



# CONSUMIDOR em NÚMEROS - 2022

# Sumário

Consumidor.gov.br .....	03
Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (SINDEC) .....	09
ProConsumidor .....	14
Escola Nacional de Defesa do Consumidor (ENDC) .....	18
Projeto Capacitação .....	21





## Consumidor.gov.br

O Consumidor.gov.br é o serviço público e gratuito que permite a comunicação direta entre consumidores e empresas para a solução de conflitos de consumo. Ele consiste em uma alternativa para o consumidor resolver seu problema diretamente com as empresas cadastradas, dispensada a intervenção do Poder Público na tratativa individual, em um ambiente público e totalmente transparente.

É importante destacar que o Consumidor.gov.br é um serviço público alternativo para solução de conflitos de consumo. Ele não se confunde nem substitui o serviço prestado pelos Órgãos de Defesa do Consumidor. Sendo assim, a utilização desse serviço pelos consumidores se dá sem prejuízo ao atendimento realizado pelos canais tradicionais de atendimento providos pelos Procons, Defensorias Públicas, Ministério Público e Juizados Especiais Cíveis.

A partir de abril de 2022, em cumprimento ao previsto no Decreto nº 10.197, de 02 de janeiro de 2020, o procedimento de acesso ao Consumidor.gov.br foi alterado e passou a ocorrer com a utilização da plataforma central de autenticação digital do cidadão (Conta Gov.br).

Após a alteração, o processo de autenticação (login no Consumidor.gov.br) permanece sendo individual (por CPF), porém passou a ser realizado por meio da utilização da Conta Gov.br de cada cidadão.

A Conta Gov.br possibilita maior segurança na identificação e autenticação de cada cidadão que acessa os serviços digitais do governo.

Considerando que a maior parte das tratativas ocorridas via Consumidor.gov.br envolvem acesso a dados pessoais e confirmação da identidade do consumidor, por questões de segurança, foi estabelecido que qualquer usuário do serviço deve possuir uma Conta Gov.br **nível PRATA ou OURO** para acessar a plataforma. Principalmente, para garantir que a pessoa que criou a conta seja realmente o próprio interessado.

A Senacon atua em conjunto com centenas de órgãos gestores e de monitoramento na gestão operacional do Consumidor.gov.br e na análise estratégica de sua base de dados. As reclamações são acompanhadas de forma coletiva, pois o foco desse monitoramento é aprimorar as políticas de defesa dos consumidores que possam beneficiar toda a sociedade.

Com vistas a ampliar a utilização do Consumidor.gov.br e possibilitar um acompanhamento mais específico das demandas registradas, em 2022, foram assinados e renovados diversos Acordos de Cooperação Técnica para adesão e utilização da plataforma.

Destaca-se o Acordo de Cooperação Técnica assinado com o Banco Central do Brasil – Bacen, que tem como objeto a adesão ao sistema de soluções alternativas de conflitos de consumo, Consumidor.gov.br, entre outras ações.

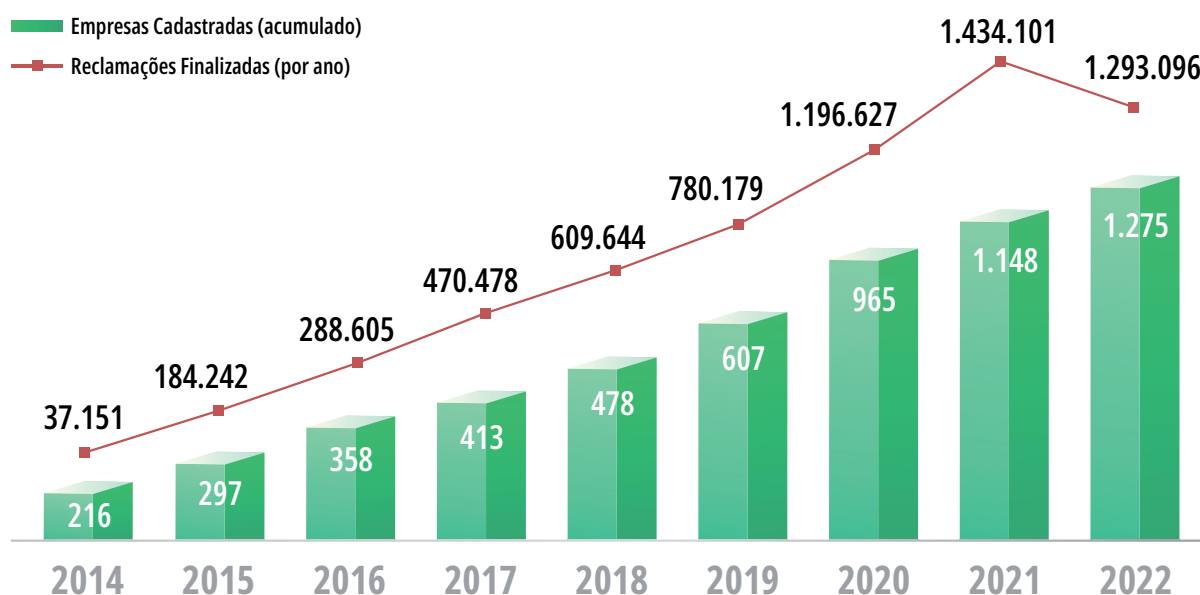
O Consumidor.gov.br fornece informações essenciais à elaboração e execução de políticas públicas de defesa dos consumidores, bem como incentiva a competitividade no mercado pela melhoria da qualidade de produtos, serviços e do atendimento ao consumidor. Esse serviço é monitorado pela Secretaria Nacional do Consumidor - Senacon - do Ministério da Justiça e Segurança Pública, Procons, Defensorias Públicas, Ministérios Públicos, Tribunais de Justiça, Agências Reguladoras, entre outros órgãos.

O índice médio de solução da plataforma e de cada uma das empresas participantes é constantemente acompanhado, a fim de garantir melhorias nos fluxos de atendimento. No ano de 2022, destacou-se o monitoramento relativo aos segmentos de Viagens, Turismo e Hospedagem, Bancos e Administradoras de Cartão, Seguros, Capitalização e Previdência e Energia Elétrica.

## Dados gerais da plataforma

Lançada oficialmente em 27 de junho de 2014, a plataforma já registrou mais de 6,5 milhões de reclamações e conta com uma base de 4,4 milhões de usuários cadastrados e mais de 1.290 empresas credenciadas. Atualmente, 77% das reclamações registradas no Consumidor.gov.br são solucionadas pelas empresas participantes, que respondem às demandas dos consumidores em um prazo médio de 7 dias.

**Gráfico 1: Evolução da quantidade de empresas participantes e de reclamações finalizadas**



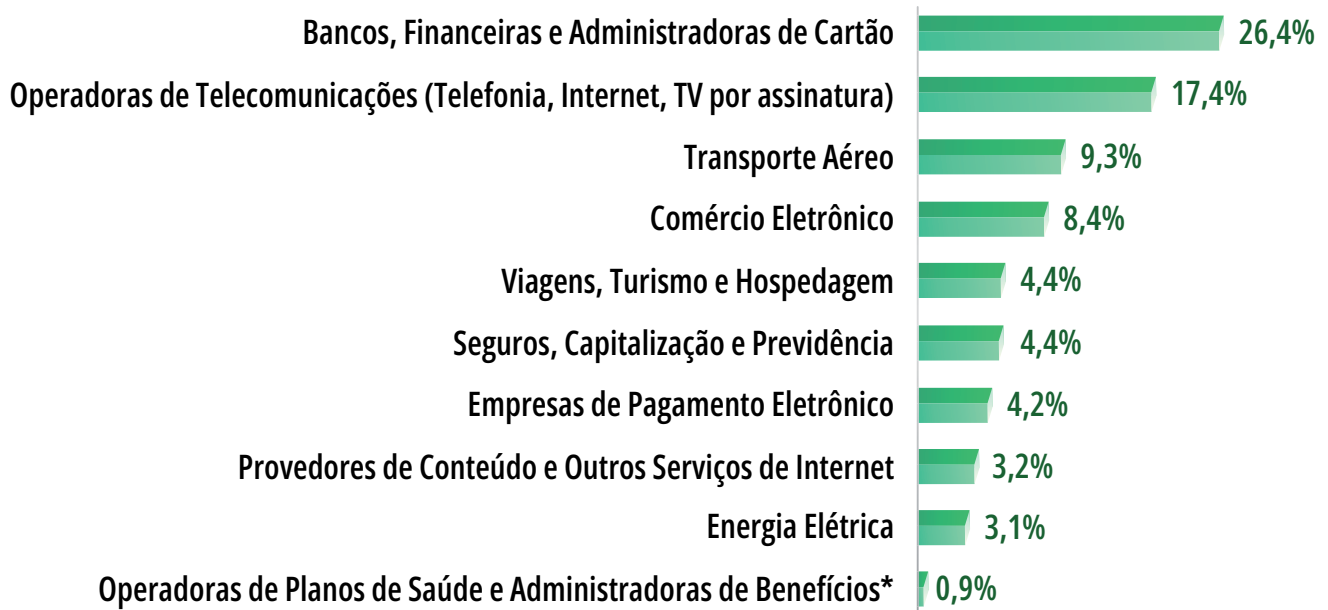
Em 2022 foram:

- ✓ **1.293.096** reclamações finalizadas
- ✓ **127** novas empresas cadastradas

Em 2022, em função da alteração do acesso no Consumidor.gov.br com a integração do Login único (Conta Gov.br), percebeu-se uma queda na base de reclamações da plataforma de 9,83%. Acredita-se que esta diminuição foi decorrente de um necessário período de adaptação neste novo processo de autenticação dos consumidores.

Nesse período, os Bancos, Financeiras e Administradoras de Cartão e as Operadoras de Telecomunicações foram os mais reclamados, Transporte Aéreo, seguidos de Comércio Eletrônico, e Viagens, Turismo e Hospedagem.

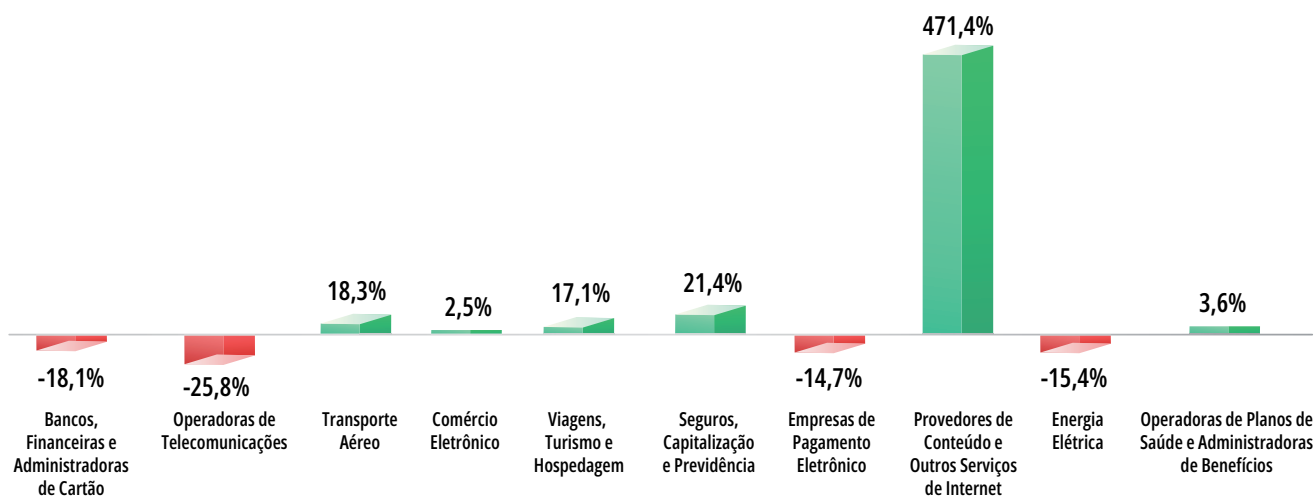
### Gráfico 2: Reclamações por Segmento<sup>1</sup>



O gráfico a seguir apresenta a variação da quantidade de reclamações destes segmentos entre 2021 e 2022. Alguns segmentos, como “Provedores de Conteúdo e Outros Serviços de Internet” tiveram um crescimento muito acima da média da plataforma.

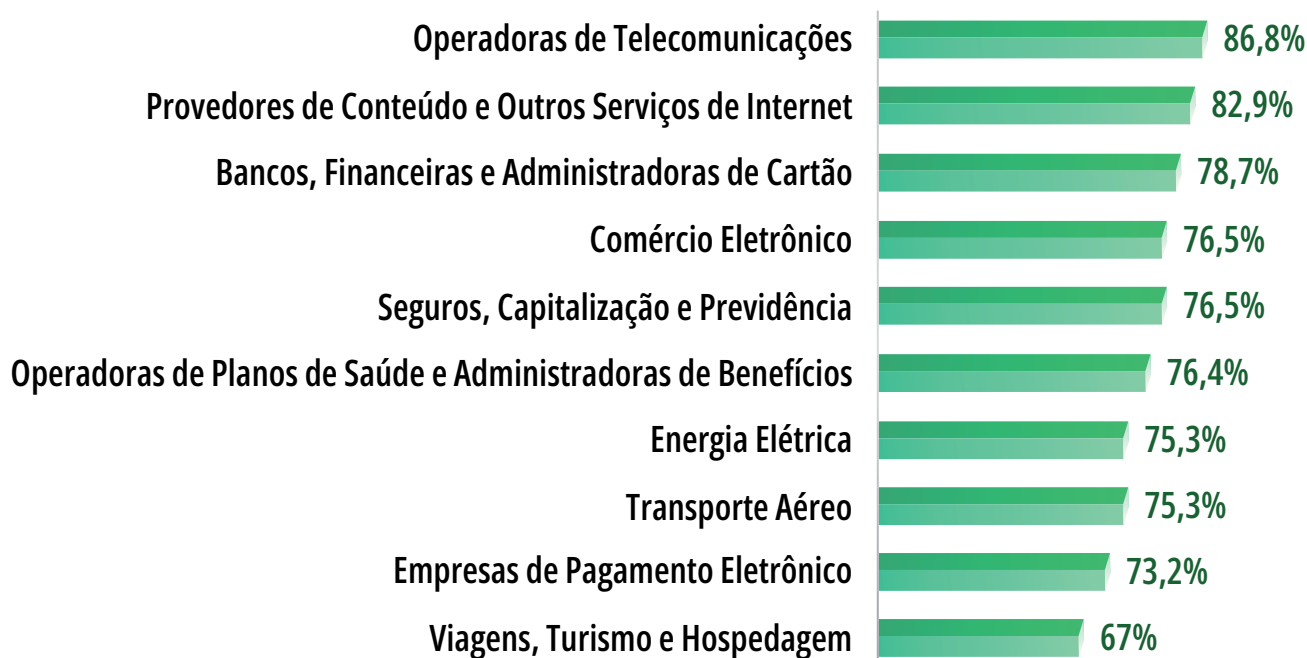
<sup>1</sup> O segmento Operadoras de Planos de Saúde e Administradoras de Benefícios foi o 15º segmento mais reclamado.

**Gráfico 3: Variação da Quantidade de Reclamações por Segmento (comparativo entre 2021 e 2022):**



O índice médio de solução das empresas no Consumidor.gov.br foi de **77,5%**, e o prazo médio de resposta foi de **7 dias**. Destaca-se o índice de solução do segmento de Operadoras de Telecomunicações – 86,8%. A resolutividade dos segmentos mais reclamados pode ser vista no gráfico a seguir:

**Gráfico 4: Índice de solução por Segmento**



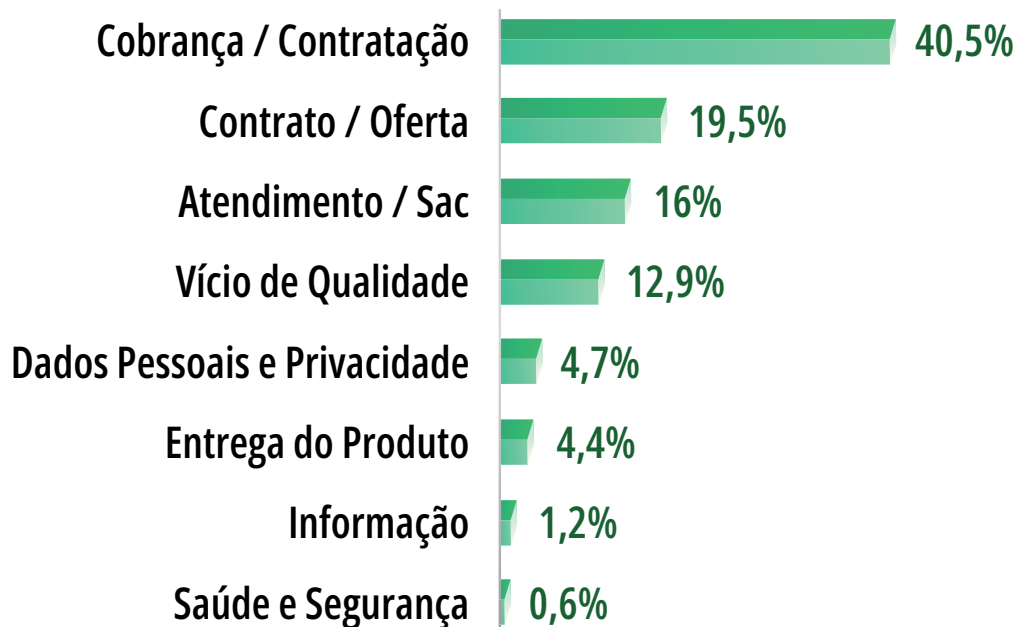
Dentre os assuntos mais reclamados, destaca-se “Cartão de Crédito / Débito / Loja”. O assunto “Crédito Consignado/ Cartão de Crédito Consignado/RMC (para beneficiários do INSS)” aparece em segundo, seguido por assuntos relacionados a Transporte Aéreo e Bancos de Dados e Cadastro de Consumidores. Destacam-se também entre os assuntos mais reclamados as questões relacionadas a Telefonia Móvel Pós-Paga e Serviço de Pagamento Online/ Via Celular/ Maquininha, como visto na tabela a seguir.

**Tabela 1: Assuntos mais reclamados**

Assunto	Total	%
Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja	141.615	11,0%
Transporte Aéreo	121.898	9,4%
Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)	57.874	4,5%
Aparelho Celular	48.488	3,7%
Telefonia Móvel Pós-paga	47.320	3,7%
Serviços na internet (provedor, hospedagem, aplicativos, streaming, jogos etc.)	46.265	3,6%
Serviço de pagamento online/ via celular/ maquininha	44.824	3,5%
Crédito Pessoal e Demais Empréstimos (exceto financiamento de imóveis e veículos)	42.805	3,3%
Pacote de Serviços (Combo)	41.955	3,2%
Energia Elétrica	40.282	3,1%
Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc.)	37.316	2,9%
Internet Fixa	36.165	2,8%
Conta corrente / Salário / Poupança /Conta Aposentadoria	33.792	2,6%
Pacote / excursão / agência de turismo	33.175	2,6%
Vestuário e Artigos de Uso Pessoal (roupa, calçados, jóias, bijuterias, malas, bolsas etc.)	25.029	1,9%
Atendimento Bancário	23.322	1,8%
Financiamentos de Veículos / Leasing	21.711	1,7%
Internet Móvel	20.865	1,6%
Demais Seguros	20.860	1,6%
Telefonia Móvel Pré-paga	20.130	1,6%
Demais Assuntos	387.405	30,00%
<b>Total</b>	<b>1.293.096</b>	<b>100,00%</b>

Com relação aos principais problemas apresentados pelos consumidores no Consumidor.gov.br, questões relativas a cobranças e/ou contestações aparecem, novamente, como as mais reclamadas em 2022.

**Gráfico 5: Principais Problemas<sup>2</sup>**



<sup>2</sup> O grupo "Dados Pessoais e Privacidade" foi incluído em setembro de 2021.



## Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor - Sindec

O Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor é o sistema informatizado que integra o atendimento realizado por 26 Procons Estaduais, o do Distrito Federal e mais de 600 Procons Municipais. Como vários destes Procons contam com mais de uma unidade, o Sistema abrangia 969 unidades espalhadas por 750 cidades brasileiras.

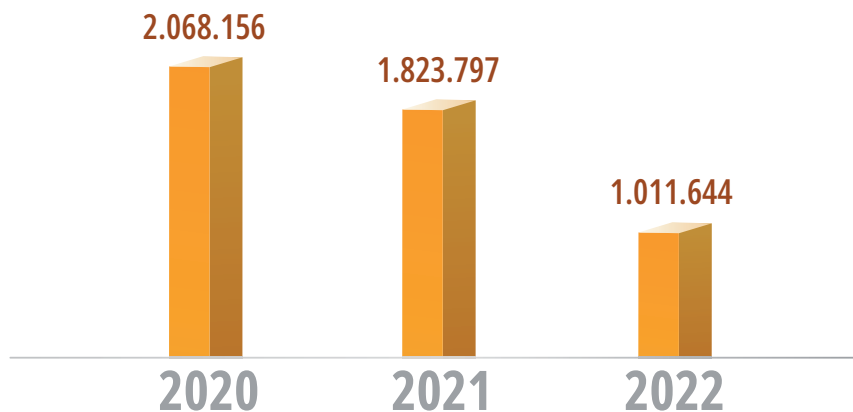
O Sindec foi implementado no ano de 2004 e, hoje, está sendo substituído gradativamente pelo ProConsumidor.

A lista completa de Procons integrados e sua respectiva data de integração podem ser consultadas no sítio <https://sindecnacional.mj.gov.br/report/Mapa>.

### Atendimentos em 2022 - Sindec

Em 2022, foram realizados 1.011.644 (um milhão, cem mil e seiscentos e quarenta e quatro) atendimentos pelos Procons integrados ao Sindec, com média mensal de 84 mil consumidores atendidos. O gráfico a seguir apresenta a quantidade de atendimentos registrados nos últimos três anos.

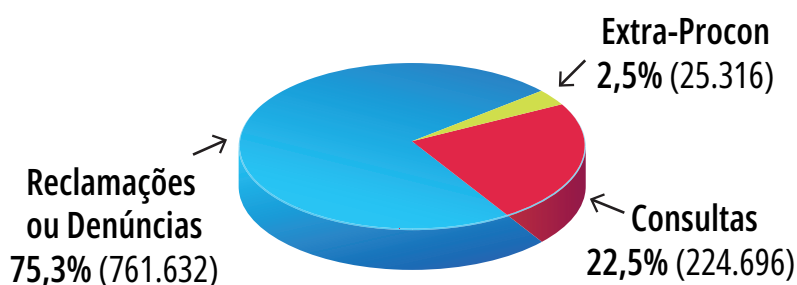
Gráfico 1: Evolução do Total de Atendimentos - Sindec



Em 2022, em função da integração de Procons Estaduais, Municipais e Defensorias Públicas de todas as UFs ao Sistema ProConsumidor, observou-se a queda do número de reclamações registradas no Sindec.

Reclamações e denúncias representaram a maior parte (75,3%) dos atendimentos registrados em 2022; 22,2% se referiram a consultas/orientações prestadas pelos Procons ao consumidor e 2,5% foram atendimentos classificados como “Extra Procon”, que são encaminhamentos e orientações realizados pelos Procons nos casos em que não há relação de consumo, mas sim questões de natureza previdenciárias, trabalhistas etc.

**Gráfico 2: Tipos de Atendimento em 2022 - Sindec**



Reclamações e denúncias representaram a maior parte (75,3%) dos atendimentos registrados em 2022; 22,2% se referiram a consultas/orientações prestadas pelos Procons ao consumidor e 2,5% foram atendimentos classificados como “Extra Procon”, que são encaminhamentos e orientações realizados pelos Procons nos casos em que não há relação de consumo, mas sim questões de natureza previdenciárias, trabalhistas etc.

A seguir, são apresentados dados dos setores que, nacionalmente, mais levam consumidores aos Procons: Serviços Financeiros, Operadoras de Telecomunicações, Varejo e Comércio Eletrônico, Concessionárias de Energia Elétrica, Indústria, entre outros segmentos monitorados constantemente pelos órgãos de defesa do consumidor.

**Gráfico 3: Setores mais demandados em 2022 - Sindec**

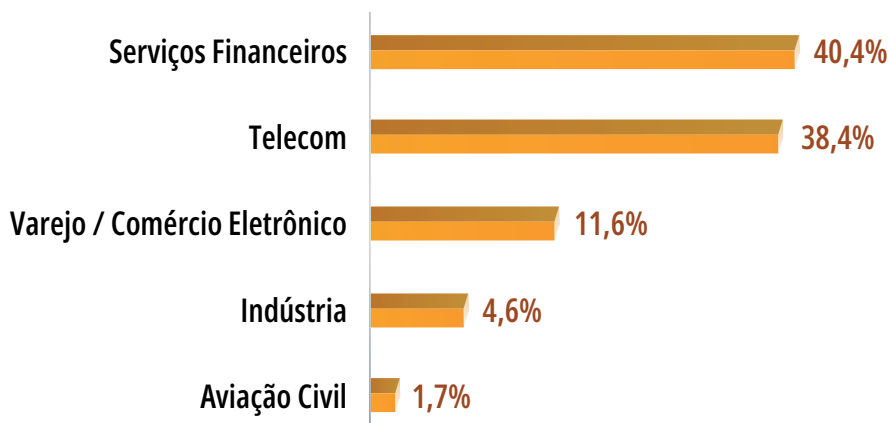


Tabela 1: Assuntos Mais Demandados em 2022- Sindec

Posição	Assunto	Quantidade	%
1º	Banco Comercial	109.930	11,1%
2º	Telefonia Celular	108.589	11,0%
3º	Cartão de Crédito	59.968	6,1%
4º	Financeira	56.372	5,7%
5º	Energia Elétrica	51.247	5,2%
6º	Telefonia Fixa	37.284	3,8%
7º	Água / Esgoto	27.641	2,8%
8º	Internet (Serviços e Produtos)	21.415	2,2%
9º	Aparelho Celular	18.938	1,9%
10º	Seguros (exceto Saúde)	18.451	1,9%
11º	Agências e Operadoras de viagens (pacotes turísticos)	16.778	1,7%
12º	TV por Assinatura	16.413	1,7%
13º	Vestuário (Calçados / Roupas / Acessórios)	16.344	1,7%
14º	Plano de Saúde (Médico / Odontológico)	14.648	1,5%
15º	Móveis	14.369	1,5%
16º	Cartão de Loja	13.628	1,4%
17º	Eletrodomésticos Linha Branca	13.527	1,4%
18º	Carros	11.821	1,2%
19º	Escola (Pré, 1º, 2º Grau e Superior)	11.393	1,2%
20º	Cursos Livres Outros	11.053	1,1%
	Demais assuntos	361.835	36,7%
	<b>Total</b>	<b>986.328<sup>3</sup></b>	<b>100,0%</b>


<sup>3</sup> Dessa análise, foram excluídos 25.316 atendimentos classificados como EXTRA PROCON, que são encaminhamentos e orientações realizados pelos Procons nos casos em que não há relação de consumo, mas sim questões de natureza previdenciárias, trabalhistas etc.

**Tabela 2: Principais Problemas em 2022- Sindec**

Grupo Problema	Soma de Total	%
Problemas com Cobrança	370.679	37,6%
Problemas com Contrato	157.462	16,0%
Problemas com SAC	149.494	15,2%
Vício ou Má Qualidade de Produto ou Serviço	118.387	12,0%
Problemas Diversos com Produtos e Serviços	49.974	5,1%
Demais Problemas	140.332	14,2%
<b>Total</b>	<b>986.328</b>	<b>100,0%</b>

**Tabela 3: Ranking Geral de Fornecedores em 2022- Sindec**

A tabela a seguir exibe a lista das 50 (cinquenta) empresas mais demandadas nos Procons em 2022 e quais estão cadastradas no site Consumidor.gov.br. Observa-se a inclusão de todas as listadas.

Posição	Fornecedor	Quantidade	 Consumidor.gov.br
1º	OI FIXO / CELULAR	51.553	✓
2º	CLARO / EMBRATEL / NET / NEXTEL	45.860	✓
3º	VIVO / TELEFONICA / GVT	43.136	✓
4º	BRABESCO	34.018	✓
5º	TIM / INTELIG	33.315	✓
6º	BANCO PAN	29.459	✓
7º	ITAÚ	29.282	✓
8º	BMG	19.206	✓
9º	SANTANDER	18.534	✓
10º	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	18.098	✓
11º	CASAS BAHIA / PONTO FRIO / CNOVA/ EXTRA.COM	14.696	✓
12º	MAGAZINE LUIZA / NETSHOES	12.494	✓
13º	MERCADO LIVRE / MERCADO PAGO	11.504	✓
14º	CASAS PERNAMBUCANAS	9.085	✓
15º	C6 BANK BANCO FICSA	8.822	✓
16º	BANCO DO BRASIL	8.488	✓
17º	SAMSUNG	8.362	✓
18º	B2W / SUBMARINO / SHOPTIME / LOJAS AMERICANAS	7.583	✓
19º	BANCO MERCANTIL	6.863	✓
20º	ENEL DISTRIBUIÇÃO SÃO PAULO (ELETROPAULO)	5.755	✓
21º	CEMIG DISTRIBUIÇÃO	5.707	✓
22º	SKY	5.514	✓
23º	BGN / CARDIF / CETELEM	5.207	✓
24º	CARREFOUR	4.883	✓
25º	ENEL DISTRIBUIÇÃO CEARÁ (COELCE)	4.599	✓
26º	BV FINANCEIRA	4.309	✓
27º	EQUATORIAL PARÁ (CELPA)	4.191	✓
28º	CIA DE SANEAMENTO BASICO DO ESTADO DE SAO PAULO SABESP	4.014	✓
29º	BANCO DAYCOVAL	3.920	✓
30º	BANCO SAFRA	3.916	✓
31º	CVC	3.808	✓
32º	BANCO GERADOR (BANCO AGIBANK / AGIPLAN)	3.710	✓
33º	PHILCO / BRITANIA	3.602	✓
34º	GOL	3.208	✓
35º	CPFL PAULISTA	3.141	✓
36º	123 MILHAS	3.100	✓
37º	SHPS TECNOLOGIA E SERVICOS LTDA.	3.043	✓
38º	LOJAS RIACHUELO	3.020	✓
39º	LATAM	2.565	✓
40º	ENERGISA MATO GRSSO (CEMAT)	2.836	✓
41º	ALGAR TELECOM (CTBC)	2.792	✓
42º	CREFISA	2.767	✓
43º	DECOLAR.COM	2.733	✓
44º	FACULDADES ANHANGUERA / PITÁGORAS /UNOPAR	2.714	✓
45º	UOL / PAGSEGURO	2.620	✓
46º	COMPANHIA DE SANEAMENTO DE MINAS GERAIS COPASA MG	2.522	✓
47º	ENEL DISTRIBUIÇÃO GOIÁS (CELG)	2.507	✓
48º	NUBANK	2.441	✓
49º	SERASA	2.424	✓
50º	ZURICH SEGUROS	2.407	✓

## ProConsumidor

O Proconsumidor é o sistema nacional de atendimento ao consumidor disponível aos órgãos de defesa do consumidor para os registros das reclamações de consumo, e que está substituindo o Sindec. Trata-se de um sistema mais simples e mais adaptado às necessidades de atuação dos órgãos de defesa do consumidor no atendimento ao cidadão.

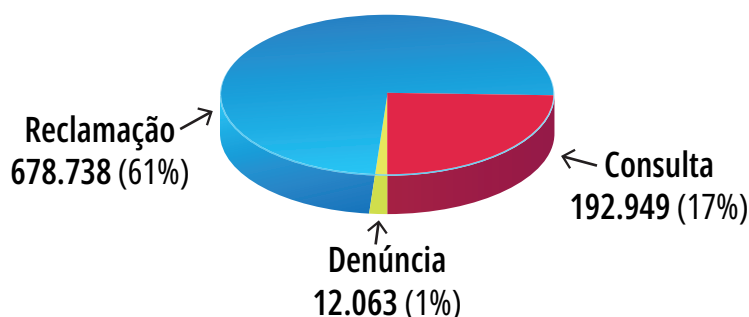
Seu objetivo é propiciar atendimentos mais céleres e encaminhamentos mais efetivos, chegando às soluções desejadas com maior rapidez.

A implantação do ProConsumidor já foi realizada em mais de 600 órgãos, entre Procons (estaduais e municipais) e Defensorias Públicas. Ao longo de 2022, mais de 4.000 (mil) técnicos de defesa do consumidor foram capacitados para sua utilização.

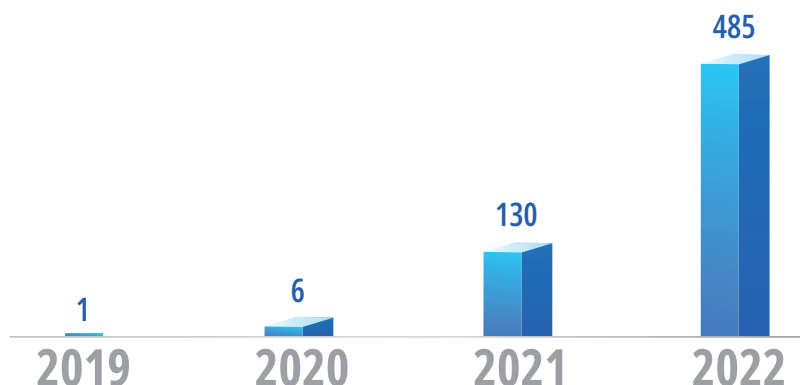
A perspectiva é de que, gradativamente, todos os Procons integrados ao Sindec substituam sua utilização pelo ProConsumidor nos próximos anos, descontinuando a utilização do atual sistema de atendimento.

No ano de 2022, foram registrados um total de 883.750 demandas nos órgãos integrados ao ProConsumidor, sendo 678.738 reclamações, 192.949 consultas e 12.063 denúncias.

**Gráfico 1: Tipos de Atendimento em 2022 - ProConsumidor**



**Gráfico 2: Órgãos Integrados - ProConsumidor**



## Assuntos mais Demandados em 2022 – ProConsumidor

Posição	Assunto	Quantidade	%
1º	Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja	75.157	11,1%
2º	Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)	44.382	6,5%
3º	Energia Elétrica	36.121	5,3%
4º	Telefonia Móvel Pós-paga	32.517	4,8%
5º	Aparelho celular	22.965	3,4%
6º	Água e Esgoto	22.565	3,3%
7º	Crédito Pessoal e Demais Empréstimos		
8º	(exceto financiamento de imóveis e veículos)	21.119	3,1%
9º	Pacote de Serviços (Combo)	20.419	3,0%
10º	Vestuário e Artigos de Uso Pessoal		
11º	(roupa, calçados, jóias, bijuterias, malas, bolsas etc.)	17.249	2,5%
12º	Internet Fixa	15.752	2,3%
13º	Móveis e Colchões	13.454	2,0%
14º	Telefonia Fixa	12.909	1,9%
15º	Crédito Consignado		
16º	(para servidores públicos ou trabalhadores do setor privado)	11.795	1,7%
17º	Conta corrente / Salário / Poupança / Conta Aposentadoria	11.120	1,6%
18º	Serviço de pagamento online/ via celular/ maquininha	10.676	1,6%
19º	Transporte Aéreo	9.977	1,5%
20º	Internet Móvel	9.696	1,4%
	Demais assuntos	263.120	36,7%
	<b>Total</b>	<b>678.738<sup>4</sup></b>	<b>100,0%</b>

<sup>4</sup> Nessa análise, foram consideradas os atendimentos com status de “Reclamações”.

## Problemas mais reportados em 2022 - ProConsumidor

Posição	Problemas	Quantidade	%
1º	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	65.871	9,7%
2º	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	57.319	8,4%
3º	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	56.021	8,3%
4º	Produto danificado / não funciona - Dificuldade em trocar ou consertar no prazo de garantia	40.710	6,0%
5º	Renegociação / parcelamento de dívida	36.918	5,4%
6º	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados	34.720	5,1%
7º	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	34.210	5,0%
8º	Não entrega / demora na entrega do produto	23.584	3,5%
9º	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo	22.555	3,3%
10º	Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado	15.455	2,3%
	Demais Problemas	291.375	42,9%
	<b>Total</b>	<b>678.738<sup>5</sup></b>	<b>100%</b>


## Tabela 1: Ranking Geral de Fornecedores em 2022 - ProConsumidor

A tabela a seguir exibe a lista das 50 (cinquenta) **Grupos Econômicos<sup>6</sup>** mais demandados nos órgãos integrados ao ProConsumidor (Procons Estaduais, Municipais e Defensorias Públicas) em 2022. Observa-se a inclusão de todas as listadas.

<sup>5</sup> Nessa análise, foram consideradas os atendimentos com status de "Reclamações".

<sup>6</sup> Nessa análise, foram consideradas os atendimentos com status de "Reclamações".



Posição	Fornecedor	Quantidade	 Consumidor.gov.br
1º	OI	36.128	✓
2º	BRADESCO	26.813	✓
3º	CLARO	26.278	✓
4º	ITAÚ UNIBANCO	23.139	✓
5º	TIM / INTELIG	22.786	✓
6º	BANCO PAN	20.123	✓
7º	BMG	12.875	✓
8º	SANTANDER	12.508	✓
9º	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	12.480	✓
10º	CASAS BAHIA / PONTOFRIO / EXTRA.COM	9.347	✓
11º	MAGAZINE LUIZA / NESTSHOES	9.260	✓
12º	BANCO DO BRASIL	8.394	✓
13º	MERCADO LIVRE / MERCADO PAGO	7.806	✓
14º	GRUPO EQUATORIAL	7.772	✓
15º	GRUPO ENERGISA	6.980	✓
16º	SAMSUNG	6.060	✓
17º	BANCO C6	6.016	✓
18º	B2W / SUBMARINO / SHOPTIME / LOJAS AMERICANAS	5.377	✓
19º	CASAS PERNAMBUCANAS	4.273	✓
20º	PHILCO / BRITANIA	3.640	✓
21º	CARREFOUR	3.620	✓
22º	LOJAS RIACHUELO	3.499	✓
23º	GOL	2.902	✓
24º	BV	2.829	✓
25º	NUBANK	2.788	✓
26º	AGIBANK	2.596	✓
27º	CREFISA	2.521	✓
28º	GRUPO SAFRA	2.492	✓
29º	BRK AMBIENTAL	2.457	✓
30º	LATAM	2.394	✓
31º	CVC CORP	2.334	✓
32º	RECOVERY	2.087	✓
33º	GRUPO ÁGUAS DO BRASIL	2.078	✓
34º	SKY	2.053	✓
35º	AEGEA	2.000	✓
36º	MERCANTIL DO BRASIL	1.975	✓
37º	UOL / PAGSEGURO	1.964	✓
38º	BRASTEMP/ COMPRA CERTA / CONSUL / KITCHENAID	1.904	✓
39º	ZURICH SEGUROS	1.865	✓
40º	AZUL	1.592	✓
41º	COGNA EDUCAÇÃO	1.578	✓
42º	ELECTROLUX	1.571	✓
43º	LOJAS RENNER	1.511	✓
44º	C&A	1.384	✓
45º	COPEL	1.251	✓
46º	BANCO HONDA / CONSÓRCIO NACIONAL HONDA / SEGUROS HONDA	1.185	✓
47º	PORTO SEGURO	1.168	✓
48º	CPFL	1.150	✓
49º	SOROCRED	1.060	✓
50º	LOJAS COLOMBO	904	✓

## Escola Nacional de Defesa do Consumidor (ENDC)

A Escola Nacional de Defesa do Consumidor (ENDC), instituída em 2007, é uma importante ação da Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON) uma vez que a ENDC auxilia a Secretaria no cumprimento da Política Nacional das Relações de Consumo, no tema educacional, conforme estabelecido pela Lei n.8.078/90, de 11 de setembro de 1990, nos seus artigos 4º, IV; e 106, I, III e IV.

Este ano a Escola Nacional completará 16 (dezesesseis) anos. Importante destacar que ela é reconhecida pelos membros do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (Procons Estaduais, Municipais e do Distrito Federal, Promotorias, Defensorias e entidades civis de defesa do consumidor), Tribunais de Justiça, agências e órgãos reguladores, empresas e população brasileira. As ações da ENDC têm como público-alvo servidores do SNDC, colaboradores de empresas e consumidores em geral, que realizam os cursos à distância ofertados pela ENDC.

Ressalta-se que a ENDC, na educação a distância, tem se desenvolvido de forma robusta, o que pode ser constatada com a entrega de 04 (quatro) novos cursos: 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 e ainda a superação das metas do planejamento estratégico do MJSP.

Foram disponibilizadas 182 ofertas na plataforma própria da SENACON, com 22 cursos que são voltados ao direito do consumidor e relação de consumo.

Em 2022 houve uma queda no número de matrícula em comparação ao ano anterior, considerando a suspensão dos cursos de Educação Financeira para atualização de conteúdo.

## Evolução do número de matrículas nos cursos da ENDC

### Total de Matrículas por ano

Curso	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	Total
Banco de Dados e Cadastro de Consumidores	-	-	-	-	-	2327	1665	3992
Consumo Seguro e Saúde	-	1205	1516	1951	1134	1171	600	7577
Crimes Contra as Relações de Consumo	-	-	-	-	812	2882	1764	5458
Curso Capacitação no Sistema Proconsumidor para Empresas	-	-	-	-	-	-	1285	1285
Consumidor.gov para Órgãos de Monitoramento	-	-	-	461	567	134	198	1360
Consumidor.gov para Órgãos Gestores	-	-	-	120	761	680	259	1748
Consumidor.gov.br para Empresas	-	-	-	1079	2224	3451	2044	8798
Curso de Capacitação no Sistema ProConsumidor	-	-	-	-	-	100	-	100
Curso de Capacitação no Sistema ProConsumidor (Assíncrono)	-	-	-	-	-	2321	4199	6520
Curso Previdência Privada para Consumidores - Planeje e Poupe	-	-	-	-	-	-	642	642
É da sua Conta - Etapa Básica	-	-	-	-	331	755	803	1889
É da sua Conta - Etapa Complementar	-	-	-	-	-	331	698	1029
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	2733
Elaboração de Projetos e Execução de Convênios	320	1855	1859	1795	-	-	-	5829
Formação de Tutores	-	-	268	309	-	-	-	577
Introdução à Defesa do Consumidor	1284	1836	5305	5691	4375	5736	3608	27835
Mecanismos de Proteção Contratual	-	-	-	-	-	3445	1862	5307
Mercado de Capitais para Consumidores	-	-	-	-	-	-	109	109
Oferta e Publicidade	-	1510	1989	2935	2259	2981	1994	13668
Planos de Saúde e Relações de Consumo	504	282	-	-	2244	1552	1164	5746
Práticas Abusivas	-	-	-	-	5905	4826	2932	13663
Princípios e Direitos Básicos do CDC	-	769	3962	4150	3292	4760	2943	19876
Proteção de Dados dos Consumidores	-	-	-	-	-	-	210	210
Vício do Produto e Serviço	-	-	-	-	5067	3789	2817	11673
Vigilância Sanitária e Defesa do Consumidor	-	2079	2965	2695	1153	1482	924	11298
<b>Total</b>	<b>5246</b>	<b>13034</b>	<b>21409</b>	<b>27043</b>	<b>38435</b>	<b>55500</b>	<b>36622</b>	<b>197289</b>

## Metas do Planejamento Estratégico



 **METAS DO PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO**



SECRETARIA NACIONAL DO CONSUMIDOR

MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA



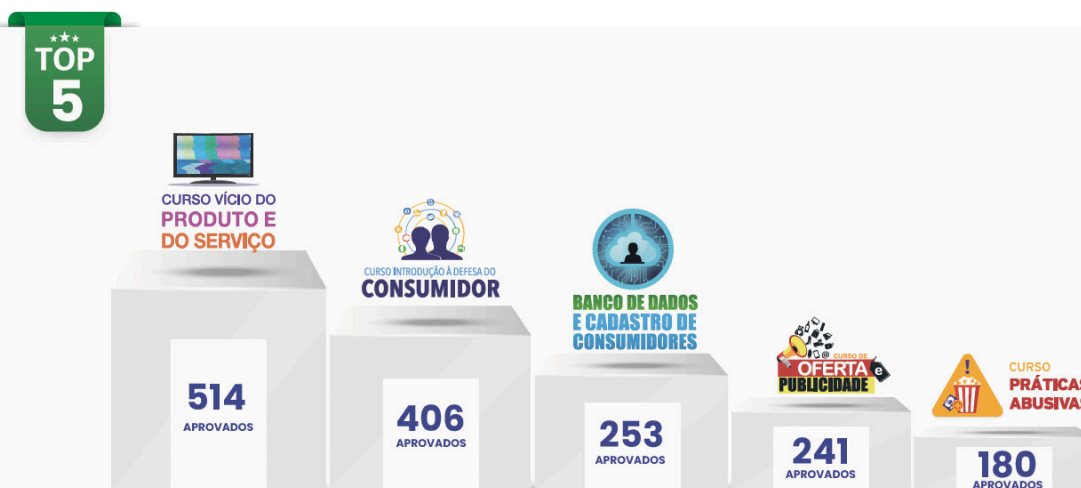
# Projeto Capacitação

## 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; 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 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.

## 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).



## Aprovados por curso em 2022

Curso	Alunos Aprovados	Porcentagem
<b>Banco de Dados e Cadastro de Consumidores</b>	<b>253</b>	<b>62,78%</b>
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%
<b>Introdução à Defesa do Consumidor</b>	<b>406</b>	<b>57,83%</b>
Mecanismos de Proteção Contratual	130	60,75%
Mercado de Capitais para Consumidores	0	0,00%
<b>Oferta e Publicidade</b>	<b>241</b>	<b>60,25%</b>
Planos de Saúde e Relações de Consumo	1	5,88%
<b>Práticas Abusivas</b>	<b>180</b>	<b>56,25%</b>
Princípios e Direitos Básicos do CDC	150	53,96%
Proteção de Dados dos Consumidores	1	16,67%
<b>Vício do Produto e do Serviço</b>	<b>514</b>	<b>70,99%</b>
Vigilância Sanitária e Defesa do Consumidor	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>2.276</b>	<b>100%</b>

## 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
<b>Bancos, Financeiras e Administradoras de Cartão</b>	<b>11</b>
Comércio Eletrônico	1
Construtoras, Incorporadoras e Imobiliárias	1
Empresas de Intermediação de Serviços/Negócios	1
<b>Energia Elétrica</b>	<b>6</b>
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
<b>Transporte Aéreo</b>	<b>5</b>
Varejo	2
Vestuário, Calçados e Acessórios	1
<b>Total</b>	<b>42</b>

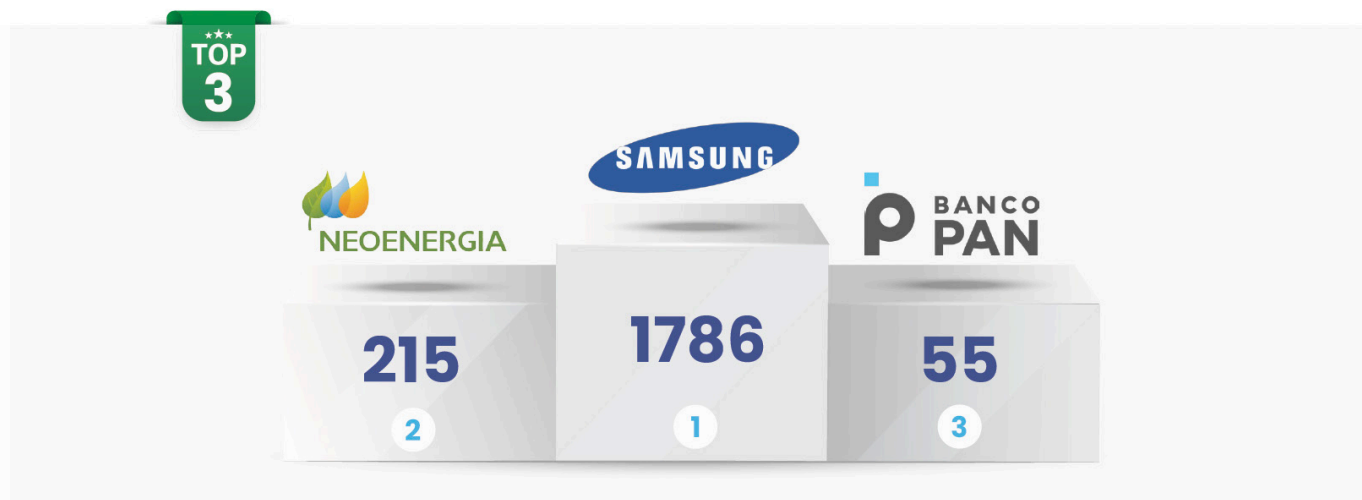
Quanto ao número total de aprovados, dos 2.276, o segmento que se destaca é o de **Fabricantes - Eletroeletrônicos, Produtos de Telefonia e Informática** com o melhor desempenho, correspondendo a 68,51% do total de aprovados, o que representa, em números, 1.784. Em seguida, está o de **Energia Elétrica**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



Segmento	Aprovados	% Aprovados Segmento	% Aprovados Total
<b>Fabricantes - Eletroeletrônicos, Produtos de Telefonia e Informática</b>	<b>1784</b>	<b>68,51%</b>	<b>78,38%</b>
<b>Energia Elétrica</b>	<b>235</b>	<b>71,21%</b>	<b>10,33%</b>
<b>Bancos, Financeiras e Administradoras de Cartão</b>	<b>101</b>	<b>23,33%</b>	<b>4,44%</b>
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%
<b>Total</b>	<b>2276</b>		



## 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
	BRDESCO 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	

 **Consumidor.gov.br**

**Sindec**

**Pro**  
consumidor

Projeto  
**CapacitAção**  
Inovação em prol do consumidor

SECRETARIA NACIONAL  
DO CONSUMIDOR

MINISTÉRIO DA  
JUSTIÇA E  
SEGURANÇA PÚBLICA

GOVERNO FEDERAL  
**BRASIL**  
UNIÃO E RECONSTRUÇÃO