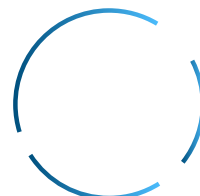


Projeto
CapacitAção
Inovação em prol do consumidor



BOLETIM

2020



**MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA
PÚBLICA**

André Luiz de Almeida Mendonça
Ministro

Juliana Oliveira Domingues
Secretária Nacional do Consumidor – Senacon

Frederico Fernandes Moesch
*Coordenador Geral de Estudos e Monitoramento
de Mercado*

Daniele Correa Cardoso
*Coordenadora do Sistema Nacional de
Informações de Defesa do Consumidor*

Andiara Maria Braga Maranhão
*Coordenadora da Escola Nacional de Defesa do
Consumidor – ENDC*

EQUIPE TÉCNICA

Ana Cláudia Sant'Ana Menezes
Marcus Iahn de Souza

UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA

Márcia Abrahão Moura
Reitora

Rafael Timóteo de Sousa Júnior
*Coordenador do Laboratório de Tecnologias da
Tomada de Decisões- Latitude*

PESQUISADORES SÊNIORES

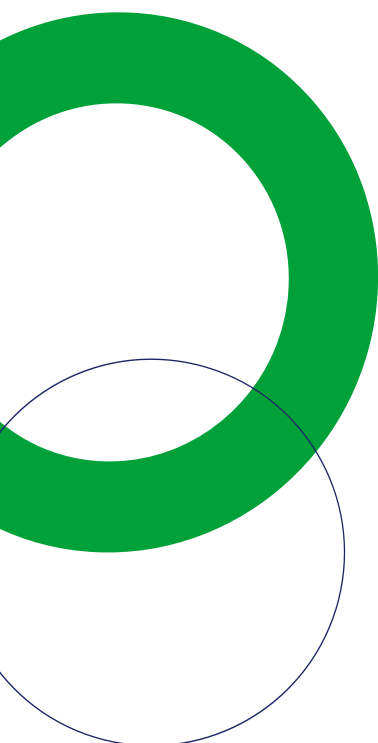
Ugo Silva Dias
Daniel Guerreiro e Silva
Daniel Benevides da Costa
Danielle Xabregas Pamplona Nogueira

COORDENAÇÃO PEDAGÓGICA

Janaína Angelina Teixeira
Danielle Xabregas Pamplona Nogueira

EQUIPE TÉCNICA

Angélica Magalhães Neves
Anna Beatriz de Souza Perotto
Cristiano Silva Gomes
Cristiano Alves de Oliveira
Daniel Pereira Gonçalves
Eduardo Calandrini Rocha da Costa
Elizabeth Cristina Eduardo da Silva
Gabriel Tormin Alves
Izabela de Gracia Yabe
Israel Silvino Batista Neto
Janaína Angelina Teixeira
Jansen Lira Rojas
José Wilson da Costa
Jorge Guilherme Silva dos Santos
Larissa Rosa Silva Slavov
Laura Souza de Paula
Leticia Moreira Valle
Moisés Silva de Sousa
Natália Rodrigues Faria
Nayara Gomes Lima
Patrícia Fernandes Faria
Sanny Caroline Saraiva de Sousa
Simone Lucas de Oliveira Aguiar



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”, 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.

De 2018 a 2020, aderiram ao projeto segmentos estratégicos de mercado que participam da mencionada plataforma, a saber: Bancos de Dados e Cadastros de Consumidores, Bancos, Financeiras e Administradoras de Cartão, Comércio Eletrônico, Construtoras, Incorporadoras e Imobiliárias, Fabricante de Eletrodomésticos, Fabricantes – Eletroeletrônicos, Produtos de Telefonia e Informática, Montadoras, Concessionárias e Prestação de Serviços Automotivos, Operadoras de Planos de Saúde e Administradora de Benefícios, Operadoras de Telecomunicações, 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 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, tivemos oferta de 15 (quinze) cursos em 2020, incluindo cinco cursos novos na ENDC, sendo eles: **Crime contra as Relações de Consumo, É da sua Conta - Etapa Básica, Elaboração de Projetos, Práticas Abusivas e Vício do Produto e Serviço.**

| Ano | Curso |
|------|---|
| 2020 | Consumo Seguro e Saúde |
| | Crime contra as Relações de Consumo |
| | Consumidor.gov.br para Empresas |
| | É da sua Conta - Etapa Básica |
| | 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 |
| | Elaboração de Projetos |
| | Introdução à Defesa do Consumidor |
| | Oferta e Publicidade |
| | Planos de Saúde e Relações de Consumo |
| | Práticas Abusivas |
| | Princípios e Direitos Básicos do CDC |
| | Vício do Produto e Serviço |
| | Vigilância Sanitária e Defesa do Consumidor |

1.3 Aprovados gerais

Em 2020, o Projeto Capacitação teve 4.567 aprovados nos 15 (quinze) cursos ofertados. Vale destacar o impacto do contexto de pandemia da Covid-19 nos índices de aprovação. Para avaliar melhor esses números, em julho de 2020, foi realizada uma pesquisa sobre os fatores que levaram à evasão nos cursos. A pesquisa foi realizada por meio de um questionário eletrônico, o qual foi disponibilizado a todos os participantes que não concluíram os cursos a distância da ENDC entre janeiro e julho de 2020. Quanto às causas de não conclusão dos

curso, as mais frequentes foram relacionadas à pandemia (dificuldades emocionais e de conciliação com atividades profissionais e domésticas).



1.4 Aprovados gerais por curso

O curso que teve maior número de aprovados no ano de 2020 foi o curso **Práticas Abusivas**. Em seguida, o curso **Vício do Produto e Serviço**, também em seu primeiro ano de oferta, e **Introdução à Defesa do Consumidor**.



| Curso | Aprovados |
|---|-------------|
| Práticas Abusivas | 1384 |
| Vício do Produto e Serviço | 1148 |
| Introdução à Defesa do Consumidor | 763 |
| Planos de Saúde e Relações de Consumo | 308 |
| Crime contra as Relações de Consumo | 269 |
| Curso Consumidor.gov.br para Empresas | 230 |
| Princípios e Direitos Básicos do CDC | 110 |
| Oferta e Publicidade | 92 |
| Educação Financeira para Consumidores - Curso 2 - Dominando Emoções e Criando Novos Hábitos | 70 |
| Educação Financeira para Consumidores - Curso 1 - Planejar para realizar sonhos | 57 |
| Educação Financeira para Consumidores - Curso 3 - Inteligência Financeira: Saia do Sufoco | 48 |
| Consumo Seguro e Saúde | 46 |
| Vigilância Sanitária e Defesa do Consumidor | 17 |
| É da sua Conta - Etapa Básica | 13 |
| Elaboração de Projetos | 12 |
| Total | 4567 |

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 12 empresas. Em seguida, o segmento de **Operadoras de Telecomunicações** teve a participação de 5 (cinco) empresas. Em terceiro, está o segmento de **Transporte Aéreo** com 4 (quatro) empresas. No ano de 2020, dois novos segmentos passaram a ter representação no Projeto CapacitAção: **Montadora, Concessionárias e Prestação de Serviços Automotivos e Vestuário, Calçados e Têxteis**.

| SETOR | EMPRESAS |
|--|-----------|
| Bancos de Dados e Cadastros de Consumidores | 2 |
| Bancos, Financeiras e Administradoras de Cartão | 12 |
| Comércio Eletrônico | 2 |
| Construtoras, Incorporadoras e Imobiliárias | 1 |
| Fabricante de eletrodomésticos | 1 |
| 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 | 3 |
| Operadoras de Telecomunicações | 5 |
| Transporte Aéreo | 4 |
| Varejo | 2 |
| Vestuário, Calçados e Têxteis | 2 |
| Total Geral | 37 |

Quanto ao número total de aprovados, o segmento que se destaca é o de **Operadoras de Telecomunicações**, com o maior quantitativo. Em seguida, estão os segmentos de **Fabricantes - Eletroeletrônicos, Produtos de Telefonia e Informática** e **Varejo**.

TOP
3



| Segmento | Aprovados |
|---|-------------|
| Operadoras de Telecomunicações | 1309 |
| Fabricantes - Eletroeletrônicos, Produtos de Telefonia e Informática | 1213 |
| Varejo | 915 |
| Operadoras de Planos de Saúde e Administradora de Benefícios | 665 |
| Bancos, Financeiras e Administradoras de Cartão | 439 |
| Transporte Aéreo | 14 |
| Vestuário, Calçados e Têxteis | 5 |
| Bancos de Dados e Cadastros de Consumidores | 5 |
| Montadora, Concessionária e Prestação de Serv. Automotivo | 2 |
| Total | 4567 |

3

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

TOP
5



| Empresas | Aprovados |
|------------------|-----------|
| SAMSUNG | 1213 |
| OI | 1008 |
| VIA VAREJO | 915 |
| QUALICORP | 658 |
| BRADESCO | 216 |
| CLARO | 161 |
| YAMAHA | 106 |
| TIM | 70 |
| SKY | 61 |
| SANTANDER | 33 |
| CAIXA | 31 |
| BANCO DO BRASIL | 28 |
| ITAÚ | 23 |
| AZUL | 11 |
| VIVO | 9 |
| BRADESCO SEGUROS | 7 |

PROJETO CAPACITAÇÃO | Boletim 2020

| | |
|-----------------|-------------|
| MARISA | 5 |
| SERASA EXPERIAN | 5 |
| LATAM | 3 |
| CREFISA | 2 |
| HONDA | 2 |
| Total | 4567 |



4

Análise setorial

Aprovados por segmento

| Segmentos/Empresas | Aprovados |
|---|-------------|
| Bancos de Dados e Cadastros de Consumidores | 5 |
| Serasa Experian | 5 |
| Bancos, Financeiras e Administradoras de Cartão | 439 |
| BANCO DO BRASIL | 28 |
| BRABESCO | 216 |
| CAIXA | 31 |
| CREFISA | 2 |
| ITAÚ | 23 |
| SANTANDER | 33 |
| YAMAHA | 106 |
| Fabricantes - Eletroeletrônicos, Produtos de Telefonia e Informática | 1213 |
| SAMSUNG | 1213 |
| Montadora, Concessionária e Serviços Automotivos | 2 |
| HONDA | 2 |
| Operadoras de Planos de Saúde e Administradora de Benefícios | 665 |
| BRABESCO SEGUROS | 7 |
| QUALICORP | 658 |
| Operadoras de Telecomunicações | 1309 |
| CLARO | 161 |
| OI | 1008 |
| SKY | 61 |
| TIM | 70 |
| VIVO | 9 |

| | |
|--------------------------------------|-------------|
| Transporte Aéreo | 14 |
| AZUL | 11 |
| LATAM | 3 |
| Varejo | 915 |
| VIA VAREJO | 915 |
| Vestuário, Calçados e Têxteis | 5 |
| MARISA | 5 |
| Total Geral | 4567 |

5

Contribuição da ENDC para melhorar o conhecimento a respeito 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 diferença 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 diferença, 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 5,2 para 8,5 o que representa uma média significativa.



DIF = diferença entre a média inicial e a média final

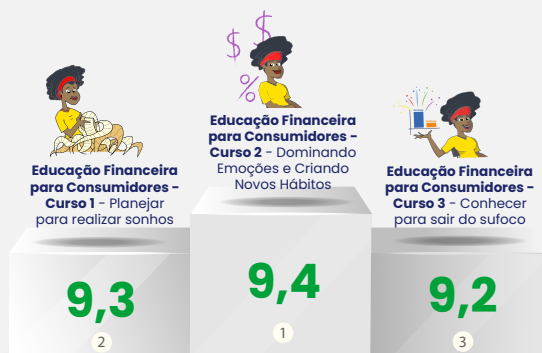
| Curso | Média Inicial | Média Final | Dif |
|---|---------------|-------------|------------|
| Consumo Seguro e Saúde | 5,2 | 8,5 | 3,4 |
| Princípios e Direitos Básicos do CDC | 5,8 | 8,4 | 2,6 |
| Oferta e Publicidade | 6,1 | 8,6 | 2,5 |
| Vício do Produto e Serviço | 6,2 | 8,7 | 2,5 |
| Educação Financeira para Consumidores - Curso 1 - Planejar para realizar sonhos | 6,0 | 8,5 | 2,5 |
| Vigilância Sanitária e Defesa do Consumidor | 6,4 | 8,8 | 2,5 |
| Introdução à Defesa do Consumidor | 5,8 | 8,2 | 2,4 |
| Educação Financeira para Consumidores - Curso 3 - Inteligência Financeira: Saia do Sufoco | 6,3 | 8,7 | 2,4 |
| Práticas Abusivas | 6,1 | 8,4 | 2,3 |
| Planos de Saúde e Relações de Consumo | 6,4 | 8,6 | 2,1 |
| É da sua Conta - Etapa Básica | 6,8 | 8,9 | 2,0 |
| Crime contra as Relações de Consumo | 5,7 | 7,7 | 2,0 |
| Educação Financeira para Consumidores - Curso 2 - Dominando Emoções e Criando Novos Hábitos | 7,4 | 9,1 | 1,8 |
| Consumidor.gov.br para Empresas | 7,3 | 8,9 | 1,6 |
| Elaboração de Projetos | 7,3 | 8,8 | 1,5 |
| Média total | 6,3 | 8,6 | 2,3 |

6

Avaliação de satisfação

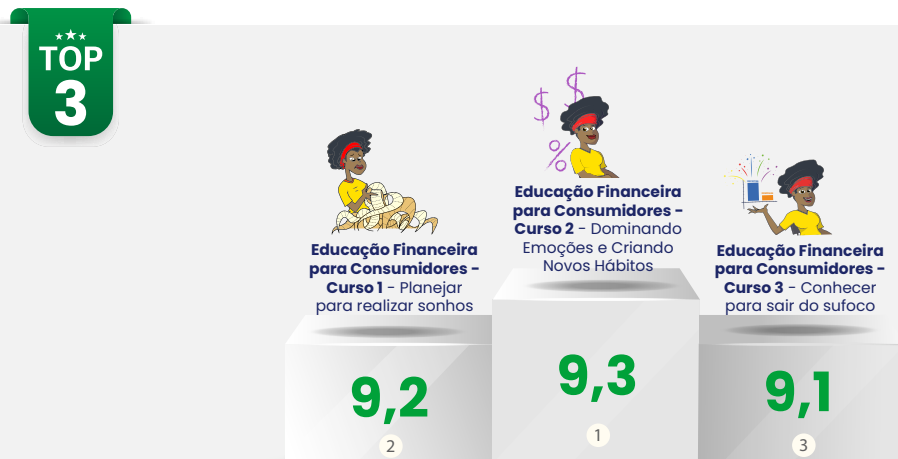
A avaliação de satisfação é respondida pelos participantes ao final do curso. Os dados indicam avaliação dos participantes quanto à capacidade de aplicar o conhecimento apreendido no curso em diversas situações.

TOP
3



| Curso | Média |
|---|-------|
| Educação Financeira para Consumidores - Curso 2 - Dominando Emoções e Criando Novos Hábitos | 9,4 |
| Educação Financeira para Consumidores - Curso 1 - Planejar para realizar sonhos | 9,3 |
| Educação Financeira para Consumidores - Curso 3 - Inteligência Financeira: Saia do Sufoco | 9,2 |
| Consumidor.gov.br para Empresas | 9,1 |
| Oferta e Publicidade | 9,1 |
| Princípios e Direitos Básicos do CDC | 9,1 |
| Consumo Seguro e Saúde | 9,0 |
| Vigilância Sanitária e Defesa do Consumidor | 9,0 |
| Vício do Produto e Serviço | 8,9 |
| Elaboração de Projetos | 8,9 |
| É da sua Conta - Etapa Básica | 8,8 |
| Práticas Abusivas | 8,7 |
| Introdução à Defesa do Consumidor | 8,6 |
| Planos de Saúde e Relações de Consumo | 8,6 |
| Crime contra as Relações de Consumo | 8,2 |
| Planos de Saúde e Relações de Consumo | 8,6 |
| Crime contra as Relações de Consumo | 8,2 |

Quanto 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.



| Curso | Média |
|---|-------|
| Educação Financeira para Consumidores - Curso 2 - Dominando Emoções e Criando Novos Hábitos | 9,3 |
| Educação Financeira para Consumidores - Curso 1 - Planejar para realizar sonhos | 9,2 |
| Educação Financeira para Consumidores - Curso 3 - Inteligência Financeira: Saia do Sufoco | 9,1 |
| Consumidor.gov.br para Empresas | 9,1 |
| Oferta e Publicidade | 9,0 |
| Consumo Seguro e Saúde | 9,0 |
| Princípios e Direitos Básicos do CDC | 9,0 |
| É da sua Conta - Etapa Básica | 8,9 |
| Vigilância Sanitária e Defesa do Consumidor | 8,9 |
| Vício do Produto e Serviço | 8,9 |
| Elaboração de Projetos | 8,9 |
| Práticas Abusivas | 8,7 |
| Introdução à Defesa do Consumidor | 8,5 |
| Planos de Saúde e Relações de Consumo | 8,4 |
| Crime contra as Relações de Consumo | 8,2 |
| Vigilância Sanitária e Defesa do Consumidor | 9,0 |



SECRETARIA NACIONAL DO
CONSUMIDOR

MINISTÉRIO DA
JUSTIÇA E
SEGURANÇA PÚBLICA

