

Projeto
CapacitAção
Inovação em prol do consumidor



BOLETIM

2022



consumidor.gov.br



ENDC
ESCOLA NACIONAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR

**MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA
PÚBLICA**

Flávio Dino de Castro e Costa

Ministro

Wadih Nemer Damous Filho

Secretário Nacional do Consumidor – Senacon

Ricardo Haacke Suppion

Chefe de Gabinete

Ricardo Lovatto Blattes

*Diretor do Departamento de Proteção e Defesa
do Consumidor*

Vitor Hugo do Amaral Ferreira

*Coordenador-Geral de Estudos e Monitoramento
de Mercado*

Daniele Correa Cardoso

*Coordenadora-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

*Escola Nacional de Defesa do Consumidor –
ENDC*

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

COORDENAÇÃO PEDAGÓGICA

Janaína Angelina Teixeira

Danielle Xabregas Pamplona Nogueira

EQUIPE TÉCNICA

Angélica Magalhães Neves

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

Patricia Fernandes Farias

Sanny Caroline Saraiva de Sousa

Simone Lucas de Oliveira Aguiar



1 Projeto Capacitação

1.1 Descrição

Envolvendo duas áreas da Secretaria Nacional do 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 cadastradas 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; Fabricantes - Eletroportáteis e Artigos de Uso Doméstico e Pessoal; Montadoras, Concessionárias e Prestadores de Serviços Automotivos; Operadoras de Planos de Saúde e Administradora de Benefícios; Operadoras de Telecomunicações; Perfumaria, Cosméticos e Higiene Pessoal; 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.

1.2 Cursos e ofertas

No Projeto Capacitação: Inovação em prol do consumidor, foram ofertados 23 cursos em 2022. Dentre esses, foram desenvolvidos 4 novos cursos: Curso Capacitação no Sistema Proconsumidor – para Empresas, Curso Previdência Privada para Consumidores – Planeje e Poupe; Mercado de Capitais para Consumidores; e Proteção de Dados dos Consumidores.

Ano	Curso
2022	Banco de Dados e Cadastro de Consumidores
	Consumo Seguro e Saúde
	Crimes contra as Relações de Consumo
	Curso Capacitação no Sistema Proconsumidor - para Empresas
	Curso Consumidor.gov.br para Empresas
	Curso Previdência Privada para Consumidores - Planeje e Poupe
	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
	Mercado de Capitais para Consumidores
	Oferta e Publicidade
	Planos de Saúde e Relações de Consumo
	Práticas Abusivas
	Princípios e Direitos Básicos do CDC
	Proteção de Dados dos Consumidores
	Vício do Produto e do Serviço
	Vigilância Sanitária e Defesa do Consumidor

1.3 Aprovados gerais

Em 2022, o Projeto Capacitação teve 2.276 aprovados nos 22 cursos ofertados.

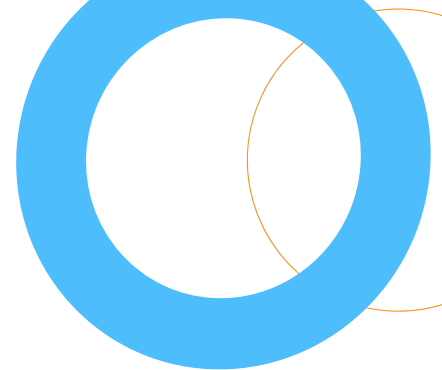


1.4 Aprovados gerais por curso

O curso **Vício do Produto e do Serviço** foi o que mais aprovou no ano de 2022 (514 do total de aprovados). Em segundo, o curso de **Introdução à Defesa do Consumidor** (406 do total de aprovados). Em terceiro, o curso **Banco de Dados e Cadastro de Consumidores** (253 do total de aprovados). Em quarto e quinto lugares, respectivamente, temos o curso **Oferta e Publicidade** (241 do total de aprovados) e o curso **Práticas Abusivas** (180 do total de aprovados).



Curso	Alunos Aprovados	Porcentagem
Banco de Dados e Cadastro de Consumidores	253	62,78%
Consumo Seguro e Saúde	3	21,43%
Crimes Contra as Relações de Consumo	80	62,99%
Curso Capacitação no Sistema Proconsumidor para Empresas	82	42,05%
Curso Consumidor.gov.br para Empresas	141	56,63%
Curso Previdência Privada para Consumidores - Planeje e Poupe	3	10,34%
É da sua Conta - Etapa Básica	5	17,86%
É da sua Conta - Etapa Complementar	3	14,29%
Educação Financeira para Consumidores - Curso 1 - Planejar para Realizar Sonhos	35	38,04%
Educação Financeira para Consumidores - Curso 2 - Dominando Emoções e Criando Novos Hábitos	21	33,87%
Educação Financeira para Consumidores - Curso 3 - Inteligência Financeira: Saia do Sufoco	21	35,59%
Elaboração de Projetos	6	11,76%
Introdução à Defesa do Consumidor	406	57,83%
Mecanismos de Proteção Contratual	130	60,75%
Mercado de Capitais para Consumidores	0	0,00%
Oferta e Publicidade	241	60,25%
Planos de Saúde e Relações de Consumo	1	5,88%
Práticas Abusivas	180	56,25%
Princípios e Direitos Básicos do CDC	150	53,96%
Proteção de Dados dos Consumidores	1	16,67%
Vício do Produto e do Serviço	514	70,99%
Vigilância Sanitária e Defesa do Consumidor	0	0,00%
Total	2.276	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 empresas cadastradas. Em seguida, o segmento de **Energia Elétrica** teve a participação de 6 empresas. Em terceiro, o segmento de **Transporte Aéreo**, com 5 empresas.

Setor	Empresas
Bancos de Dados e Cadastros de Consumidores	2
Bancos, Financeiras e Administradoras de Cartão	11
Comércio Eletrônico	1
Construtoras, Incorporadoras e Imobiliárias	1
Empresas de Intermediação de Serviços/Negócios	1
Energia Elétrica	6
Fabricantes - Eletroeletrônicos, Produtos de Telefonia e Informática	2
Fabricantes - Eletroportáteis e Artigos de Uso Doméstico e Pessoal	1
Montadoras, Concessionárias e Prestadores de Serviços Automotivos	1
Operadoras de Planos de Saúde e Administradoras de Benefícios	2
Operadoras de Telecomunicações (Telefonia, Internet, TV por assinatura)	4
Perfumaria, Cosméticos e Higiene Pessoal	1
Seguros, Capitalização e Previdência	1
Transporte Aéreo	5
Varejo	2
Vestuário, Calçados e Acessórios	1
Total	42

Quanto ao número total de aprovados, dos 2.276, o segmento que se destaca é o de **Fabricantes - Eletroeletrônicos, Produtos de Telefonia e Informática** com o melhor desempenho, correspondendo a 68,51% do total de aprovados, o que representa, em números, 1.784. Em seguida, está o de **Energia Elétrica** com 10,33% (235) das aprovações e **Bancos, Financeiras e Administradoras de Cartão** com 4,44% (101).



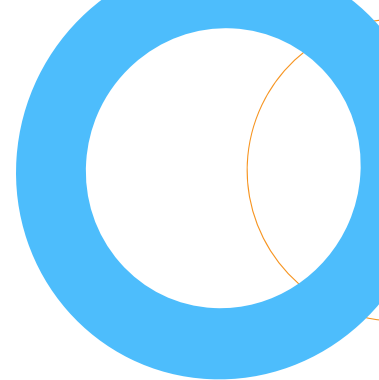
Segmento	Aprovados	% Aprovados Segmento	% Aprovados Total
Fabricantes - Eletroeletrônicos, Produtos de Telefonia e Informática	1784	68,51%	78,38%
Energia Elétrica	235	71,21%	10,33%
Bancos, Financeiras e Administradoras de Cartão	101	23,33%	4,44%
Varejo	53	39,85%	2,33%
Comércio Eletrônico	45	31,69%	1,98%
Operadoras de Telecomunicações (Telefonia, Internet, TV por assinatura)	33	21,29%	1,45%
Operadoras de Planos de Saúde e Administradoras de Benefícios	12	22,64%	0,53%
Montadoras, Concessionárias e Prestadores de Serviços Automotivos	3	30,00%	0,13%
Transporte Aéreo	3	7,50%	0,13%

Fabricantes - Eletroportáteis e Artigos de Uso Doméstico e Pessoal	2	100,00%	0,09%
Bancos de Dados e Cadastros de Consumidores	1	2,86%	0,04%
Construtoras, Incorporadoras e Imobiliárias	1	9,09%	0,04%
Empresas de Intermediação de Serviços / Negócios	1	3,33%	0,04%
Perfumaria, Cosméticos e Higiene Pessoal	1	10,00%	0,04%
Seguros, Capitalização e Previdência	1	9,09%	0,04%
Vestuário, Calçados e Acessórios	0	0,00%	0,00%

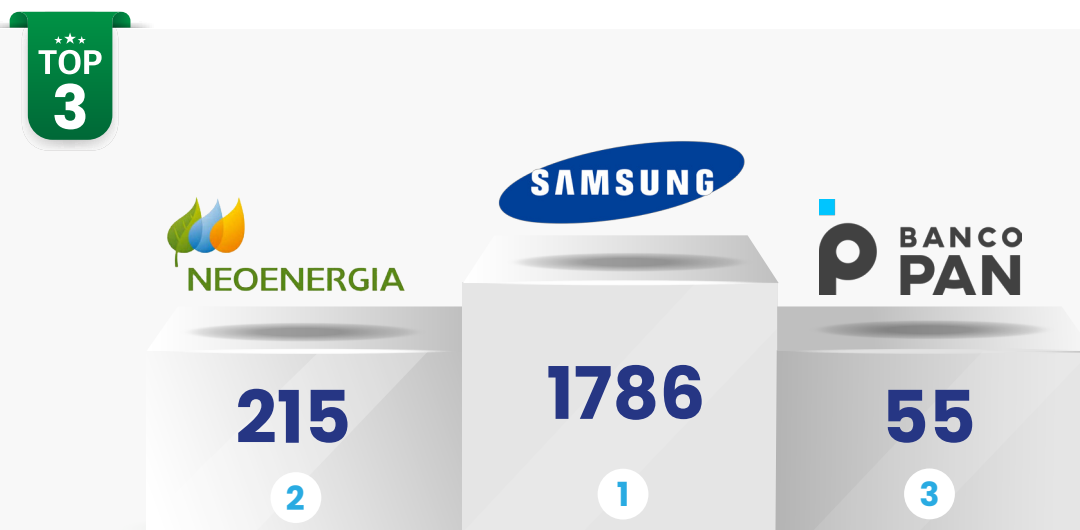
Total

2276





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



	Empresas	Aprovados
1.	SAMSUNG	1786
2.	NEOENERGIA	215
3.	BANCO PAN	55
4.	VIA	51
5.	B2W	45
6.	ENERGISA	17
7.	CREFISA	16
8.	AMIL	12
9.	CLARO	11
10.	OI	11
11.	BANCO DO BRASIL	8
12.	BANCO CAIXA	6
13.	TIM	6
14.	VIVO	5

15.	BANCO BRB	4
16.	HONDA AUTOMÓVEIS	3
17.	ITAÚ	3
18.	OMNI	3
19.	BANCO BRADESCO	2
20.	MAGAZINE LUIZA	2
21.	RIACHUELO MIDWAY FINANCEIRA	2
22.	TAP	2
23.	BANCO SANTANDER	2
24.	BOTICÁRIO	1
25.	BRADESCO SEGUROS	1
26.	COPEL PR	1
27.	CYRELA	1
28.	EQUATORIAL ALAGOAS	1
29.	EQUATORIAL PIAUÍ	1
30.	MERCADO LIVRE	1
31.	PASSAREDO	1
32.	SERASA	1
33.	AZUL	0
34.	EQUATORIAL MARANHÃO	0
35.	GOL	0
36.	LATAM	0
37.	QUALICORP	0
38.	RENNER	0
39.	SPC	0
40.	WHIRLPOOL	0
41.	YAMAHA	0
Total	2.252	

4 Análise setorial

» Aprovados por segmento

Segmentos/Empresas	Aprovados
Bancos de Dados e Cadastros de Consumidores	1
SERASA	1
SPC	0
Bancos, Financeiras e Administradoras de Cartão	101
CREFISA	16
BANCO CAIXA	6
BANCO DO BRASIL	8
OMNI	3
RIACHUELO MIDWAY FINANCEIRA	2
BANCO BRADESCO	2
BANCO BRB	4
BANCO SANTANDER	2
BANCO PAN	55
ITAÚ	3
YAMAHA	0
Comércio Eletrônico	45
B2W	45
Construtoras, Incorporadoras e Imobiliárias	1
CYRELA	1
Empresas de Intermediação de Serviços/Negócios	1
MERCADO LIVRE	1

Segmentos/Empresas	Aprovados
Energia Elétrica	235
NEOENERGIA	215
COPEL PR	1
EQUATORIAL PIAUÍ	1
ENERGISA	17
EQUATORIAL ALAGOAS	1
EQUATORIAL MARANHÃO	0
Fabricantes - Eletroeletrônicos, Produtos de Telefonia e Informática	1786
GRUPO PC- SAMSUNG	1786
GRUPO PC - WHIRLPOOL	0
Montadoras, Concessionárias e Prestadores de Serviços Automotivos	3
HONDA AUTOMÓVEIS	3
Operadoras de Planos de Saúde e Administradoras de Benefícios	12
AMIL	12
QUALICORP	0
Operadoras de Telecomunicações (Telefonia, Internet, TV por assinatura)	33
VIVO	5
CLARO	11
TIM	6
OI	11
Perfumaria, Cosméticos e Higiene Pessoal	1
BOTICÁRIO	1
Seguros, Capitalização e Previdência	1
BRADESCO SEGUROS	1

Segmentos/Empresas	Aprovados
Transporte Aéreo	3
PASSAREDO	1
TAP	2
AZUL	0
GOL	0
LATAM	0
Varejo	53
VIA	51
MAGAZINE LUIZA	2
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 o direito do consumidor. Desses, destacam-se os resultados do **Curso Previdência Privada para Consumidores - Planeje e Poupe** (de 6,4 para 9,9) e do curso **É da sua Conta - Etapa Complementar** (de 6,6 para 9,0) que obtiveram a maior média de aprendizagem.

» *Contribuições dos cursos para o aprofundamento do conhecimento sobre os Direitos do Consumidor*

Curso	Média Inicial	Média Final	Dif
Banco de Dados e Cadastro de Consumidores	6,4	8,5	2,1
Consumo Seguro e Saúde	6,1	8,3	2,2
Crimes Contra as Relações de Consumo	5,9	8,0	2,0
Curso Consumidor.gov para Órgãos de Monitoramento	5,6	8,2	2,6
Curso Consumidor.gov para Órgãos Gestores	6,5	7,0	0,5
Curso Consumidor.gov.br para Empresas	6,6	8,2	1,6
Curso Previdência Privada para Consumidores - Planeje e Poupe	6,4	9,9	3,5
É da sua Conta - Etapa Básica	6,2	9,0	2,8
É da sua Conta - Etapa Complementar	6,6	9,0	2,5
Educação Financeira para Consumidores - Curso 1 - Planejar para Realizar Sonhos	5,3	7,9	2,6
Educação Financeira para Consumidores - Curso 2 - Dominando Emoções e Criando Novos Hábitos	6,8	8,1	1,4
Educação Financeira para Consumidores - Curso 3 - Inteligência Financeira: Saia do Sufoco	6,8	8,5	1,7
Elaboração de Projetos	6,3	8,8	2,5
Elaboração de Projetos e Execução de Convênios	5,7	7,4	1,7
Formação de Tutores	5,3	5,5	0,2
Introdução à Defesa do Consumidor	6,2	8,2	2,0
Mecanismos de Proteção Contratual	5,9	8,5	2,6
Oferta e Publicidade	6,3	8,3	2,1
Planos de Saúde e Relações de Consumo	6,2	8,7	2,5
Práticas Abusivas	6,2	8,6	2,3
Princípios e Direitos Básicos do CDC	5,9	8,1	2,1
Proteção de Dados dos Consumidores	5,0	8,0	3,0
Vício do Produto e do Serviço	6,7	8,7	2,0
Vigilância Sanitária e Defesa do Consumidor	6,4	8,7	2,3
Média total	6,1	8,2	2,1

Projeto
CapacitAção
Inovação em prol do consumidor



SECRETARIA NACIONAL
DO CONSUMIDOR

MINISTÉRIO DA
JUSTIÇA E
SEGURANÇA PÚBLICA

