



Inovação em prol do consumidor

BOLETIM 2021

 consumidor.gov.br

 ENDC
ESCOLA NACIONAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR

MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA

Anderson Gustavo Torres
Ministro da Justiça e Segurança Pública

Rodrigo Henrique Roca Pires
Secretário Nacional do Consumidor

Lilian Claessen de Miranda Brandão
Diretora do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor

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

Daniele Correa Cardoso
Coordenadora-Geral do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor

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

EQUIPE TÉCNICA

Ana Cláudia Sant'Ana Menezes
Lenilton Rogério Rodrigues da Costa

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
Danielle Alves de Oliveira Tabosa
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
Laura Souza de Paula
Letícia 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.

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; e 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 na 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 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.

1.2 Cursos e ofertas

No Projeto Capacitação – Inovação em prol do consumidor, foram ofertados 18 cursos em 2021. Dentre esses, três foram novos cursos desenvolvidos no ano de 2021: Banco de Dados e Cadastro de Consumidores; É da sua conta: etapa complementar; e Mecanismos de Proteção Contratual no Código de Defesa do Consumidor.

Ano	Curso
2021	Banco de Dados e Cadastro de Consumidores
	Consumo Seguro e Saúde
	Crimes Contra as Relações de Consumo
	Curso Consumidor.gov.br para Empresas
	É da sua Conta – Etapa Básica
	É da sua Conta – Etapa Complementar
	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
	Mecanismos de Proteção Contratual no CDC
	Oferta e Publicidade
	Planos de Saúde e Relações de Consumo
	Práticas Abusivas
	Princípios e Direitos Básicos do CDC
	Vício do Produto e do Serviço
	Vigilância Sanitária e Defesa do Consumidor

1.3 Aprovados gerais

Em 2021, o Projeto Capacitação teve 2.868 aprovados nos 18 cursos ofertados. Vale destacar o impacto do contexto de pandemia da Covid-19 nos índices de aprovação. Tal dado tem sido observado desde 2020.



1.4 Aprovados gerais por curso

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). Em quarto e quinto lugares respectivamente temos o curso Consumidor.Gov.br – para empresas (256 do total de aprovados) e o curso Vício do Produto e do Serviço (204 do total de aprovados).



Curso	Aprovados	Percentagem
Banco de Dados e Cadastro de Consumidores	126	4.39%
Consumo Seguro e Saúde	11	0.38%
Crimes Contra as Relações de Consumo	141	4.92%
Curso Consumidor.gov.br para Empresas	256	8.93%
É da sua Conta - Etapa Básica	25	0.87%
É da sua Conta - Etapa Complementar	7	0.24%
Educação Financeira para Consumidores – Curso 1 – Planejar para realizar sonhos	260	9.07%

Educação Financeira para Consumidores - Curso 2 - Dominando emoções e criando novos hábitos	135	4.71%
Educação Financeira para Consumidores - Curso 3 - Inteligência Financeira: Saia do Sufoco	114	3.97%
Elaboração de Projetos	56	1.95%
Introdução à Defesa do Consumidor	427	14.89%
Mecanismos de Proteção Contratual no CDC	481	16.77%
Oferta e Publicidade	176	6.14%
Planos de Saúde e Relações de Consumo	8	0.28%
Práticas Abusivas	221	7.71%
Princípios e Direitos Básicos do CDC	211	7.36%
Vício do Produto e do Serviço	204	7.11%
Vigilância Sanitária e Defesa do Consumidor	9	0.31%
Total	2868	100%



2. Desempenho por segmento

Os dados a seguir demonstram a participação dos diversos segmentos de mercado no Projeto Capacitação – Inovação em prol do consumidor.

O segmento com maior participação foi o de Instituições financeiras, com 11. Em seguida, o segmento de Transporte aéreo teve a participação de 5 (cinco) empresas. Em terceiro, estão os segmentos de Energia Elétrica e Operadoras de Telecomunicações com 3 (três) empresas.

SETOR	Empresas
Bancos de Dados e Cadastros de Consumidores	1
Bancos, Financeiras e Administradoras de Cartão	11
Comércio Eletrônico	1
Construtoras, Incorporadoras e Imobiliárias	1
Empresas de Intermediação de Serviços / Negócios	1
Energia Elétrica	3
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
Operadoras de Telecomunicações	3
Perfumaria, Cosméticos e Higiene Pessoal	1
Provedor de conteúdo e outros serviços da internet	1
Seguros, capitalização e previdência	1
Transporte aéreo	5
Varejo	2
Vestuário, Calçados e Têxteis	1
Total	37

Quanto ao número total de aprovados, dos 2.868, o segmento que se destaca é o de Fabricantes – Eletroeletrônicos, Produtos de Telefonia e Informática com o melhor desempenho, correspondendo a 46,03% do total de aprovados, o que corresponde a 1.320 aprovados. Em seguida, estão os Bancos, Financeiras e Administradoras de Cartão com 24,09% (691) das aprovações e Operadoras de Telecomunicações com 11,99% (344).

**TOP
3**

**Fabricantes -
Eletroeletrônicos,
Produtos de Telefonia
e Informática**



**Bancos, Financeiras e
Administradoras de
Cartão**



**Operadoras de
Telecomunicações**



Segmento	Aprovados	% Aprovados Segmento	% Aprovados Total
Fabricantes - Eletroeletrônicos, Produtos de Telefonia e Informática	1320	15.99%	46.03%
Bancos, Financeiras e Administradoras de Cartão	691	8.37%	24.09%
Operadoras de Telecomunicações	344	4.17%	11.99%
Operadoras de Planos de Saúde e Administradoras de Benefícios	232	2.81%	8.09%
Varejo	140	1.7%	4.88%
Perfumaria, Cosméticos e Higiene Pessoal	44	0.53%	1.53%
Energia Elétrica	23	0.28%	0.8%
Construtoras, Incorporadoras e Imobiliárias	19	0.23%	0.66%
Comércio Eletrônico	17	0.21%	0.59%
Montadoras, Concessionárias e Prestadores de Serviços Automotivos	14	0.17%	0.49%
Seguros, Capitalização e Previdência	11	0.13%	0.38%
Transporte Aéreo	6	0.07%	0.21%
Bancos de Dados e Cadastros de Consumidores	4	0.05%	0.14%
Provedor de Conteúdo e Outros Serviços na Internet	3	0.04%	0.1%
Empresas de Intermediação de Serviços / Negócios	0	0%	0%
Total geral	2868		

3. Empresas participantes e número de aprovados

Empresas participantes e número de aprovados



Empresas	Aprovados
1. SAMSUNG	1310
2. BANCO PAN	570
3. OI	333
4. QUALICORP	222
5. VIA VAREJO	105
6. BANCO BRADESCO	58
7. BOTICÁRIO	44
8. CAIXA	35
9. MAGAZINE LUIZA	35
10. BRADESCO SEGUROS	22
11. CYRELA	19
12. B2W	17
13. COPEL PR	15
14. HONDA	14
15. SANTANDER	11
16. AMIL	10
17. CLARO	10
18. WHIRLPOOL	10

19. RIACHUELO MIDWAY FINANCEIRA	7
20. EQUATORIAL PIAUÍ	5
21. SERASA	4
22. BANCO CREFISA	4
23. BANCO DO BRASIL	3
24. EQUATORIAL MARANHÃO	3
25. FACEBOOK	3
26. BANCO BRB	2
27. GOL	2
28. PASSAREDO	2
29. TAM	2
30. OMNI	1
31. VIVO	1
32. AZUL	0
33. BANCO BMG	0
34. LATAM	0
35. MERCADO LIVRE	0
36. REALIZE CFI	0
37. RENNER	0



4. Análise setorial

Aprovados por segmento.

Segmentos/Empresas	Aprovados 2021
Bancos de Dados e Cadastros de Consumidores	4
SERASA	4

Bancos, Financeiras e Administradoras de Cartão	691
BANCO PAN	570
BRADESCO	58
CAIXA	35
SANTANDER	11
RIACHUELO MIDWAY FINANCEIRA	7
BANCO CREFISA	4
BANCO DO BRASIL	3
BANCO BRB	2
OMNI	1
BANCO BMG	0
REALIZE CFI	0

Comércio Eletrônico	17
B2W	17

Construtoras, Incorporadoras e Imobiliárias	19
CYRELA	19

Energia Elétrica	23
COPEL PR	15
EQUATORIAL PIAUÍ	5
EQUATORIAL MARANHÃO	3

Empresas de Intermediação de Serviços / Negócios	0
MERCADO LIVRE	0
Fabricantes - Eletroeletrônicos, Produtos de Telefonia e Informática	1320
SAMSUNG	1310
WHIRLPOOL	10
Montadoras, Concessionárias e Prestadores de Serviços Automotivos	14
HONDA	14
Operadoras de Planos de Saúde e Administradora de Benefícios	232
QUALICORP	222
AMIL	10
Operadoras de Telecomunicações	344
OI	333
CLARO	10
VIVO	1
Perfumaria, Cosméticos e Higiene Pessoal	44
BOTICÁRIO	44
Provedor de Conteúdo e Outros Serviços na Internet	3
FACEBOOK	3
Seguros, Capitalização e Previdência	22
BRADESCO SEGUROS	22
Transporte Aéreo	6
GOL	2
PASSAREDO	2
TAM	2
LATAM	0
AZUL	0

Varejo	140
VIA VAREJO	105
MAGAZINE LUIZA	35

Vestuário, Calçados e Acessórios	0
RENNER	0

5. Contribuição da ENDC para melhorar o conhecimento sobre os Direitos do Consumidor

Outro aspecto importante a ser destacado sobre a ENDC refere-se às contribuições dos cursos para o aprofundamento do conhecimento a respeito dos 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 dos cursos Banco de dados e Cadastro de Consumidores (de 5,6 para 8,8) e Vigilância Sanitária e Defesa do Consumidor (de 5,7 para 8,9) que obtiveram a maior média de aprendizagem.

TOP
5

DIF = diferença entre a média inicial e a média final

Curso	Média Inicial	Média Final	Dif
Banco de Dados e Cadastro de Consumidores	5,6	8,8	3,2
Vigilância Sanitária e Defesa do Consumidor	5,7	8,9	3,2
É da sua Conta - Etapa Básica	6,1	9,1	3,0
Educação Financeira para Consumidores - Curso 1 - Planejar para realizar sonhos	6,3	9,2	3,0
Consumo Seguro e Saúde	5,7	8,6	2,9
Mecanismos de Proteção Contratual no CDC	5,6	8,5	2,9
Planos de Saúde e Relações de Consumo	5,4	8,2	2,8
É da sua Conta - Etapa Complementar	6,4	9,1	2,7
Práticas Abusivas	6,1	8,8	2,7
Oferta e Publicidade	6,2	8,8	2,6
Princípios e Direitos Básicos do CDC	6,1	8,6	2,5
Vício do Produto e do Serviço	6,2	8,7	2,5
Crimes contra as Relações de Consumo	5,9	8,3	2,4
Elaboração de Projetos	6,3	8,7	2,4
Introdução à Defesa do Consumidor	5,9	8,2	2,3
Educação Financeira para Consumidores - Curso 3 - Inteligência Financeira Saia do Sufoco	7,4	9,3	1,9
Curso Consumidor.gov.br para Empresas	7,6	9,3	1,7
Educação Financeira para Consumidores - Curso 2 - Dominando Emoções e Criando Novos Hábitos	8,1	9,5	1,4
Média total	6,2	6,2	6,2

6. Avaliação de satisfação

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



Curso	Média
É da sua Conta - Etapa Básica	9,4
É da sua Conta - Etapa Complementar	9,4
Educação Financeira para Consumidores - Curso 2 - Dominando Emoções e Criando Novos Hábitos	9,4
Curso Consumidor.gov.br para Empresas	9,3
Educação Financeira para Consumidores - Curso 1 - Planejar para realizar sonhos	9,3
Educação Financeira para Consumidores - Curso 3 - Inteligência Financeira Saia do Sufoco	9,3
Vício do Produto e do Serviço	9,3
Práticas Abusivas	9,2
Banco de Dados e Cadastro de Consumidores	9,1
Consumo Seguro e Saúde	9,1
Oferta e Publicidade	9,1

Elaboração de Projetos	9,0
Princípios e Direitos Básicos do CDC	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
Planos de Saúde e Relações de Consumo	8,9
Introdução à Defesa do Consumidor	8,8

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	2021
	Educação Financeira para Consumidores - Curso 2 - Dominando Emoções e Criando Novos Hábitos	9,4
	Curso Consumidor.gov.br para Empresas	9,3
	É da sua Conta - Etapa Básica	9,3
	É da sua Conta - Etapa Complementar	9,3
	Educação Financeira para Consumidores - Curso 1 - Planejar para realizar sonhos	9,3
	Educação Financeira para Consumidores - Curso 3 - Inteligência Financeira Saia do Sufoco	9,3
	Práticas Abusivas	9,3
	Vício do Produto e do Serviço	9,3
	Consumo Seguro e Saúde	9,2
	Banco de Dados e Cadastro de Consumidores	9,1
	Oferta e Publicidade	9,1
	Crimes contra as Relações de Consumo	8,9
	Mecanismos de Proteção Contratual no CDC	8,9
	Princípios e Direitos Básicos do CDC	8,9
	Vigilância Sanitária e Defesa do Consumidor	8,9
	Elaboração de Projetos	8,8
	Introdução à Defesa do Consumidor	8,7
	Planos de Saúde e Relações de Consumo	8,7



SECRETARIA NACIONAL DO
CONSUMIDOR

MINISTÉRIO DA
JUSTIÇA E
SEGURANÇA PÚBLICA