas situações.

Capacidade de aplicar o conhecimento ensinado no curso em diferentes situações.

MÉDIA POR CURSO



Outra avaliação feita pelos participantes refere-se à capacidade de transmitir os conhecimentos adquiridos no curso a outras pessoas. Os resultados também são satisfatórios, indicando que os cursos têm potencial de disseminação do conhecimento apreendido pelos participantes.

## Quanto à capacidade de transmitir os conhecimentos adquiridos no curso a outras pessoas.

### MÉDIA POR CURSO.

