Relatório ENDC

(2007 a jul/2020)

**SUMÁRIO**

[**APRESENTAÇÃO** 3](#_Toc57114699)

[**1. SOBRE A ENDC** 4](#_Toc57114700)

[**2. METODOLOGIA** 8](#_Toc57114701)

[**3. ANÁLISE DOS DADOS GERAIS DA ENDC** 9](#_Toc57114702)

[3.1 CURSOS PRESENCIAIS 9](#_Toc57114703)

[3.2 CURSOS A DISTÂNCIA (PLATAFORMA ENDC-SENASP) 15](#_Toc57114704)

[3.3 CURSOS A DISTÂNCIA (PLATAFORMA ENDC-MOODLE) 18](#_Toc57114705)

[3.4 SÍNTESE GERAL 29](#_Toc57114706)

[**4. ANÁLISE DOS DADOS POR CURSO** 30](#_Toc57114707)

[4.1CURSO: CONSUMIDOR.GOV PARA ÓRGÃOS DE MONITORAMENTO 30](#_Toc57114708)

[4.2CURSO: CONSUMIDOR.GOV PARA ÓRGÃOS GESTORES 33](#_Toc57114709)

[4.3 CURSO: ELABORAÇÃO DE PROJETOS E EXECUÇÃO DE CONVÊNIOS 36](#_Toc57114710)

[4.4 CURSO: FORMAÇÃO DE TUTORES 40](#_Toc57114711)

[4.5 CURSO: PLANOS DE SAÚDE E RELAÇÕES DE CONSUMO 44](#_Toc57114712)

[4.6 CURSO: VIGILÂNCIA SANITÁRIA E DEFESA DO CONSUMIDOR 48](#_Toc57114713)

[4.7 CURSO: CONSUMO SEGURO E SAÚDE 52](#_Toc57114714)

[4.8 CURSO: INTRODUÇÃO À DEFESA DO CONSUMIDOR 60](#_Toc57114715)

[4.9 CURSO: EDUCAÇÃO FINANCEIRA PARA CONSUMIDORES- CURSO 1- PLANEJAR PARA REALIZAR SONHOS 66](#_Toc57114716)

[4.10 CURSO: EDUCAÇÃO FINANCEIRA PARA CONSUMIDORES- CURSO 2- DOMINANDO EMOÇÕES E CRIANDO NOVOS HÁBITOS 72](#_Toc57114717)

[4.11 CURSO: EDUCAÇÃO FINANCEIRA PARA CONSUMIDORES- CURSO 3- INTELIGÊNCIA FINANCEIRA: SAIA DO SUFOCO 78](#_Toc57114718)

[4.12 CURSO: CONSUMIDOR.GOV.BR PARA EMPRESAS 84](#_Toc57114719)

[4.13 CURSO: PRINCÍPIOS E DIREITOS BÁSICOS DO CDC 89](#_Toc57114720)

[4.14 CURSO: OFERTA E PUBLICIDADE 96](#_Toc57114721)

[4.15 CURSO: VÍCIO DO PRODUTO E SERVIÇO 101](#_Toc57114722)

[4.16 CURSO: PRÁTICAS ABUSIVAS 106](#_Toc57114723)

[**5. PESQUISA DAS PRINCIPAIS CAUSAS DA EVASÃO NOS CURSOS A DISTÂNCIA OFERTADOS PELA ENDC/SENACON NO PERÍODO DE JANEIRO A JULHO DE 2020** 111](#_Toc57114724)

[**6. CONSIDERAÇÕES FINAIS** 114](#_Toc57114725)

# **APRESENTAÇÃO**

O presente relatório é uma publicação da Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon) e apresenta uma breve análise sobre os dados gerais da ENDC (2007 a 2020) e por curso (2016 a julho de 2020). Essa publicação tem entre seus principais objetivos proporcionar informações dos cursos ofertados pela ENDC à própria equipe, com a finalidade de conhecer a série histórica de cada curso ofertado e apoiar a tomada de decisões a respeito deles.

# **1. SOBRE A ENDC**

A Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon), criada pelo Decreto n. 7.738, de 28 de maio de 2012, integra o Ministério da Justiça e tem suas atribuições estabelecidas no art. 106 do Código de Defesa do Consumidor, no art. 3º do Decreto n. 2.181/97 e no Decreto n. 7.963/2013.

Sua atuação concentra-se no planejamento, na elaboração, na coordenação e na execução da Política Nacional das Relações de Consumo, com os objetivos de: (i) garantir a proteção e exercício dos direitos dos consumidores; (ii) promover a harmonização nas relações de consumo; (iii) incentivar a integração e a atuação conjunta dos membros do SNDC; e (iv) participar de organismos, fóruns, comissões ou comitês nacionais e internacionais que tratem da proteção e defesa do consumidor ou de assuntos de interesse dos consumidores, dentre outros.

Interessante ressaltar que, como coordenadora da política nacional de defesa do consumidor, a Senacon tem como uma de suas ações primordiais a capacitação dos agentes de defesa do consumidor, de modo a qualificá-los e aprimorá-los em suas competências para atender de forma eficiente o cidadão brasileiro. Para isso, a Escola Nacional de Defesa do Consumidor (ENDC) promove a formação e a capacitação técnica desses em todo o Brasil, bem como proporciona a construção do conhecimento específico no tocante às relações de consumo, fundamental para a elaboração de políticas públicas.

Instituída em 2007, pela Portaria n. 1.387, a ENDC tem o objetivo de promover a formação e a capacitação técnica dos agentes e técnicos do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC) em todo Brasil, bem como proporcionar a construção do conhecimento específico no tocante às relações de consumo, fundamental para a elaboração de políticas públicas. A capacitação técnica desenvolvida pela ENDC, além de aprimorar a qualidade da assistência aos consumidores, também proporciona o fortalecimento da estrutura nacional de defesa do consumidor ao promover a identidade e a harmonia do conhecimento SNDC.

Além da portaria de criação da ENDC, as atribuições da Escola Nacional estão estabelecidas no art. 4° (inciso IV) e 106 (inciso III) do Código de Defesa do Consumidor; no art. 3º (inciso III) do Decreto n. 2.181/97 e no art. 2° (inciso II) do Decreto n. 7.963/2013.

Desde 2007, a ENDC ministra cursos de formação presenciais percorrendo todas as regiões do país, de modo a promover a atualização e a harmonização dos conhecimentos necessários ao consumidor. Além disso, realizou oficinas temáticas que abordaram, de forma mais aprofundada, temas relevantes e de interesse do consumidor, propiciando a troca de experiência entre os integrantes do SNDC e promovendo a articulação de ações conjuntas.

Já na modalidade a distância, de 2009 a 2016, a ENDC ofertou 11 cursos na plataforma da Secretaria Nacional de Segurança Pública (SENASP), sendo eles:

1. Formação de Multiplicadores na Matriz Curricular da ENDC
2. Capacitação em Direito do Consumidor
3. Crimes contra as Relações de Consumo
4. Defesa da Concorrência
5. Formação de Tutores I
6. Formação de Tutores II
7. Proteção de Dados Pessoais
8. Planos de Saúde e Relações de Consumo
9. Consumo Sustentável
10. Telecomunicações e Relações de Consumo
11. Curso Virtual para o Jovem Consumidor

Em 2020, a ENDC manteve o perfil dos eventos de ensino presenciais para a implantação do ProConsumidor, novo sistema de atendimento para os órgãos de proteção e defesa do consumidor em especial, os Procons e as Defensorias, juntamente com temas de proteção e defesa do consumidor de interesse do Estados e Municípios, como assuntos regulatórios. Por conta da Covid-19, no referido ano, somente houve capacitação com a ENDC em Boa Vista, Roraima.

A ENDC possui uma cooperação com a Universidade de Brasília desde 2015, e oferta cursos na modalidade a distância em sua plataforma própria desde 2016. Essa parceria possibilitou a ENDC a oferta de cursos autoformativos, com abordagem dialógica que permite ao participante gerenciar seus estudos e seu tempo. Assim, a escola por meio das Tecnologias Digitais da informação e comunicação (TDICS) conecta os brasileiros de todas as regiões, promovendo assim, em escala crescente, a difusão da educação, da pesquisa e do conhecimento em proteção e defesa do consumidor. Os cursos a distância foram fundamentais para a permanência das atividades educativas no momento da Pandemia.

Cabe salientar que os cursos a distância oferecidos foram redefinidos a partir de 2016, sendo que o portifólio de ofertas da ENDC contou com os seguintes cursos no período de análise: Consumidor.gov.br para Órgãos de Monitoramento, Consumidor.gov.br para Órgãos Gestores, Consumidor.gov.br para Empresas, Princípios e Direitos Básicos do CDC, Elaboração de Projetos e Execução de Convênios, Formação de Tutores, Plano de Saúde e Relações de Consumo, Vigilância Sanitária e Defesa do Consumidor, Consumo Seguro e Saúde, Introdução à Defesa do Consumidor, Oferta e Publicidade, Práticas Abusivas, Vício do Produto e do Serviço e, por fim, uma trilha com três cursos sobre Educação Financeira para Consumidores, a saber: Curso 1- Planejar para realizar sonhos; Curso 2 – dominando emoções e criando novos hábito e Curso 3 – Inteligência financeira: saia do sufoco.

Importante ressaltar, ainda, que a ENDC em parceria com a Coordenação geral do Sindec (Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor), desde 2018, tem promovido o “Projeto Capacitação: inovação em prol do consumidor” com vistas a 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. Muitos segmentos estratégicos de mercado aderiram ao projeto, a saber: Instituições Financeiras, Telecomunicações, Indústria, Varejo, Saúde Suplementar, Setor Aéreo e Construtoras.

Para o referido projeto foram oferecidos os cursos: Princípios e Direitos Básicos do CDC, Consumo Seguro e Saúde, Oferta e Publicidade, Introdução à Defesa do Consumidor, Consumidor.gov.br para Empresas e a trilha com três cursos sobre Educação Financeira para Consumidores. A ENDC e o Sindec compreendem que 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.

Nesse contexto complexo e dinâmico em que está inserida a ENDC, questões referentes à classificação das ações educacionais e práticas de ensino, bem como o uso de tecnologias e padrões de qualidade e efetividade são recorrentes. Nesse cenário, identificou-se a necessidade de apresentar uma breve análise sobre os dados gerais da ENDC (2007 a 2020) e por curso (2016 a 2020). Essa publicação tem entre seus principais objetivos proporcionar informações dos cursos ofertados pela ENDC à própria equipe, com a finalidade de conhecer a série histórica de cada curso ofertado e apoiar a tomada de decisões a respeito deles.

# **2. METODOLOGIA**

O escopo da avaliação aqui apresentada compreende a análise dos dados dos cursos ofertados pela ENDC, correspondente ao período de 2007 a julho de 2020. Para isso, utilizou-se a estatística descritiva, que tem como objetivo descrever e sistematizar os dados levantados, organizando e descrevendo os dados por meio de tabelas, gráficos e de medidas descritivas (no caso, média).

Os dados dos cursos presenciais foram fornecidos pela Coordenação da ENDC e coletados por meio de documentos de realização e controle do evento: programação, lista de presença e emissão de certificados. Para os cursos ofertados pela antiga Plataforma ENDC-SENASP, os dados foram extraídos e instalados como sistema de pesquisa no site <https://www.defesadoconsumidor.gov.br/portal/certificadosenacon>, sendo o acesso restrito aos administradores do portal. As análises descritivas dos cursos ofertados pela Plataforma ENDC-Moodle estão baseadas nas frequências estatísticas dos dados obtidos no ambiente virtual de aprendizagem, no que se refere às matrículas, às ofertas, às aprovações, à avaliação diagnóstica e à avaliação de reação. A avaliação diagnóstica é aplicada em dois momentos.

Ao iniciar os cursos, os participantes respondem uma avaliação diagnóstica que mede o conhecimento sobre os assuntos que serão abordados. Ao final dos cursos, os participantes refazem essa avaliação. 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 entre as médias, mais o curso agregou para o conhecimento institucional acerca dos referidos direitos. A avaliação de reação, por sua vez, é aplicada ao final dos cursos, com a finalidade de buscar informações dos participantes quanto à qualidade e satisfação com os cursos realizados.

# **3. ANÁLISE DOS DADOS GERAIS DA ENDC**

## 3.1 CURSOS PRESENCIAIS

Os cursos presenciais iniciaram no ano de 2007, com 13 ofertas. Durante o período analisado, foram realizadas 104 ofertas presenciais.

Tabela 1 – Cursos presenciais e quantidade de ofertas por ano

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Ano** | **Cursos ofertados** | **Ofertas** |
| 2007 | 6° Curso Básico em Direito do Consumidor para Região Centro-Oeste | 13 |
| 1º Curso de Multiplicadores |
| 1º Curso de Fiscalização |
| 1º Curso de Negociação |
| 1° Curso Básico em Direito do Consumidor para Região Norte |
| 2° Curso Básico em Direito do Consumidor para Região Norte |
| 3° Curso Básico em Direito do Consumidor para Região Nordeste |
| 4° Curso Básico em Direito do Consumidor para Região Nordeste |
| 5° Curso Básico em Direito do Consumidor para Região Nordeste |
| 8° Curso Básico em Direito do Consumidor para Região Sul |
| 7° Curso Básico em Direito do Consumidor para Região Sudeste |
| Curso ANVISA |
| Curso PROCON/DF |
| 2008 | Curso Básico em Direito do Consumidor para Região Centro-Oeste | 16 |
| Curso Básico em Direito do Consumidor para Região Centro-Oeste |
| 2ª Curso de Fiscalização |
| 2ª Curso de Negociação |
| 1º Curso sobre Termo de Ajustamento de Conduta, Ações Coletivas e Dosimetria |
| Curso sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) - Decreto n. 6.523/2008 |
| Curso Básico de Direito do Consumidor para servidores do Ministério da Justiça |
| Curso Básico de Direito do Consumidor para servidores do Banco Central |
| Curso Básico de Direito do Consumidor para servidores da Agência Nacional de Aviação Civil |
| Curso sobre Assuntos Financeiros em parceria com o Banco Central |
| Curso Básico de Direito do Consumidor para servidores do Ministério da Agricultura |
| Curso Básico em Direito do Consumidor para Região Norte |
| Curso Básico em Direito do Consumidor para Região Nordeste |
| Curso Básico em Direito do Consumidor para Região Nordeste |
| Curso Básico em Direito do Consumidor para Região Sudeste |
| Curso Básico em Direito do Consumidor para Região Sul |
| 2009 | Curso Itinerante de Direito do Consumidor para Região Centro-Oeste | 11 |
| 1ª Oficina de Trabalho para Fiscalização Estratégica do Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) |
| Curso sobre Cálculo |
| Curso sobre Publicidade |
| 2ª Oficina de Trabalho para Fiscalização Estratégica do Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) |
| Curso Itinerante de Direito do Consumidor para Região Norte |
| Curso Itinerante de Direito do Consumidor para Região Norte |
| Curso Itinerante de Direito do Consumidor para Região Nordeste |
| Curso Itinerante de Direito do Consumidor para Região Nordeste |
| Curso Itinerante de Direito do Consumidor para Região Sudeste |
| Curso Itinerante de Direito do Consumidor para Região Sul |
| 2010 | Curso Itinerante de Direito do Consumidor para Região Centro-Oeste | 13 |
| Oficina Temática sobre Regulação, Defesa do Consumidor e Telecomunicações |
| Oficina Temática sobre Crédito e Superendividamento |
| Oficina Temática sobre Desafios da Sociedade da Informação: comércio eletrônico e proteção de dados pessoais |
| Oficina Temática sobre Planos de Saúde |
| Oficina de Responsabilidade Civil e Ações Coletivas no CDC para servidores da Agência Nacional de Vigilância Sanitária |
| Curso Itinerante de Direito do Consumidor para Região Norte |
| Curso Itinerante de Direito do Consumidor para Região Nordeste |
| Curso Itinerante de Direito do Consumidor para Região Nordeste |
| Curso Itinerante de Direito do Consumidor para Região Nordeste |
| Curso Itinerante de Direito do Consumidor para Região Sudeste |
| Curso Itinerante de Direito do Consumidor para Região Sudeste |
| Curso de Noções Gerais de Direito do Consumidor para servidores do MJ |
| 2011 | Curso Itinerante de Direito do Consumidor para Região Centro-Oeste | 10 |
| Oficina Temática sobre Consumo Sustentável |
| Oficina Temática sobre Serviços de Telecomunicações |
| Oficina Temática sobre Cadastro Positivo |
| Oficina Temática sobre Serviços Financeiros |
| Oficina Temática sobre Regulação e Defesa do Consumidor – Módulo: Regulação do Setor Elétrico (em parceria com o PRO-REG) |
| Curso Itinerante de Direito do Consumidor para Região Norte |
| Curso Itinerante de Direito do Consumidor para Região Nordeste |
| Curso Itinerante de Direito do Consumidor para Região Nordeste |
| Curso Itinerante de Direito do Consumidor para Região Nordeste |
| 2012 | Oficina Temática sobre Saúde e Segurança | 9 |
| Oficina Temática sobre Consumo e Concorrência |
| Oficina Temática sobre Regulação e Defesa do Consumidor – Módulo: Aviação Civil (em parceria com o PRO-REG) |
| Oficina Temática sobre Regulação e Defesa do Consumidor – Módulo: Educação Financeira (em parceria com o PRO-REG, IDEC E UNIBACEN) |
| Curso Itinerante de Direito do Consumidor para Região Nordeste |
| Curso Itinerante de Direito do Consumidor para Região Centro-Oeste |
| Curso Itinerante de Direito do Consumidor para a Região Sudeste - Comércio Eletrônico |
| Curso Itinerante de Direito do Consumidor para Região Norte |
| Curso Itinerante de Direito do Consumidor para Região Nordeste |
| 2013 | Curso de Formação em Defesa do Consumidor para novos concursados do Procon-DF | 12 |
| Curso de Formação em Defesa do Consumidor para a Região Centro-oeste |
| Oficina Temática sobre Consumo e Turismo |
| Oficina Temática sobre Consumo e Sociedade da Informação |
| Oficina Temática sobre Proteção ao consumidor e Acesso à Justiça |
| Oficina Temática sobre Consumo e Regulação |
| Curso de Formação em Defesa do Consumidor para a Região Norte |
| Curso de Formação em Defesa do Consumidor para a Região Nordeste |
| Curso de Formação em Defesa do Consumidor para o Estado da Paraíba |
| 1º Curso de Formação em Defesa do Consumidor para Entidades Civis |
| Curso de Formação em Defesa do Consumidor para a Região Sudeste |
| Curso de Formação em Defesa do Consumidor para a Região Sul |
| 2014 | Curso de Formação em Defesa do Consumidor para a Região Centro-Oeste | 11 |
| Oficina Temática sobre Consumo e Seguros |
| Oficina Temática sobre Gestão de Informações de Defesa do Consumidor e Monitoramento de Mercado |
| Oficina Temática sobre Monitoramento e Fiscalização dos Serviços Privados de Saúde e dos Serviços de Telecomunicações |
| Curso de Educação Financeira para Consumidores destinado a servidores do Ministério da Justiça |
| Curso de Formação em Defesa do Consumidor para a Região Norte |
| 2º Curso de Formação em Defesa do Consumidor para Entidades Civis |
| Curso de Formação em Defesa do Consumidor para a Região Nordeste |
| Curso de Formação em Defesa do Consumidor para a Região Sudeste |
| Curso de Formação em Defesa do Consumidor para os Procons Municipais do Espírito Santo |
| Curso de Formação em Defesa do Consumidor para a Região Sul |
| 2015 | 1º Curso de Elaboração de Projetos e Execução de Convênios para servidores da Senacon | 6 |
| 2º Curso de Elaboração de Projetos e Execução de Convênios - para servidores do MJ |
| Curso de Formação em Defesa do Consumidor para o Estado do Ceará |
| Curso de Capacitação de Agentes Multiplicadores em Educação Financeira (em parceria com o Procon Carioca) |
| Curso de Educação Financeira para Consumidores destinado a funcionários da ELOS-SEBRAE |
| Curso de Educação Financeira para Consumidores destinado a Microempreendedores Individuais |
| 2016 | Curso de Formação em Defesa do Consumidor com Capacitação do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor | 1 |
| 2019 | Curso de Formação em Defesa do Consumidor (1° Curso Convênios MJSP 12\_14 agosto 2019\_SEI 08012002109\_2019\_72) | 1 |
| 2020 | Capacitação no sistema ProConsumidor e Formação em Defesa do Consumidor -Procon Boa Vista\_RR\_janeiro\_08012003632\_2019\_16 | 1 |
|  | **Total** | **104** |

Devido a questões como restrições orçamentárias, no período de 2017 a 2018 não foi possível realizar capacitações presenciais nos Estados ou mesmo oficinas temáticas em Brasília.

De acordo com a tabela 2, os cursos presenciais tiveram 5.437 alunos aprovados. Houve decréscimo dos aprovados, acompanhando o número de ofertas. Contudo, é importante registrar que na última reunião do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, realizada no final de 2019, foi estabelecido um calendário robusto de capacitações presenciais nos Estados para tratar da implementação do ProConsumidor no Brasil. Esse calendário ficou prejudicado por conta da pandemia da Covid-19. Assim, nesse ano, somente foi possível a realização do curso em Boa Vista/RR, conforme tabela acima.

Tabela 2 - Aprovados gerais por ano

|  |  |
| --- | --- |
| **Ano** | **Total aprovados** |
| 2007 | 601 |
| 2008 | 887 |
| 2009 | 700 |
| 2010 | 789 |
| 2011 | 512 |
| 2012 | 498 |
| 2013 | 552 |
| 2014 | 548 |
| 2015 | 224 |
| 2016 | 62 |
| 2017 | 0 |
| 2018 | 0 |
| 2019 | 29 |
| 2020 | 35 |
| **Total** | **5437** |

Gráfico 1 – Aprovados gerais por ano

## 3.2 CURSOS A DISTÂNCIA (PLATAFORMA ENDC-SENASP)

Os cursos a distância iniciaram no ano de 2009, na Plataforma ENDC - SENASP, sendo encerrados em 2016. Esse resultado foi fruto de uma parceria entre a Senacon e a Senasp durante sete anos. Nesse período, foram realizadas 22 ofertas de cursos.

Tabela 3 – Ofertas por ano PLATAFORMA ENDC - SENASP

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Cursos** | **2009** | **2010** | **2011** | **2012** | **2013** | **2014** | **2015** | **2016** | **Total** |
| CURSOS EAD ENDC/SENASP | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 22 |

Gráfico 2 – Ofertas por ano PLATAFORMA ENDC - SENASP

Em relação ao número de matriculados, em números absolutos, o melhor ano foi o de 2013. No período observado, não foi identificada tendência constante quanto à evolução das matrículas.

Tabela 4 – Matrículas por ano PLATAFORMA ENDC - SENASP

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Cursos** | **2009** | **2010** | **2011** | **2012** | **2013** | **2014** | **2015** | **2016** | **Total** |
| CURSOS EAD SENASP | 1502 | 6170 | 3885 | 5198 | 6674 | 6447 | 2685 | 2304 | 34865 |

Gráfico 3 - Matrículas por ano PLATAFORMA ENDC – SENASP

Quanto ao número de aprovados, do total de 14.238, o curso que obteve maior número de matriculados foi o de Capacitação em Direito do Consumidor, seguido do curso Jovem Consumidor.

Tabela 5 – Aprovados por curso e ano PLATAFORMA ENDC – SENASP

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Cursos PLATAFORMA ENDC - SENASP** | **2009** | **2010** | **2011** | **2012** | **2013** | **2014** | **2015** | **2016** | **Total** |
| Capacitação em Direito do Consumidor | 713 | 689 | 470 | 712 | 764 | 814 | 472 | 422 | 5056 |
| Crimes Contra as Relações de Consumo |  | 440 | 257 | 174 | 179 | 153 | 173 | 193 | 1569 |
| Defesa da Concorrência |  | 194 | 130 | 122 | 85 | 52 | 74 | 82 | 739 |
| Formação de Multiplicadores na Matriz Curricular da ENDC | 121 | 57 | 61 | 82 | 51 | 30 | 29 | 18 | 449 |
| Jovem Consumidor |  | 911 | 519 | 958 | 906 | 754 |  |  | 4048 |
| Formação de Tutores 1 DC |  |  |  | 48 | 65 | 109 | 87 | 47 | 356 |
| Formação de Tutores 2 DC |  |  |  |  | 73 | 29 | 74 | 20 | 196 |
| Curso de Proteção de Dados Pessoais |  |  |  |  | 66 | 155 | 137 | 128 | 486 |
| Planos de Saúde e Relações de Consumo |  |  |  |  | 173 | 277 | 193 | 103 | 746 |
| Telecomunicações e Relações de Consumo |  |  |  |  | 109 | 85 |  |  | 194 |
| Consumo Sustentável |  |  |  |  |  | 163 | 128 | 108 | 399 |
| **Total** | **834** | **2291** | **1437** | **2096** | **2471** | **2621** | **1367** | **1121** | **14238** |

Gráfico 4 – Aprovados por curso e ano PLATAFORMA ENDC - SENASP

## 3.3 CURSOS A DISTÂNCIA (PLATAFORMA ENDC-MOODLE)

Em relação ao cursos ofertados por ano, desde 2016 na Plataforma ENDC-Moodle, a tabela 6 evidencia a expansão da escola de 4, em 2016, para 14 cursos, em 2020.

Tabela 6 – Cursos ofertados por ano

| **Ano** | **Cursos ofertados** |
| --- | --- |
| 2016 | 1. Educação Financeira para Consumidores - Curso 1 - Planejar para realizar sonhos 2. Elaboração de Projetos e Execução de Convênios 3. Introdução à Defesa do Consumidor 4. Planos de Saúde e Relações de Consumo |
| 2017 | * + - 1. Consumo Seguro e Saúde       2. Educação Financeira para Consumidores - Curso 1 - Planejar para realizar sonhos       3. Educação Financeira para Consumidores - Curso 2 - Dominando Emoções e Criando Novos Hábitos       4. Educação Financeira para Consumidores - Curso 3 - Inteligência Financeira: Saia do Sufoco       5. Elaboração de Projetos e Execução de Convênios       6. Introdução à Defesa do Consumidor       7. Oferta e Publicidade       8. Planos de Saúde e Relações de Consumo       9. Princípios e Direitos Básicos do CDC       10. Vigilância Sanitária e Defesa do Consumidor |
| 2018 | 1. Consumo Seguro e Saúde 2. Educação Financeira para Consumidores - Curso 1 - Planejar para realizar sonhos 3. Educação Financeira para Consumidores - Curso 2 - Dominando Emoções e Criando Novos Hábitos 4. Educação Financeira para Consumidores - Curso 3 - Inteligência Financeira: Saia do Sufoco 5. Elaboração de Projetos e Execução de Convênios 6. Formação de Tutores 7. Introdução à Defesa do Consumidor 8. Oferta e Publicidade 9. Princípios e Direitos Básicos do CDC 10. Vigilância Sanitária e Defesa do Consumidor |
| 2019 | 1. Consumo Seguro e Saúde 2. Curso Consumidor.gov.br para Empresas 3. Curso Consumidor.gov para Órgãos de Monitoramento 4. Curso Consumidor.gov para Órgãos Gestores 5. Educação Financeira para Consumidores - Curso 1 - Planejar para realizar sonhos 6. Educação Financeira para Consumidores - Curso 2 - Dominando Emoções e Criando Novos Hábitos 7. Educação Financeira para Consumidores - Curso 3 - Inteligência Financeira: Saia do Sufoco 8. Elaboração de Projetos e Execução de Convênios 9. Formação de Tutores 10. Introdução à Defesa do Consumidor 11. Oferta e Publicidade 12. Princípios e Direitos Básicos do CDC 13. Vigilância Sanitária e Defesa do Consumidor |
| 2020 | 1. Consumo Seguro e Saúde 2. Curso Consumidor.gov.br para Empresas 3. Curso Consumidor.gov para Órgãos de Monitoramento 4. Curso Consumidor.gov para Órgãos Gestores 5. Educação Financeira para Consumidores - Curso 1 - Planejar para realizar sonhos 6. Educação Financeira para Consumidores - Curso 2 - Dominando Emoções e Criando Novos Hábitos 7. Educação Financeira para Consumidores - Curso 3 - Inteligência Financeira: Saia do Sufoco 8. Introdução à Defesa do Consumidor 9. Oferta e Publicidade 10. Planos de Saúde e Relações de Consumo 11. Práticas Abusivas 12. Princípios e Direitos Básicos do CDC 13. Vício do Produto e Serviço 14. Vigilância Sanitária e Defesa do Consumidor |

Da mesma forma, o aumento de ofertas por curso demonstra a expansão da ENDC, totalizando 132 ofertas no período, além do número de matrículas por ano.

Tabela 7 – Ofertas por Curso e Ano

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Curso** | **2016** | **2017** | **2018** | **2019** | **Jul/2020** | **Total** |
| Consumo Seguro e Saúde | 0 | 1 | 2 | 3 | 3 | 9 |
| Curso Consumidor.gov para Órgãos de Monitoramento | 0 | 0 | 0 | 1 | 5 | 6 |
| Curso Consumidor.gov para Órgãos Gestores | 0 | 0 | 0 | 1 | 4 | 5 |
| Curso Consumidor.gov.br para Empresas | 0 | 0 | 0 | 1 | 5 | 6 |
| Educação Financeira para Consumidores - Curso 1 - Planejar para realizar sonhos | 1 | 3 | 2 | 3 | 5 | 14 |
| Educação Financeira para Consumidores Curso 2 Dominando Emoções e Criando Novos Hábitos | 0 | 3 | 1 | 2 | 5 | 11 |
| Educação Financeira para Consumidores Curso 3 Inteligência Financeira: Saia do Sufoco | 0 | 1 | 1 | 2 | 5 | 9 |
| Elaboração de Projetos e Execução de Convênios | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 | 10 |
| Formação de Tutores | 0 | 0 | 2 | 1 | 0 | 3 |
| Introdução à Defesa do Consumidor | 2 | 2 | 4 | 3 | 5 | 16 |
| Oferta e Publicidade | 0 | 3 | 3 | 3 | 5 | 14 |
| Planos de Saúde e Relações de Consumo | 1 | 1 | 0 | 0 | 3 | 5 |
| Práticas Abusivas | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 2 |
| Princípios e Direitos Básicos do CDC | 0 | 1 | 3 | 3 | 5 | 12 |
| Vício do Produto e Serviço | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 2 |
| Vigilância Sanitária e Defesa do Consumidor | 0 | 1 | 2 | 2 | 3 | 8 |
| **Total** | **5** | **18** | **23** | **29** | **57** | **132** |

Tabela 8 - Total de Matrículas por ano

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Curso** | **2016** | **2017** | **2018** | **2019** | **Jul/2020** | **Total** |
| Consumo Seguro e Saúde |  | 1205 | 1516 | 1951 | 875 | 5547 |
| Curso Consumidor.gov para Órgãos de Monitoramento |  |  |  | 461 | 470 | 931 |
| Curso Consumidor.gov para Órgãos Gestores |  |  |  | 120 | 348 | 468 |
| Curso Consumidor.gov.br para Empresas |  |  |  | 1079 | 1685 | 2764 |
| Educação Financeira para Consumidores Curso 1 Planejar para realizar sonhos | 3138 |  | 1549 | 2376 | 2089 | 9152 |
| Educação Financeira para Consumidores Curso 2 Dominando Emoções e Criando Novos Hábitos |  | 476 | 1053 | 1529 | 1985 | 5043 |
| Educação Financeira para Consumidores Curso 3 Inteligência Financeira: Saia do Sufoco |  | 61 | 943 | 1952 | 2123 | 5079 |
| 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 | 5306 | 5691 | 2982 | 17099 |
| Oferta e Publicidade |  | 1510 | 1989 | 2936 | 1532 | 7967 |
| Planos de Saúde e Relações de Consumo | 504 | 282 |  |  | 1830 | 2616 |
| Práticas Abusivas | 3675 |  |  |  |  | 3675 |
| Princípios e Direitos Básicos do CDC |  | 769 | 3962 | 4150 | 2378 | 11259 |
| Vício do Produto e Serviço | 3409 |  |  |  |  | 3409 |
| Vigilância Sanitária e Defesa do Consumidor |  | 2079 | 2965 | 2695 | 952 | 8691 |
| **Total** | **12330** | **10073** | **21410** | **27044** | **19249** | **90106** |

Em relação ao Projeto Capacitação, foi observado aumento de matrículas entre 2018 e 2019, tendo o maior número de matrículas o curso de Introdução à Defesa do Consumidor e o setor que mais matriculou o de Telecomunicações.

Tabela 9 -Total de Matrículas Projeto Capacitação por ano e curso

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Curso** | **2018** | **2019** | **Jul/2020** | **Total** |
| Consumo Seguro e Saúde | 46 | 197 | 240 | 483 |
| Curso Consumidor.gov.br para Empresas |  | 537 | 446 | 983 |
| Educação Financeira para Consumidores Curso 1 Planejar para realizar sonhos | 994 | 506 | 235 | 1735 |
| Educação Financeira para Consumidores Curso 2 Dominando Emoções e Criando Novos Hábitos | 412 | 352 | 245 | 1009 |
| Educação Financeira para Consumidores Curso 3 Inteligência Financeira: Saia do Sufoco | 260 | 681 | 262 | 1203 |
| Introdução à Defesa do Consumidor | 1089 | 3299 | 958 | 5346 |
| Oferta e Publicidade | 572 | 1552 | 308 | 2432 |
| Princípios e Direitos Básicos do CDC | 1000 | 2063 | 418 | 3481 |
| Total | 4373 | 9187 | 3112 | 16672 |

Tabela 10 - Matriculados por setor

| **Setor** | **Matrículas** |
| --- | --- |
| Bancos, Financeiras e Administradoras de Cartão | 2119 |
| Comércio Eletrônico | 359 |
| Construtoras, Incorporadoras e Imobiliárias | 24 |
| Fabricantes - Eletroeletrônicos, Produtos de Telefonia e Informática | 4308 |
| Operadoras de Planos de Saúde e Administradora de Benefícios | 2149 |
| Operadoras de Telecomunicações | 4521 |
| Transporte Aéreo | 120 |
| Varejo | 3072 |

Quanto aos aprovados, observa-se o aumento dos números até 2019.

Tabela 11 - Aprovados gerais por ano

| **Ano** | **Aprovados** |
| --- | --- |
| 2016 | 2302 |
| 2017 | 5789 |
| 2018 | 9563 |
| 2019 | 12172 |
| Jul/2020 | 6142 |
| Total | 35968 |

Tabela 12 - Aprovados por ano e curso

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Cursos** | **Aprovados** | **Percentual** |
| Consumidor.gov para Órgãos de Monitoramento | 386 | 41,46% |
| Consumidor.gov para Órgãos Gestores | 159 | 33,97% |
| Elaboração de Projetos e Execução de Convênios | 1760 | 30,19% |
| Formação de Tutores | 197 | 34,14% |
| Planos de Saúde e Relações de Consumo | 415 | 15,86% |
| Vigilância Sanitária e Defesa do Consumidor | 3187 | 36,67% |
| Consumo Seguro e Saúde | 1801 | 32,47% |
| Introdução à Defesa do Consumidor | 7436 | 43,49% |
| Educação Financeira para Consumidores - Curso 1 - Planejar para realizar sonhos | 5371 | 44,34% |
| Educação Financeira para Consumidores - Curso 2- Dominando Emoções e Criando Novos Hábitos | 2022 | 40,10% |
| Educação Financeira para Consumidores - Curso 3- Inteligência Financeira: Saia do Sufoco | 1707 | 33,61% |
| Consumidor.gov.br para Empresas | 1150 | 41,61% |
| Princípios e Direitos Básicos do CDC | 4853 | 43,10% |
| Oferta e Publicidade | 3948 | 49,55% |
| Vício do Produto e Serviço | 753 | 22,09% |
| Práticas abusivas | 823 | 22,39% |
| **Total** | **35968** | **38,65%** |

No Projeto Capacitação, também observa-se o aumento dos números até 2019. O curso que mais aprovou também foi o de Oferta e Publicidade. Além disso, o curso obteve índice de aprovação 59,85%, sendo maior do que a média geral.

Tabela 13 – Aprovados Projeto Capacitação por ano

| **Ano** | **Aprovados** |
| --- | --- |
| 2018 | 3185 |
| 2019 | 6168 |
| Jul/2020 | 625 |
| Total | 9978 |

Tabela 14 – Aprovados Projeto Capacitação por curso

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Cursos** | **Aprovados** | **Percentual** | |
| Consumo Seguro e Saúde | 97 | 20,08% |
| Introdução à Defesa do Consumidor | 3365 | 62,94% |
| Educação Financeira para Consumidores - Curso 1 - Planejar para realizar sonhos | 1002 | 57,75% |
| Educação Financeira para Consumidores - Curso 2- Dominando Emoções e Criando Novos Hábitos | 637 | 63,13% |
| Educação Financeira para Consumidores - Curso 3- Inteligência Financeira: Saia do Sufoco | 611 | 50,79% |
| Curso Consumidor.gov.br para Empresas | 523 | 53,20% |
| Princípios e Direitos Básicos do CDC | 1937 | 55,64% |
| Oferta e Publicidade | 1806 | 74,26% |
| **Total** | **9978** | **59,85%** |

Referente aos setores do Projeto Capacitação, o que mais aprovou, em números absolutos, foi o de Fabricantes - Eletroeletrônicos, Produtos de Telefonia e Informática. No entanto, em percentuais sobre o número de matriculados, foi o de Construtoras, Incorporadoras e Imobiliárias.

Tabela 15 - Aprovados Projeto Capacitação por setor

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Setor** | **Aprovados** | **Porcentagem** |
| Bancos, Financeiras e Administradoras de Cartão | 1371 | 64,70 |
| Comércio Eletrônico | 134 | 37,33 |
| Construtoras, Incorporadoras e Imobiliárias | 19 | 79,17 |
| Fabricantes - Eletroeletrônicos, Produtos de Telefonia e Informática | 3056 | 70,94 |
| Operadoras de Planos de Saúde e Administradora de Benefícios | 776 | 36,11 |
| Operadoras de Telecomunicações | 3009 | 66,56 |
| Transporte Aéreo | 71 | 59,17 |
| Varejo | 1542 | 50,20 |

De acordo com a tabela 16, os cursos evidenciaram avaliação muito satisfatória pelos participantes, com médias superiores a 8,4. Dessas médias, destacam-se as relativas à Assimilação do conteúdo do curso e Capacidade de aplicar o conhecimento ensinado no curso em diferentes situações. A avaliação indica que os participantes conseguiram se apropriar do conteúdo dos cursos e que estão aptos a fazer aplicação desses conteúdos.

Tabela 16 – Avaliação de Reação

|  |  |
| --- | --- |
| **Pergunta** | **Média** |
| Assimilação do conteúdo do curso | 9,0 |
| Capacidade de aplicar o conhecimento ensinado no curso em diferentes situações | 9,0 |
| Capacidade de transmitir os conhecimentos adquiridos no curso a outras pessoas | 9,0 |
| Conciliação do curso com minhas atividades profissionais | 8,4 |
| Disponibilidade de computador nos horários que tenho para estudar | 8,6 |
| Média | 8,8 |

Quanto à Assimilação do conteúdo do curso, as médias entre os cursos variaram de 8,7 a 9,4. O melhor desempenho ficou o curso de Educação Financeira para Consumidores - Curso 2 - Dominando Emoções e Criando Novos Hábitos.

Tabela 17 – Assimilação do conteúdo do curso

|  |  |
| --- | --- |
| **Curso** | **Média** |
| Consumo Seguro e Saúde | 9,0 |
| Consumidor.gov para Órgãos de Monitoramento | 9,3 |
| Consumidor.gov para Órgãos Gestores | 9,2 |
| Consumidor.gov para Empresas | 9,1 |
| Educação Financeira para Consumidores - Curso 1 - Planejar para realizar sonhos | 9,2 |
| Educação Financeira para Consumidores - Curso 2 - Dominando Emoções e Criando Novos Hábitos | 9,4 |
| Educação Financeira para Consumidores - Curso 3 - Inteligência Financeira: Saia do Sufoco | 9,0 |
| Elaboração de Projetos e Execução de Convênios | 8,8 |
| Formação de Tutores | 9,1 |
| Introdução à Defesa do Consumidor | 8,7 |
| Oferta e Publicidade | 9,0 |
| Planos de Saúde e Relações de Consumo | 8,9 |
| Práticas Abusivas | 9,3 |
| Princípios e Direitos Básicos do CDC | 9,0 |
| Vício do Produto e Serviço | 9,1 |
| Vigilância Sanitária e Defesa do Consumidor | 9,0 |

Referente à Capacidade de aplicar o conhecimento ensinado no curso em diferentes situações, as médias entre os cursos variaram de 8,6 a 9,3. O melhor desempenho foi do curso de Educação Financeira para Consumidores - Curso 2 - Dominando Emoções e Criando Novos Hábitos.

Tabela 18 – Capacidade de aplicar o conhecimento ensinado no curso em diferentes situações

|  |  |
| --- | --- |
| **Curso** | **Média** |
| Consumo Seguro e Saúde | 9,0 |
| Consumidor.gov para Órgãos de Monitoramento | 9,2 |
| Consumidor.gov para Órgãos Gestores | 9,0 |
| Consumidor.gov para Empresas | 9,2 |
| Educação Financeira para Consumidores - Curso 1 -Planejar para realizar sonhos | 9,2 |
| Educação Financeira para Consumidores - Curso 2 - Dominando Emoções e Criando Novos Hábitos | 9,3 |
| Educação Financeira para Consumidores - Curso 3 - Inteligência Financeira: Saia do Sufoco | 9,0 |
| Elaboração de Projetos e Execução de Convênios | 8,8 |
| Formação de Tutores | 9,1 |
| Introdução à Defesa do Consumidor | 8,7 |
| Oferta e Publicidade | 9,0 |
| Planos de Saúde e Relações de Consumo | 9,0 |
| Práticas Abusivas | 8,6 |
| Princípios e Direitos Básicos do CDC | 9,2 |
| Vício do Produto e Serviço | 9,0 |
| Vigilância Sanitária e Defesa do Consumidor | 9,1 |

Sobre a Capacidade de transmitir os conhecimentos adquiridos no curso a outras pessoas, as médias entre os cursos variaram de 8,6 a 9,3. O melhor desempenho foi do curso de Educação Financeira para Consumidores- Curso 2 - Dominando Emoções e Criando Novos Hábitos.

Tabela 19 – Capacidade de transmitir os conhecimentos adquiridos no curso a outras pessoas

|  |  |
| --- | --- |
| **Curso** | **Média** |
| Consumo Seguro e Saúde | 8,9 |
| Consumidor.gov para Órgãos de Monitoramento | 9,1 |
| Consumidor.gov para Órgãos Gestores | 9,1 |
| Consumidor.gov para Empresas | 9,1 |
| Educação Financeira para Consumidores - Curso 1 - Planejar para realizar sonhos | 9,1 |
| Educação Financeira para Consumidores - Curso 2 - Dominando Emoções e Criando Novos Hábitos | 9,3 |
| Educação Financeira para Consumidores - Curso 3 - Inteligência Financeira: Saia do Sufoco | 8,9 |
| Elaboração de Projetos e Execução de Convênios | 8,7 |
| Formação de Tutores | 9,1 |
| Introdução à Defesa do Consumidor | 8,6 |
| Oferta e Publicidade | 9,0 |
| Planos de Saúde e Relações de Consumo | 8,9 |
| Práticas Abusivas | 9,2 |
| Princípios e Direitos Básicos do CDC | 9,0 |
| Vício do Produto e Serviço | 9,0 |
| Vigilância Sanitária e Defesa do Consumidor | 8,9 |

Relativo à Conciliação do curso com minhas atividades profissionais, as médias entre os cursos variaram de 8,0 a 8,9. O melhor desempenho foi do curso de Introdução à Defesa do Consumidor.

Tabela 20 – Conciliação do curso com minhas atividades profissionais

|  |  |
| --- | --- |
| **Curso** | **Média** |
| Consumo Seguro e Saúde | 8,2 |
| Consumidor.gov para Órgãos de Monitoramento | 8,7 |
| Consumidor.gov para Órgãos Gestores | 8,5 |
| Consumidor.gov para Empresas | 8,6 |
| Educação Financeira para Consumidores - Curso 1 - Planejar para realizar sonhos | 8,4 |
| Educação Financeira para Consumidores - Curso 2 - Dominando Emoções e Criando Novos Hábitos | 8,6 |
| Educação Financeira para Consumidores Curso 3 Inteligência Financeira: Saia do Sufoco | 8,5 |
| Elaboração de Projetos e Execução de Convênios | 8,5 |
| Formação de Tutores | 8,1 |
| Introdução à Defesa do Consumidor | 8,9 |
| Oferta e Publicidade | 8,1 |
| Planos de Saúde e Relações de Consumo | 8,5 |
| Práticas Abusivas | 8,0 |
| Princípios e Direitos Básicos do CDC | 8,5 |
| Vício do Produto e Serviço | 8,4 |
| Vigilância Sanitária e Defesa do Consumidor | 8,5 |

No que tange à Disponibilidade de computador nos horários que tenho para estudar, as médias entre os cursos variaram de 8,2 a 9,1. O melhor desempenho também foi do curso de Formação de Tutores.

Tabela 21 – Disponibilidade de computador nos horários que tenho para estudar

|  |  |
| --- | --- |
| Curso | Média |
| Consumo Seguro e Saúde | 8,5 |
| Consumidor.gov para Órgãos de Monitoramento | 8,9 |
| Consumidor.gov para Órgãos Gestores | 8,5 |
| Consumidor.gov para Empresas | 8,8 |
| Educação Financeira para Consumidores Curso 1 Planejar para realizar sonhos | 8,6 |
| Educação Financeira para Consumidores Curso 2 Dominando Emoções e Criando Novos Hábitos | 8,9 |
| Educação Financeira para Consumidores Curso 3 Inteligência Financeira: Saia do Sufoco | 8,8 |
| Elaboração de Projetos e Execução de Convênios | 8,5 |
| Formação de Tutores | 9,1 |
| Introdução à Defesa do Consumidor | 8,3 |
| Oferta e Publicidade | 8,9 |
| Planos de Saúde e Relações de Consumo | 8,3 |
| Práticas Abusivas | 8,6 |
| Princípios e Direitos Básicos do CDC | 8,7 |
| Vício do Produto e Serviço | 8,7 |
| Vigilância Sanitária e Defesa do Consumidor | 8,8 |

Quanto à Contribuição da ENDC para melhorar o conhecimento institucional acerca dos Direitos do Consumidor**,** a diferença entre as médias variou entre 1,5 e 4,1.

Tabela 22 – Contribuição da ENDC para melhorar o conhecimento institucional acerca dos Direitos do Consumidor

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Curso** | **Média Inicial** | **Média Final** | **Diferença** |
| Consumo Seguro e Saúde | 5,7 | 8,7 | 3,0 |
| Curso Consumidor,gov para Órgãos de Monitoramento | 5,5 | 8,5 | 3,0 |
| Curso Consumidor,gov para Órgãos Gestores | 6,3 | 8,4 | 2,0 |
| Curso Consumidor,gov,br para Empresas | 6,4 | 8,5 | 2,2 |
| Educação Financeira para Consumidores- Curso 1 - Planejar para realizar sonhos | 5,4 | 8,1 | 2,8 |
| Educação Financeira para Consumidores - Curso 2 - Dominando Emoções e Criando Novos Hábitos | 6,9 | 8,4 | 1,5 |
| Educação Financeira para Consumidores - Curso 3 - Inteligência Financeira: Saia do Sufoco | 6,1 | 8,8 | 2,6 |
| Elaboração de Projetos e Execução de Convênios | 3,6 | 7,6 | 4,1 |
| Formação de Tutores | 7,1 | 9,0 | 1,9 |
| Introdução à Defesa do Consumidor | 5,8 | 8,3 | 2,5 |
| Oferta e Publicidade | 6,2 | 8,7 | 2,6 |
| Planos de Saúde e Relações de Consumo | 5,3 | 8,9 | 3,6 |
| Práticas Abusivas | 6,1 | 9,2 | 3,1 |
| Princípios e Direitos Básicos do CDC | 6,0 | 8,6 | 2,7 |
| Vício do Produto e Serviço | 6,5 | 9,0 | 2,5 |
| Vigilância Sanitária e Defesa do Consumidor | 6,5 | 8,9 | 2,4 |

## 3.4 SÍNTESE GERAL

**Ofertas por ano**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Cursos** | **2007** | **2008** | **2009** | **2010** | **2011** | **2012** | **2013** | **2014** | **2015** | **2016** | **2017** | **2018** | **2019** | **Jul/2020** | **Total** |
| CURSO PRESENCIAIS | 13 | 16 | 11 | 13 | 10 | 9 | 12 | 11 | 6 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 104 |
| CURSOS EAD SENASP |  |  | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |  |  |  |  | 22 |
| CURSOS EAD MOODLE | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 | 18 | 23 | 29 | 57 | 132 |
| **Total** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 258 |

**Matrículas por ano**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Cursos** | **2007** | **2008** | **2009** | **2010** | **2011** | **2012** | **2013** | **2014** | **2015** | **2016** | **2017** | **2018** | **2019** | **Jul/2020** | **Total** |
| CURSOS EAD SENASP | 0 | 0 | 1502 | 6170 | 3885 | 5198 | 6674 | 6447 | 2685 | 2304 | 0 | 0 | 0 | 0 | 34.865 |
| CURSOS EAD MOODLE | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5246 | 13034 | 21410 | 27044 | 26333 | 93.067 |
| **Total** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 127.932 |

**Aprovados por ano**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Cursos** | **2007** | **2008** | **2009** | **2010** | **2011** | **2012** | **2013** | **2014** | **2015** | **2016** | **2017** | **2018** | **2019** | **Jul/2020** | **Total** |
| CURSO PRESENCIAIS | 601 | 887 | 700 | 789 | 512 | 498 | 552 | 548 | 224 | 62 | 0 | 0 | 29 | 35 | 5.437 |
| CURSOS EAD SENASP | 0 | 0 | 834 | 2291 | 1437 | 2096 | 2471 | 2621 | 1367 | 1121 | 0 | 0 | 0 | 0 | 14.238 |
| CURSOS EAD MOODLE | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2302 | 5789 | 9563 | 12.172 | 6142 | 35.968 |
| **Total** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 55.643 |

# **4. ANÁLISE DOS DADOS POR CURSO**

4.1CURSO: CONSUMIDOR.GOV PARA ÓRGÃOS DE MONITORAMENTO

O curso **Consumidor.gov para Órgãos de Monitoramento** teve sua primeira oferta no ano de 2019 e cinco outras em 2020, totalizando seis ofertas até julho/2020.

Tabela 1 – Ofertas por Ano

| **2016** | **2017** | **2018** | **2019** | **Jul/2020** | **Total** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 0 | 0 | 0 | 1 | 5 | 6 |

Em relação ao número de matrículas, a sua primeira oferta foi superior as demais em 2020, considerando a proporção entre matrículas e ofertas.

Tabela 2 – Total de Matrículas por ano

| **Ano** | **Matrículas** |
| --- | --- |
| 2019 | 461 |
| Jul/2020 | 470 |
| Total | 931 |

Quanto ao número de aprovados, observa-se que no ano de 2020 o percentual de aprovação foi maior (42,55%) do que no ano de 2019.

Tabela 3 - Aprovados por ano

| **Ano** | **Aprovados** | **Porcentagem** |
| --- | --- | --- |
| 2019 | 186 | 40,35 |
| Jul/2020 | 200 | 42,55 |
| Total | 224 |  |

Em relação à avaliação diagnóstica, a Tabela 4 demonstra que o curso proporcionou ganho em termos de conhecimento acerca das temáticas abordadas. Esse ganho é representado pela diferença entre a média inicial e a média final. Observa-se que, na média de todas as ofertas, esse ganho foi de 2,1 a 3,7 pontos na avaliação final, sendo a média geral de 3,0 pontos.

De maneira geral, cabe destacar que as médias iniciais e finais não apresentam significativa variação no período analisado, o que significa dizer que o conhecimento inicial do público do curso parece ser homogêneo e que o curso consegue produzir resultados semelhantes em suas ofertas, em termos de rendimento.

Ainda considerando a avaliação diagnóstica, as médias revelam bom conhecimento inicial dos participantes sobre a plataforma Consumidor.gov.br. As menores médias referem-se mais a operações da própria plataforma, sendo esses mesmos conhecimentos que obtiveram maiores diferenças entre média inicial e média final, o que significar dizer que os participantes apresentaram conhecimentos bastante satisfatórios ao final do curso.

Tabela 4 - Avaliação diagnóstica

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **2019** | | | **Jul/2020** | | |  |
| **Pergunta** | **Média Inicial** | **Média Final** | **Dif.** | **Média Inicial** | **Média Final** | **Dif.** | **Média Dif.** |
| Realizar a exportação de dados. | 4,4 | 7,9 | **3,5** | 5,1 | 9,0 | **4,0** | **3,7** |
| Realizar a gestão do cadastro. | 4,7 | 8,0 | 3,3 | 5,5 | 9,2 | 3,6 | 3,5 |
| Realizar o acompanhamento das reclamações. | 4,9 | 8,0 | 3,2 | 5,6 | 9,1 | 3,6 | 3,4 |
| Sobre a metodologia de cálculo dos indicadores | 4,6 | 7,9 | 3,3 | 5,2 | 9,0 | 3,8 | 3,5 |
| Sobre as vantagens da plataforma Consumidor.gov.br. | 6,4 | 8,3 | **1,9** | 6,9 | 9,5 | 2,5 | 2,2 |
| Sobre o conceito da plataforma Consumidor.gov.br. | 6,2 | 8,3 | 2,1 | 6,8 | 9,4 | 2,6 | 2,3 |
| Sobre os benefícios da plataforma Consumidor.gov.br. | 6,5 | 8,3 | **1,9** | 7,1 | 9,4 | **2,3** | **2,1** |
| **Média final** | 5,4 | 8,1 | 2,7 | 6,0 | 9,2 | 3,2 | 3,0 |

A avaliação de reação, Tabela 5, revelou que os participantes avaliaram muito bem o curso, obtendo médias entre 8,8 e 9,2. Cabe registrar que, em 2020, as médias de avaliação do curso foram superiores, sendo a menor 8,9 e a maior 9,3.

Tabela 5 – Avaliação de reação

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Média anual** | | **Média total** |
| **Pergunta** | **2019** | **Jul/2020** |
| Assimilação do conteúdo do curso | 9,1 | 9,3 | 9,2 |
| Capacidade de aplicar o conhecimento ensinado no curso em diferentes situações | 9,1 | 9,2 | 9,1 |
| Capacidade de transmitir os conhecimentos adquiridos no curso a outras pessoas | 9,0 | 9,2 | 9,1 |
| Conciliação do curso com minhas atividades profissionais | 8,6 | 8,7 | 8,7 |
| Disponibilidade de computador nos horários que tenho para estudar | 8,7 | 8,9 | 8,8 |
| **Média Total** | 8,9 | 9,1 | 9,0 |

A Tabela 6 evidencia desempenhos semelhantes na comparação entre médias da Avaliação Diagnóstica e da Avaliação de Reação.

Tabela 6 – Comparativo entre médias da Avaliação Diagnóstica e da Avaliação de Reação

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Avaliações** | **2019** | **Jul/2020** |
| Média Avaliação Diagnóstica | 2,7 | 3,2 |
| Média Avaliação Reação | 8,9 | 9,1 |

Na Tabela 7, os dados indicam que os participantes declararam forte conciliação do curso com atividades profissionais nos anos de 2019 e Jul/2020, mantendo tendência em relação à aprovação.

Tabela 7 – Relação entre Conciliação do curso com minhas atividades profissionais e % de aprovados

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Fatores** | **2019** | **Jul/2020** |
| Conciliação do curso com minhas atividades profissionais (A) | 8,6 | 8,7 |
| % Aprovados (B) | 40,35 | 42,55 |
| A:B | 4,69 | 4,89 |

Da mesma forma, a Tabela 8 demonstra que os participantes têm disponibilidade de computador nos horários que têm para estudar tanto no ano de 2019 quanto no ano de 2020, mantendo tendência em relação à aprovação.

Tabela 8 – Relação entre disponibilidade de computador nos horários que tenho para estudar e % de aprovados

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Fatores** | **2019** | **Jul/2020** |
| Disponibilidade de computador nos horários que tenho para estudar (A) | 8,7 | 8,9 |
| % Aprovados (B) | 40,35 | 42,55 |
| A:B | 4,64 | 4,78 |

4.2CURSO: CONSUMIDOR.GOV PARA ÓRGÃOS GESTORES

O curso **Consumidor.gov para Órgãos Gestores** teve sua primeira oferta no ano de 2019 e quatro ofertas em 2020, totalizando cinco ofertas até julho/2020.

Tabela 1 – Ofertas por Ano

| **2016** | **2017** | **2018** | **2019** | **Jul/2020** | **Total** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 0 | 0 | 0 | 1 | 4 | 5 |

Em termos de matrículas, apesar de o total de 2020 ser maior do que o de 2019, a proporção matrículas/oferta indica que houve um decréscimo por oferta em 2020.

Tabela 2 – Total de Matrículas por ano

| **Ano** | **Matrículas** |
| --- | --- |
| 2019 | 120 |
| Jul/2020 | 348 |
| Total | 468 |

Considerando a primeira oferta, observou-se que a taxa de aprovação do curso foi muito boa, alcançando 60,83%. Uma das possíveis justificativas é de que o curso volta-se para um nicho específico de órgãos gestores, o que aproxima as intencionalidades do curso com as expectativas dos participantes.

Tabela 3 - Aprovados por ano

| **Ano** | **Aprovados** | **Porcentagem** |
| --- | --- | --- |
| 2019 | 73 | 60,83 |
| Jul/2020 | 86 | 24,71 |
| Total | 159 |  |

Em relação à avaliação diagnóstica, a Tabela 4 demonstra que o curso proporcionou ganho em termos de conhecimento acerca das temáticas abordadas. Esse ganho é representado pela diferença entre a média inicial e a média final. Observa-se que, na média de todas as ofertas, esse ganho foi de 1,5 a 2,8 pontos na avaliação final, sendo a média geral de 2,4 pontos.

De maneira geral, cabe destacar que as médias iniciais e finais apresentam variação no período analisado. Em 2019, essas médias foram menores, sobretudo as médias iniciais, o que significa dizer que o conhecimento inicial do público do curso em 2020 é melhor do que no ano anterior. Em razão disso, as médias finais também apresentam variação. Apesar de a diferença das médias anuais indicar menor ganho em 2020, o resultado das médias finais é melhor (9,2) do que de 2019 (8,1).

Ainda considerando a avaliação diagnóstica, as médias revelam bom conhecimento inicial dos participantes sobre a plataforma Consumidor.gov.br. A menor média refere- se a Realizar a exportação de dados, sendo esse mesmo tema que obteve maior diferença entre média inicial e média final, juntamente com Realizar a gestão do cadastro, o que significa dizer que os participantes apresentaram conhecimentos bastante satisfatórios ao final do curso.

Tabela 4 - Avaliação diagnóstica

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **2019** | | | **Jul/2020** | | |  |
| **Pergunta** | **Média Inicial** | **Média Final** | **Dif.** | **Média Inicial** | **Média Final** | **Dif.** | **Média Dif.** |
| Realizar a exportação de dados. | 4,9 | 7,9 | **3,0** | 6,8 | 8,9 | 2,1 | 2,8 |
| Realizar a gestão do cadastro. | 5,0 | 8,0 | **3,0** | 6,9 | 9,1 | 2,2 | 2,8 |
| Realizar o acompanhamento das reclamações. | 5,2 | 8,1 | 2,9 | 6,9 | 9,1 | 2,2 | 2,7 |
| Sobre a funcionalidade de analisar a recusa do fornecedor | 5,4 | 8,1 | 2,7 | 7,1 | 9,1 | 1,9 | 2,6 |
| Sobre a metodologia de cálculo dos indicadores | 5,0 | 7,9 | 2,9 | 6,8 | 9,0 | 2,2 | 2,0 |
| Sobre as vantagens da plataforma Consumidor.gov.br. | 6,8 | 8,3 | **1,5** | 6,6 | 9,0 | **2,4** | 2,2 |
| Sobre o conceito da plataforma Consumidor.gov.br. | 6,5 | 8,2 | 1,7 | 8,2 | 9,3 | **1,1** | 1,5 |
| Média total | **5,7** | **8,1** | **2,4** | 8,0 | 9,2 | **1,2** | 2,4 |

A avaliação de reação revelou que os participantes avaliaram bem o curso, obtendo médias entre 8,5 e 9,2.

Tabela 5 – Avaliação de reação

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Média anual** | | **Média total** |
| **Pergunta** | **2019** | **Jul/2020** |
| Assimilação do conteúdo do curso | 9,1 | 9,2 | 9,2 |
| Capacidade de aplicar o conhecimento ensinado no curso em diferentes situações | 9,1 | 9,0 | 9,0 |
| Capacidade de transmitir os conhecimentos adquiridos no curso a outras pessoas | 9,0 | 9,1 | 9,1 |
| Conciliação do curso com minhas atividades profissionais | 8,9 | 8,4 | 8,5 |
| Disponibilidade de computador nos horários que tenho para estudar | 8,7 | 8,5 | 8,6 |
| **Média total** | 9,0 | 8,8 | 8,9 |

A Tabela 6 evidencia desempenhos semelhantes na comparação entre médias da Avaliação de Reação, mas distintos da Avaliação Diagnóstica.

Tabela 6 – Comparativo entre médias da Avaliação Diagnóstica e Avaliação de Reação

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Avaliações** | **2019** | **Jul/2020** |
| Média Avaliação Diagnóstica | 2,4 | 1,2 |
| Média Avaliação Reação | 8,9 | 8,8 |

Outro dado interessante da avaliação é demonstrado na Tabela 7. A relação entre os fatores Conciliação do curso com minhas atividades profissionais e Aprovação no ano de 2019 é bastante alta. Essa relação em Jul/2020 foi mais fraca.

Tabela 7 – Relação entre Conciliação do curso com minhas atividades profissionais e % de aprovados

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Fatores** | **2019** | **Jul/2020** |
| Conciliação do curso com minhas atividades profissionais (A) | 8,9 | 8,4 |
| % Aprovados (B) | 60,83 | 24,71 |
| A:B | 6,83 | 2,94 |

De acordo com a Tabela 8, também sugere uma relação alta entre Disponibilidade de computador nos horários que tenho para estudar e Aprovação no ano de 2019. Tal comportamento não foi observado em 2020.

Tabela 8 – Relação entre Disponibilidade de computador nos horários que tenho para estudar e % de Aprovados

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Fatores** | **2019** | **Jul/2020** |
| Disponibilidade de computador nos horários que tenho para estudar (A) | 8,7 | 8,5 |
| % Aprovados (B) | 60,83 | 24,71 |
| A:B | 6,99 | 2,91 |

4.3 CURSO: ELABORAÇÃO DE PROJETOS E EXECUÇÃO DE CONVÊNIOS

O curso **Elaboração de Projetos e Execução de Convênios** teve sua primeira oferta em 2016 e a manteve crescente nos anos subsequentes, contabilizando dez ofertas até 2019. Em 2020 o curso foi descontinuado com a 1ª oferta do curso de Elaboração de Projetos.

Tabela 1 – Ofertas por Ano

| **2016** | **2017** | **2018** | **2019** | **Jul/2020** | **Total** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 0 | 10 |

Em relação ao número de matrículas, o curso também apresentou crescimento no período observado. Cabe ressaltar que, a proporção de matrículas por oferta foi maior no ano de 2017.

Tabela 2 – Total de Matrículas por ano

| **Ano** | **Matrículas** |
| --- | --- |
| 2016 | 320 |
| 2017 | 1855 |
| 2018 | 1859 |
| 2019 | 1795 |
| Total | 5829 |

Quanto à aprovação, o ano de 2017 obteve destaque, seguido de 2019.

Tabela 3 – Aprovados por ano

| **Ano** | **Aprovados** | **Porcentagem** |
| --- | --- | --- |
| 2016 | 71 | 22,19 |
| 2017 | 728 | 39,25 |
| 2018 | 420 | 22,59 |
| 2019 | 541 | 30,14 |
| Total | 1760 |  |

No que se refere à avaliação diagnóstica, os dados analisados são das ofertas de 2017 a 2019, posto que não houve aplicação em 2016. A Tabela 4 demonstra que o curso, em todas as ofertas, proporcionou ganho em termos de conhecimento acerca das temáticas abordadas. Esse ganho é representado pela diferença entre a média inicial e a média final. Observa-se que, na média de todas as ofertas, esse ganho foi de 3,2 a 4,7 pontos na avaliação final, sendo a média geral de 4,1 pontos.

De maneira geral, cabe destacar que as médias iniciais foram menores na oferta de 2017 e as maiores nas ofertas de 2019.

Dos conteúdos estudados, observa-se que Sobre a finalidade do Cepim foi o tema que os participantes demonstraram menor conhecimento no início do curso, sendo esse o que obteve maior diferença entre as médias. De outra forma, o referido tema foi o que mais representou ganho de conhecimento no curso.

Tabela 4 - Avaliação diagnóstica

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **2017** | | | **2018** | | | **2019** | | |  |
| **Pergunta** | **Média Inicial** | **Média Final** | **Dif.** | **Média Inicial** | **Média Final** | **Dif.** | **Média**  **Inicial** | **Média Final** | **Dif.** | **Média Dif.** |
| Sobre a estrutura e organização do Sistema de Gestão de Convênios e Contratos de Repasse - Siconv | 3,1 | 7,8 | 4,7 | 3,4 | 7,6 | 4,2 | 3,6 | 7,5 | 3,9 | 4,3 |
| Sobre a finalidade do Cadin | 3,0 | 7,8 | 4,8 | 3,3 | 7,5 | 4,2 | 3,5 | 7,5 | 4,0 | 4,3 |
| Sobre a finalidade do CAUC | 2,6 | 7,6 | 5,0 | 3,0 | 7,5 | 4,5 | 3,3 | 7,5 | 4,2 | 4,6 |
| Sobre a finalidade do Cepim | 2,5 | 7,6 | 5,2 | 2,9 | 7,5 | 4,6 | 3,0 | 7,5 | 4,4 | 4,7 |
| Sobre a Secretaria Nacional de Defesa do Consumidor (Senacon) | 4,1 | 7,8 | 3,7 | 4,9 | 7,7 | 2,8 | 4,6 | 7,6 | 3,0 | 3,2 |
| Sobre a tomada de contas especial e os atores envolvidos | 3,2 | 7,7 | 4,5 | 3,6 | 7,6 | 3,9 | 3,8 | 7,6 | 3,8 | 4,1 |
| Sobre o Cadastro de Entidades Privadas Sem Fins Lucrativos Impedidas (Cepim) | 2,6 | 7,7 | 5,1 | 3,0 | 7,5 | 4,5 | 3,1 | 7,5 | 4,3 | 4,6 |
| Sobre o Cadastro Informativo de Créditos não Quitados do Setor Público Federal (Cadin) | 2,8 | 7,7 | 4,9 | 3,2 | 7,5 | 4,2 | 3,4 | 7,5 | 4,1 | 4,4 |
| Sobre o Cadastro Único de Exigências para Transferências Voluntárias para estados e municípios (CAUC) | 2,8 | 7,7 | 4,8 | 3,2 | 7,5 | 4,3 | 3,3 | 7,4 | 4,1 | 4,4 |
| Sobre o Sistema de Gestão de Convênios e Contratos de Repasse - Siconv | 3,2 | 7,8 | 4,6 | 3,5 | 7,6 | 4,1 | 3,8 | 7,6 | 3,8 | 4,2 |
| Sobre os conceitos relacionados às transferências voluntárias com recursos da união, | 3,3 | 7,9 | 4,5 | 3,7 | 7,7 | 4,0 | 3,8 | 7,6 | 3,8 | 4,1 |
| Sobre os convênios administrativos e transferências voluntárias de recursos da União | 3,5 | 7,7 | 4,3 | 3,9 | 7,6 | 3,8 | 4,1 | 7,6 | 3,4 | 3,8 |
| Sobre os critérios para análise, seleção e formalização das propostas de trabalho junto à Secretaria Nacional do Consumidor e ao Fundo de Direitos Difusos | 3,0 | 7,8 | 4,8 | 3,5 | 7,6 | 4,2 | 3,5 | 7,6 | 4,1 | 4,3 |
| Sobre os critérios utilizados para análise, seleção e formalização de propostas de trabalho | 3,6 | 7,9 | 4,3 | 3,9 | 7,6 | 3,7 | 4,1 | 7,6 | 3,5 | 3,8 |
| Sobre os membros do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor | 3,9 | 7,7 | 3,9 | 4,6 | 7,7 | 4,0 | 4,4 | 7,5 | 3,2 | 3,7 |
| Sobre os principais requisitos que compõem uma proposta de trabalho | 3,8 | 7,8 | 4,1 | 4,0 | 7,7 | 4,1 | 4,3 | 7,7 | 3,4 | 3,8 |
| Sobre prestação de contas contínuas e final | 3,2 | 7,9 | 4,6 | 3,4 | 7,7 | 4,1 | 3,7 | 7,7 | 3,8 | 4,2 |
| **Média final** | 3,2 | 7,8 | **4,6** | 3,6 | 7,6 | **4,1** | 3,7 | 7,6 | **3,8** | **4,1** |

Outra análise importante do curso é expressa na avaliação de reação. De modo geral, o curso foi muito bem avaliado pelos participantes em todo o período analisado, considerando as médias finais por ano, com variação de 8,4 a 8,8.

Tabela 5 – Avaliação de reação

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Média anual** | | | | **Média total** |
| **Pergunta** | **2016** | **2017** | **2018** | **2019** |
| Assimilação do conteúdo do curso | 8,7 | 9,0 | 8,8 | 8,7 | 8,8 |
| Capacidade de aplicar o conhecimento ensinado no curso em diferentes situações | 8,8 | 9,0 | 8,8 | 8,7 | 8,8 |
| Capacidade de transmitir os conhecimentos adquiridos no curso a outras pessoas | 8,6 | 8,8 | 8,7 | 8,7 | 8,7 |
| Conciliação do curso com minhas atividades profissionais | 7,0 | 8,3 | 8,2 | 8,1 | 7,9 |
| Disponibilidade de computador nos horários que tenho para estudar | 7,8 | 8,8 | 8,5 | 8,4 | 8,4 |
| **Média total** | 8,2 | 8,8 | 8,6 | 8,5 | 8,5 |

De acordo com a avaliação, as questões referentes aos conhecimentos proporcionados pelo curso foram as que apresentaram melhores médias.

Cabe destacar que a menor média refere-se à conciliação do curso com as atividades profissionais dos participantes, indicando uma característica importante do perfil atendido. Sobre essa questão, vale destacar que as questões de conteúdo foram mais bem avaliadas pelas ofertas em que a conciliação do curso com as atividades profissionais dos participantes foi maior (2017 a 2019).

A Tabela 6 evidencia desempenhos semelhantes na comparação entre médias da Avaliação Diagnóstica e da Avaliação de Reação.

Tabela 6 – Comparativo entre médias da Avaliação Diagnóstica e da Avaliação de Reação

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Avaliações** | **2017** | **2018** | **2019** |
| Média Avaliação Diagnóstica | 4,6 | 4,1 | 3,8 |
| Média Avaliação Reação | 8,8 | 8,6 | 8,5 |

Ainda sobre a avaliação de reação, cabe destacar dois aspectos podem estar relacionados à decrescente taxa de aprovação. São eles: Conciliação do curso com minhas atividades profissionais e Disponibilidade de computador nos horários que tenho para estudar. Os dados não demonstraram relação forte entre os fatores Conciliação do curso com minhas atividades profissionais e Aprovação, sobretudo nos anos de 2018 e 2019.

Tabela 7 – Relação entre Conciliação do curso com minhas atividades profissionais e % de aprovados

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Fatores** | **2016** | **2017** | **2018** | **2019** |
| Conciliação do curso com minhas atividades profissionais (A) | 7,0 | 8,3 | 8,2 | 8,1 |
| % aprovados (B) | 22,19 | 39,25 | 22,59 | 30,14 |
| A:B | 3,17 | 4,73 | 2,74 | 3,72 |

A mesma observação cabe em relação Disponibilidade de computador nos horários que os participantes tinham para estudar e Aprovação, conforme Tabela 8.

Tabela 8 – Relação entre Disponibilidade de computador nos horários que tenho para estudar e % de Aprovados

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Fatores** | **2016** | **2017** | **2018** | **2019** |
| Disponibilidade de computador nos horários que tenho para estudar (A) | 7,8 | 8,75 | 8,5 | 8,4 |
| % Aprovados (B) | 22,19 | 39,25 | 22,59 | 30,14 |
| A:B | 2,84 | 4,49 | 2,65 | 3,59 |

4.4 CURSO: FORMAÇÃO DE TUTORES

O curso de **Formação de Tutores** teve duas ofertas em 2018 e uma em 2019.

Tabela 1 – Ofertas por Ano

| **2016** | **2017** | **2018** | **2019** | **Jul/2020** | **Total** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 0 | 0 | 2 | 1 | 0 | 3 |

Em relação ao número de matrículas, o curso também apresentou crescimento no período observado. Cabe ressaltar que, apesar do crescimento - em termos absolutos - dos totais de matrículas por ano, a proporção de matrículas por oferta decresce anualmente.

Tabela 2 – Total de Matrículas por ano

| **Ano** | **Matrículas** |
| --- | --- |
| 2018 | 268 |
| 2019 | 309 |
| Total | 577 |

Quanto ao número de aprovados, o curso demonstrou pouca variação de valores absolutos entre os anos. No entanto, observa-se que o percentual de aprovados em relação aos matriculados foi menor no último ano de oferta.

Tabela 3 - Aprovados por ano

| **Ano** | **Aprovados** | **Porcentagem** |
| --- | --- | --- |
| 2018 | 103 | 38,43 |
| 2019 | 94 | 30,42 |
| Total | 197 |  |

Em relação à avaliação diagnóstica, a Tabela 4 demonstra que o curso, em todas as ofertas, proporcionou ganho em termos de conhecimento acerca das temáticas abordadas. Esse ganho é representado pela diferença entre a média inicial e a média final. Observa-se que, na média de todas as ofertas, esse ganho foi de 1,6 a 2,2 pontos na avaliação final, sendo a média geral de 1,8 pontos.

De maneira geral, cabe destacar que as médias iniciais e finais não apresentam significativa variação no período analisado, o que significa dizer que o conhecimento inicial do público do curso parece ser homogêneo e que o curso consegue produzir resultados semelhantes em suas ofertas, em termos de rendimento.

Dos conteúdos estudados, observa-se que Legislação da Educação a Distância, As diretrizes pedagógicas da Escola Nacional de Defesa do Consumidor - ENDC Virtual e Configuração das preferências do Fórum foram os que os participantes demonstraram menor conhecimento no início do curso. Esses mesmos temas alcançaram médias finais próximas aos demais temas, sendo esses os que obtiveram maior diferença entre as médias. De outra forma, os referidos temas foram os que mais representaram ganho de conhecimento no curso.

Tabela 4 - Avaliação diagnóstica

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **2018** | | | **2019** | | |  |
| **Pergunta** | **Média Inicial** | **Média Final** | **Dif.** | **Média Inicial** | **Média Final** | **Dif.** | **Média Dif.** |
| Abertura de fóruns | 7,0 | 8,8 | 1,8 | 7,6 | 8,9 | 1,3 | 1,6 |
| Acompanhamento de atividades avaliativas realizadas no AVA | 7,1 | 9,0 | 1,9 | 7,5 | 9,0 | 1,5 | 1,7 |
| Acompanhamento do processo de ensino-aprendizagem do aluno por meio do ambiente virtual de aprendizagem – AVA | 7,2 | 9,0 | 1,8 | 7,6 | 9,0 | 1,5 | 1,7 |
| Apoio aos alunos quanto à navegação eficiente na sala de aula do curso para o alcance dos objetivos | 7,2 | 9,0 | 1,8 | 7,5 | 9,1 | 1,6 | 1,7 |
| As diretrizes pedagógicas da Escola Nacional de Defesa do Consumidor - ENDC Virtual | 6,9 | 9,0 | 2,1 | 7,0 | 9,2 | **2,2** | **2,2** |
| Avaliação de fóruns | 7,1 | 8,9 | 1,8 | 7,5 | 8,8 | 1,4 | 1,6 |
| Configuração das preferências do Fórum | **6,7** | 8,8 | **2,2** | 7,1 | 8,9 | 1,8 | 2,0 |
| Configuração de perfil para uso correto das ferramentas da Plataforma | 6,9 | 9,0 | 2,1 | 7,3 | 9,0 | 1,7 | 1,9 |
| Configurações de formatos da sala de aula virtual | 6,8 | 8,9 | **2,2** | 7,2 | 8,9 | 1,7 | 1,9 |
| Domínio da ferramenta Questionário | 7,1 | 9,1 | 2,0 | 7,5 | 9,1 | 1,7 | 1,8 |
| Domínio da ferramenta Tarefa | 7,0 | 8,9 | 1,9 | 7,3 | 9,0 | 1,7 | 1,8 |
| Domínio da Grade de Notas do AVA | 6,9 | 8,9 | 2,0 | 7,1 | 9,1 | 1,7 | 1,9 |
| Domínio da Plataforma Moodle em geral | 6,8 | 8,9 | 2,0 | 7,3 | 9,0 | 1,7 | 1,9 |
| Elaboração de feedback | 7,1 | 8,9 | 2,1 | 7,5 | 9,0 | 1,7 | 1,9 |
| Envio de mensagens pelo AVA | 7,2 | 8,9 | 2,0 | 7,8 | 9,1 | 1,7 | 1,9 |
| Legislação da Educação a Distância | 6,8 | 8,8 | 2,0 | 7,1 | 9,1 | 1,7 | 1,9 |
| Mediação de fóruns no AVA | 7,0 | 8,9 | 2,0 | 7,4 | 8,9 | 1,7 | 1,9 |
| O contexto da Senacon e da Escola Nacional de Defesa do Consumidor - ENDC Virtual | 7,2 | 9,1 | 2,0 | 7,3 | 9,1 | 1,7 | 1,9 |
| Os fundamentos da Educação a Distância | 7,0 | 9,0 | 2,0 | 7,3 | 9,2 | 1,7 | 1,9 |
| Realização de costura textual em fóruns | 6,8 | 8,9 | 2,0 | 7,3 | 8,8 | 1,7 | 1,9 |
| **Média total** | **7,0** | **8,9** | **2,0** | **7,3** | **9,0** | **1,7** | **1,8** |

De acordo com a avaliação de reação, o curso foi muito bem avaliado pelos participantes em todo o período analisado, considerando as médias finais por ano 8,9 a 9,1.

Tabela 5 – Avaliação de reação

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Média anual** | | **Média total** |
| **Pergunta** | **2018** | **2019** |
| Assimilação do conteúdo do curso | 9,1 | 9,0 | 9,1 |
| Capacidade de aplicar o conhecimento ensinado no curso em diferentes situações | 9,1 | 9,0 | 9,0 |
| Capacidade de transmitir os conhecimentos adquiridos no curso a outras pessoas | 9,2 | 9,0 | 9,1 |
| Conciliação do curso com minhas atividades profissionais | 9,0 | 8,7 | 8,9 |
| Disponibilidade de computador nos horários que tenho para estudar | 9,3 | 8,8 | 9,1 |
| **Média total** | 9,1 | 8,9 | 9,0 |

As maiores médias referem-se às questões sobre conhecimentos adquiridos no curso. Registra-se que as médias anuais referentes às questões sobre conhecimento foram bem coerentes com as médias da avaliação diagnóstica, acompanhando o desempenho por ano, conforme ilustra a Tabela 6.

Tabela 6 – Comparativo entre médias da Avaliação Diagnóstica e da Avaliação de Reação

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Avaliações** | **2018** | **2019** |
| Média Avaliação Diagnóstica | 2,0 | 1,7 |
| Média Avaliação Reação | 9,1 | 8,9 |

Ainda sobre a avaliação de reação, os dados permitiram observar que os participantes demonstraram forte Conciliação do curso com minhas atividades profissionais nos dois anos, sugerindo o perfil profissional do público participante, o que acompanha o percentual de aprovação.

Tabela 7 – Relação entre Conciliação do curso com minhas atividades profissionais e % de aprovados

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Fatores** | **2018** | **2019** |
| Conciliação do curso com minhas atividades profissionais (A) | 9,0 | 8,7 |
| % Aprovados (B) | 38,43 | 30,42 |
| A:B | 4,27 | 3,50 |

Da mesma forma, os participantes declaram ter Disponibilidade de computador nos horários que têm para estudar. Os dados da Tabela 8 sugerem que quanto maior essa disponibilidade, maior o percentual de aprovação.

Tabela 8 – Relação entre Disponibilidade de computador nos horários que tenho para estudar e % de Aprovados

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Fatores** | **2018** | **2019** |
| Disponibilidade de computador nos horários que tenho para estudar (A) | 9,3 | 8,8 |
| % Aprovados (B) | 38,43 | 30,42 |
| A:B | 4,13 | 3,46 |

4.5 CURSO: PLANOS DE SAÚDE E RELAÇÕES DE CONSUMO

O Curso **Planos de Saúde e Relações de Consumo** teve sua primeira oferta em 2016, seguida de outra em 2017. As ofertas somente foram retomadas em 2020 após atualização do curso, totalizando cinco ofertas.

Tabela 1 – Ofertas por Ano

| **2016** | **2017** | **2018** | **2019** | **Jul/2020** | **Total** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 1 | 0 | 0 | 3 | 5 |

Após a atualização, o ano de 2020 obteve o maior número de matrículas.

Tabela 2 – Total de Matrículas por ano

| **Ano** | **Matrículas** |
| --- | --- |
| 2016 | 504 |
| 2017 | 282 |
| Jul/2020 | 1830 |
| Total | 2616 |

Quanto ao percentual de aprovados em relação aos matriculados, o desempenho de 2016 e 2017 também é semelhante. Em 2020, esse número demonstrou significativa queda, sendo possível sugerir o impacto do contexto de pandemia.

Tabela 3 - Aprovados por ano

| **Ano** | **Aprovados** | **Porcentagem** |
| --- | --- | --- |
| 2016 | 162 | 32,14 |
| 2017 | 84 | 29,79 |
| Jul/2020 | 169 | 9,23 |
| Total | 415 |  |

No que se refere à avaliação diagnóstica, os dados analisados são das ofertas de 2017 e 2020, posto que não houve aplicação em 2016. A Tabela 4 a demonstra que o curso, em todas as ofertas, proporcionou ganho em termos de conhecimento acerca das temáticas abordadas. Esse ganho é representado pela diferença entre a média inicial e a média final. Observa-se que, na média de todas as ofertas, esse ganho foi de 3,0 a 4,2 pontos na avaliação final, sendo a média geral de 3,6 pontos.

De maneira geral, cabe destacar que as médias iniciais e finais não apresentam significativa variação no período analisado, o que significa dizer que o conhecimento inicial do público do curso parece ser homogêneo e que o curso consegue produzir resultados semelhantes em suas ofertas, em termos de rendimento.

Dos conteúdos estudados, observa-se que Os fatores históricos que impulsionaram o crescimento do setor de planos de saúde no Brasil foi o tema que os participantes demonstraram menor conhecimento no início do curso, sendo esse o que obteve maior diferença entre as médias. De outra forma, o referido tema foi o que mais representou ganho de conhecimento no curso.

Tabela 4 - Avaliação diagnóstica

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **2017** | | | **Jul/2020** | | |  |
| **Pergunta** | **Média Inicial** | **Média Final** | **Dif.** | **Média Inicial** | **Média Final** | **Dif.** | **Média Dif.** |
| A classificação dos planos de saúde, de acordo com as características contratuais. | 4,7 | 8,8 | 4,1 | 4,9 | 9,0 | 4,0 | 4,0 |
| A importância da regulamentação dos planos de saúde. | 6,2 | 9,2 | 2,9 | 6,1 | 9,2 | 3,1 | **3,0** |
| A relação existente entre a operadora e o consumidor. | 5,5 | 9,0 | 3,6 | 5,9 | 9,1 | 3,2 | 3,4 |
| As ferramentas para a solução extrajudicial de conflitos de consumo. | 5,4 | 9,0 | 3,6 | 5,3 | 9,1 | 3,8 | 3,7 |
| As principais leis aplicáveis ao mercado de planos de saúde. | 5,3 | 8,8 | 3,5 | 5,4 | 9,0 | 3,6 | 3,6 |
| As principais regras de atendimento ao consumidor no setor de planos de saúde. | 5,0 | 8,8 | 3,8 | 5,1 | 8,8 | 3,8 | 3,8 |
| Os desafios do setor de planos de saúde no que diz respeito aos conflitos de consumo entre consumidores e operadoras de planos de saúde. | 5,3 | 8,7 | 3,4 | 5,2 | 8,9 | 3,6 | 3,5 |
| Os diferentes tipos de operadoras de planos de saúde. | 5,0 | 8,8 | 3,8 | 5,3 | 8,9 | 3,7 | 3,7 |
| Os direitos de consumidores de planos de saúde quando da solicitação de procedimentos ou serviços de saúde. | 5,4 | 8,8 | 3,4 | 5,5 | 9,0 | 3,6 | 3,5 |
| Os direitos dos consumidores de planos privados de saúde. | 5,6 | 8,9 | 3,3 | 5,6 | 9,0 | 3,4 | 3,4 |
| Os fatores históricos que impulsionaram o crescimento do setor de planos de saúde no Brasil. | 4,3 | 8,6 | 4,3 | 4,7 | 8,8 | 4,2 | **4,2** |
| Os fatores que impulsionaram a ampliação do mercado de planos de saúde. | 4,7 | 8,7 | 3,9 | 4,8 | 8,9 | 3,7 | 3,7 |
| Os instrumentos para solução alternativa de conflitos em saúde suplementar e os prazos para resolução do conflito na via administrativa. | 5,0 | 8,9 | 3,9 | 5,0 | 9,2 | 3,7 | 3,7 |
| **Média total** | **5,2** | **8,8** | **3,7** | **5,3** | **9,0** | **3,6** | **3,6** |

Outra análise importante do curso é expressa na avaliação de reação. De modo geral, o curso foi muito bem avaliado pelos participantes em todo o período analisado, considerando as médias finais por ano, com variação de 7,9 a 8,9.

Tabela 5 – Avaliação de reação

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Média anual** | | | **Média total** |
| **Pergunta** | **2016** | **2017** | **Jul/2020** |
| Assimilação do conteúdo do curso | 9,1 | 8,8 | 8,8 | 8,9 |
| Capacidade de aplicar o conhecimento ensinado no curso em diferentes situações | 9,2 | 9,1 | 8,9 | 9,1 |
| Capacidade de transmitir os conhecimentos adquiridos no curso a outras pessoas | 9,2 | 8,9 | 8,7 | 8,9 |
| Conciliação do curso com minhas atividades profissionais | 7,9 | 7,5 | 8,4 | 7,9 |
| Disponibilidade de computador nos horários que tenho para estudar | 8,1 | 8,5 | 8,3 | 8,3 |
| **Média total** | 8,7 | 8,6 | 8,6 | 8,6 |

De acordo com avaliação, as questões referentes aos conhecimentos proporcionados pelo curso foram as que apresentaram melhores médias.

Cabe destacar que a menor média refere-se à conciliação do curso com as atividades profissionais dos participantes, indicando uma característica importante do perfil atendido. Sobre essa questão, vale destacar que as questões de conteúdo foram mais bem avaliadas pelas ofertas em que a conciliação do curso com as atividades profissionais dos participantes foi menor.

A Tabela 6 evidencia desempenhos semelhantes na comparação entre médias da Avaliação Diagnóstica e da Avaliação de Reação.

Tabela 6 – Comparativo entre médias da Avaliação Diagnóstica e da Avaliação de Reação

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Avaliações** | **2017** | **Jul/2020** |
| Média Avaliação Diagnóstica | 3,7 | 3,6 |
| Média Avaliação Reação | 8,6 | 8,6 |

Ainda sobre a avaliação de reação, os dados não indicam que há relação entre os fatores Conciliação do curso com minhas atividades profissionais e Aprovação nos anos.

Tabela 7 – Relação entre Conciliação do curso com minhas atividades profissionais e % de Aprovados

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Fatores** | **2016** | **2017** | **JUL/2020** |
| Conciliação do curso com minhas atividades profissionais (A) | 7,9 | 7,5 | 8,4 |
| % Aprovados (B) | 32,14 | 29,79 | 9,23 |
| A:B | 4,07 | 3,97 | 1,10 |

Da mesma forma, a relação entre Disponibilidade de computador nos horários que os participantes tinham para estudar e aprovação não foi observada no curso, conforme Tabela 8.

Tabela 8 – Relação entre Disponibilidade de computador nos horários que tenho para estudar e % de Aprovados

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Fatores** | **2016** | **2017** | **JUL/2020** |
| Disponibilidade de computador nos horários que tenho para estudar (A) | 8,1 | 8,5 | 8,3 |
| % Aprovados (B) | 32,14 | 29,79 | 9,23 |
| A:B | 3,97 | 3,50 | 1,11 |

4.6 CURSO: VIGILÂNCIA SANITÁRIA E DEFESA DO CONSUMIDOR

O curso **Vigilância Sanitária e Defesa** **do Consumidor**,em parceria com a Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA) teve sua primeira oferta no ano de 2017 e a manteve crescente nos anos subsequentes, contabilizando oito ofertas até julho de 2020.

Tabela 1 – Ofertas por Ano

| **2016** | **2017** | **2018** | **2019** | **2020** | **Total** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 0 | 1 | 2 | 2 | 3 | 8 |

Em relação ao número de matrículas, o curso também apresentou crescimento no período observado, sendo o ano de 2020, até o momento, o período de menor matrículas efetivadas.

Tabela 2 – Total de Matrículas por ano

| **Ano** | **Matrículas** |
| --- | --- |
| 2017 | 2079 |
| 2018 | 2965 |
| 2019 | 2695 |
| 2020 | 952 |
| Total | 8691 |

Quanto ao número de aprovados, observa-se que o percentual de aprovados em relação aos matriculados caiu ao longo das ofertas. Vale ressaltar que, para a oferta de 2020, deve ser considerado o impacto do contexto de pandemia que afetou o nosso cotidiano e pode ter influenciado na taxa de não conclusão do curso.

Tabela 3 - Aprovados por ano

| **Ano** | **Aprovados** | **Porcentagem** |
| --- | --- | --- |
| 2017 | 963 | 46,32 |
| 2018 | 1167 | 39,36 |
| 2019 | 889 | 32,99 |
| 2020 | 168 | 17,65 |
| Total | 3187 |  |

Em relação à avaliação diagnóstica, a Tabela 4 demonstra que o curso, em todas as ofertas, proporcionou ganho em termos de conhecimento acerca das temáticas abordadas. Esse ganho é representado pela diferença entre a média inicial e a média final. Observa-se que, na média de todas as ofertas, esse ganho foi de 1,6 a 3,2 pontos na avaliação final, sendo a média geral de 2,4 pontos.

De maneira geral, cabe destacar que as médias iniciais e finais não apresentam significativa variação no período analisado, o que significa dizer que o conhecimento inicial do público do curso parece ser homogêneo e que o curso consegue produzir resultados semelhantes em suas ofertas, em termos de rendimento, com médias finais de 8,8 a 9,0.

Dos conteúdos estudados, observa-se que O que é Rede de Consumo Seguro e Saúde foi o tema que os participantes demonstraram menor conhecimento no início do curso. Esse tema alcançou média final próxima às dos demais temas. O tema que obteve maior ganho de conhecimento no curso foi Histórico da Política Nacional das Relações de Consumo no Brasil.

Tabela 4 - Avaliação diagnóstica

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **2017** | | | | **2018** | | | | | | **2019** | | | | | | **JUL/2020** | | | | | |  | | | |
| **Pergunta** | **M.I** | **M.F** | **Dif.** | | **M.I** | | | | **M.F** | **Dif.** | **M.I** | | | | **M.F** | **Dif.** | **M.I** | | | | | **M.F** | | | | **Dif.** | | | | **M. Dif.** |
| A importância da plataforma consumidor.gov.br para a resolução de conflitos de consumo de forma rápida. | 6,2 | 9,0 | | 2,7 | | 5,7 | | 8,8 | | 3,1 | | 6,0 | | 9,0 | | 2,9 | | | 6,5 | | 9,0 | | | | 2,6 | | | | 2,8 | |
| A organização do Estado brasileiro. | 6,9 | 8,6 | | 1,7 | | 6,6 | | 8,5 | | 1,9 | | 6,6 | | 8,7 | | 2,1 | | | 6,8 | | 8,7 | | | | 1,9 | | | | 1,9 | |
| As competências da Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa), dos órgãos estaduais e municipais de Vigilância Sanitária. | 7,1 | 8,9 | | 1,8 | | 6,8 | | 8,9 | | 2,1 | | 6,7 | | 8,9 | | 2,2 | | | 6,1 | | 8,9 | | | | 2,8 | | | | 2,2 | |
| As competências da Senacon, dos Procons, do Ministério Público e da Defensoria Pública. | 6,3 | 8,8 | 2,6 | | 5,7 | | 8,6 | | | 2,9 | 5,8 | | 8,7 | | | 2,9 | | 6,1 | | 9,0 | | | | 2,9 | | | | 2,8 | | |
| As principais legislações, no âmbito federal, referentes à defesa do consumidor. | 6,4 | 8,8 | 2,4 | | 5,7 | | 8,6 | | | 2,9 | 5,9 | | 8,7 | | | 2,9 | | 6,3 | | 8,9 | | | | 2,6 | | | | 2,7 | | |
| Como agentes da defesa do consumidor ou da vigilância sanitária utilizam o Poder de Polícia para coibir abusos no mercado de consumo. | 7,4 | 9,0 | 1,7 | | 7,1 | | 9,0 | | | 1,9 | 6,9 | | 9,0 | | | 2,1 | | 6,9 | | 9,1 | | | | 2,2 | | | | 2,0 | | |
| Histórico da Política Nacional das Relações de Consumo no Brasil. | 5,9 | 8,5 | 2,6 | | 5,4 | | 8,4 | | | 3,0 | 5,7 | | 8,5 | | | 2,9 | | 5,8 | | 8,7 | | | | 2,9 | | | | **2,9** | | |
| Histórico da Vigilância Sanitária no Brasil. | 6,6 | 8,7 | 2,1 | | 6,3 | | 8,7 | | | 2,4 | 6,4 | | 8,8 | | | 2,5 | | 5,7 | | 8,9 | | | | 3,2 | | | | 2,6 | | |
| O direito à saúde não apenas como direito ao tratamento de doenças. | 7,7 | 9,0 | 1,3 | | 7,4 | | 9,0 | | | 1,7 | 7,3 | | 9,0 | | | 1,7 | | 7,3 | | 9,0 | | | | 1,7 | | | | **1,6** | | |
| O direito do consumidor e a saúde na Constituição Federal. | 6,9 | 8,8 | 1,9 | | 6,5 | | 8,7 | | | 2,3 | 6,6 | | 8,9 | | | 2,3 | | 6,8 | | 9,0 | | | | 2,1 | | | | 2,2 | | |
| O que é o Sistema Nacional de Vigilância Sanitária e como está estruturado. | 6,8 | 8,8 | 2,0 | | 6,5 | | 8,8 | | | 2,3 | 6,5 | | 8,8 | | | 2,4 | | 5,8 | | 8,8 | | | | 3,0 | | | | 2,4 | | |
| O que é Rede de Consumo Seguro e Saúde. | 5,9 | 8,8 | 2,8 | | 5,3 | | 8,6 | | | 3,3 | 5,7 | | 8,8 | | | 3,0 | | 5,5 | | 8,8 | | | | 3,3 | | | | 3,1 | | |
| O que é uma relação de consumo. | 7,0 | 8,9 | 1,9 | | 6,5 | | 8,8 | | | 2,3 | 6,7 | | 9,0 | | | 2,3 | | 7,0 | | 9,1 | | | | 2,1 | | | | 2,2 | | |
| Os conceitos de “saúde” e “risco”. | 7,3 | 9,0 | 1,7 | | 6,9 | | 8,9 | | | 2,1 | 7,0 | | 9,0 | | | 2,0 | | 6,3 | | 8,9 | | | | 2,7 | | | | 2,1 | | |
| Os conceitos de “vício” e “defeito”. | 6,9 | 9,0 | 2,1 | | 6,4 | | 8,8 | | | 2,4 | 6,6 | | 9,0 | | | 2,4 | | 6,7 | | 9,0 | | | | 2,2 | | | | 2,3 | | |
| Os conceitos de consumidor, fornecedor, produto e serviço previstos no CDC. | 7,2 | 9,1 | 2,0 | | 6,6 | | 9,0 | | | 2,4 | 6,6 | | 9,1 | | | 2,4 | | 7,0 | | 9,1 | | | | 2,1 | | | | 2,2 | | |
| Os direitos básicos do consumidor previstos no CDC. | 6,8 | 8,9 | 2,1 | | 6,2 | | 8,8 | | | 2,6 | 6,4 | | 9,0 | | | 2,6 | | 6,7 | | 9,0 | | | | 2,3 | | | | 2,4 | | |
| Os princípios da administração pública previstos na Constituição Federal. | 7,0 | 8,8 | 1,8 | | 6,6 | | 8,7 | | | 2,1 | 6,5 | | 8,8 | | | 2,3 | | 6,7 | | 8,9 | | | | 2,2 | | | | 2,1 | | |
| Os princípios estabelecidos no CDC. | 6,5 | 8,9 | 2,4 | | 5,9 | | 8,7 | | | 2,4 | 6,1 | | 8,9 | | | 2,8 | | 6,6 | | 9,0 | | | | 2,5 | | | | 2,5 | | |
| Porque o Estado deverá promover a defesa do consumidor e garantir a todos à saúde. | 7,8 | 9,1 | 2,1 | | 7,5 | | 9,0 | | | 2,4 | 7,4 | | 9,1 | | | 2,4 | | 7,4 | | 9,1 | | | | 2,5 | | | | 2,4 | | |
| **Média final** | **6,8** | **8,9** | **2,1** | | **6,4** | | **8,8** | | | **2,4** | **6,5** | | **8,9** | | | **2,4** | | **6,5** | | **9,0** | | | | **2,5** | | | | **2,4** | | |

De modo geral, o curso foi muito bem avaliado pelos participantes em todo o período analisado, considerando as médias finais por ano que foram de 8,5 a 9,0.

Tabela 5 – Avaliação de reação

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Média anual** | | | | **Média total** |
| **Pergunta** | **2017** | **2018** | **2019** | **JUL/2020** |
| Assimilação do conteúdo do curso | 8,9 | 8,8 | 8,9 | 9,1 | 8,9 |
| Capacidade de aplicar o conhecimento ensinado no curso em diferentes situações | 9,0 | 9,0 | 9,0 | 9,2 | 9,0 |
| Capacidade de transmitir os conhecimentos adquiridos no curso a outras pessoas | 8,8 | 8,8 | 8,9 | 9,1 | 8,9 |
| Conciliação do curso com minhas atividades profissionais | 8,6 | 8,4 | 8,4 | 8,7 | 8,5 |
| Disponibilidade de computador nos horários que tenho para estudar | 8,9 | 8,7 | 8,5 | 9,0 | 8,8 |
| **Média total** | 8,8 | 8,7 | 8,7 | 9,0 | 8,8 |

A Tabela 6 evidencia desempenhos semelhantes na comparação entre médias da Avaliação Diagnóstica e da Avaliação de Reação.

Tabela 6 – Comparativo entre médias da Avaliação Diagnóstica e da Avaliação de Reação

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Avaliações** | **2017** | **2018** | **2019** | **JUL/2020** |
| Média Avaliação Diagnóstica | 2,1 | 2,4 | 2,4 | 2,5 |
| Média Avaliação Reação | 8,8 | 8,7 | 8,7 | 9,0 |

Na Tabela 7, os dados indicam que o fator Conciliação do curso com atividades profissionais parece não ter influenciado na taxa de aprovação, pois as suas médias mantiveram-se estáveis enquanto houve queda na taxa de aprovação.

Tabela 7 – Relação entre Conciliação do curso com minhas atividades profissionais e % de aprovados

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Fatores** | **2017** | **2018** | **2019** | **JUL/2020** |
| Conciliação do curso com minhas atividades profissionais (A) | 8,6 | 8,4 | 8,4 | 8,7 |
| % Aprovados (B) | 46,32 | 39,36 | 32,99 | 17,65 |
| A:B | 5,39 | 4,71 | 3,95 | 2,03 |

Na mesma direção, a Tabela 8 indica que o fator Disponibilidade de computador nos horários que os participantes têm para estudar parece não ter influenciado na taxa de aprovação, pois as médias, apesar de decrescerem nos anos de 2017 a 2019, não seguiram na mesma proporção que a queda na taxa de aprovação, aumentando em 2020 quando houve menor taxa de aprovação.

Tabela 8 – Relação entre Disponibilidade de computador nos horários que tenho para estudar e % de Aprovados

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Fatores** | **2017** | **2018** | **2019** | **JUL/2020** |
| Disponibilidade de computador nos horários que tenho para estudar (A) | 8,9 | 8,7 | 8,5 | 9,0 |
| % Aprovados (B) | 46,32 | 39,36 | 32,99 | 17,65 |
| A:B | 5,20 | 4,55 | 3,88 | 1,96 |

4.7 CURSO: CONSUMO SEGURO E SAÚDE

O curso **Consumo, Seguro e Saúde** teve sua primeira oferta no ano de 2017 e a manteve crescente nos anos subsequentes, contabilizando nove ofertas até julho de 2020.

Tabela 1 – Ofertas por Ano

| **2016** | **2017** | **2018** | **2019** | **Jul/2020** | **Total** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 0 | 1 | 2 | 3 | 3 | 7 |

No Projeto Capacitação, a primeira oferta foi no ano de 2018, contabilizando cinco ofertas até julho de 2020.

Tabela 2 – Ofertas por Ano no Projeto Capacitação

| **2018** | **2019** | **Jul/2020** |  | **Total** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 2 |  | 5 |
|  |  |  |  |  |

Em relação ao número de matrículas, o curso também apresentou crescimento no período observado. Cabe ressaltar que, apesar do crescimento - em termos absolutos - dos totais de matrículas por ano, a proporção de matrículas por oferta decresce anualmente.

Tabela 3 – Total de Matrículas por ano

| **Ano** | **Matrículas** |
| --- | --- |
| 2017 | 1205 |
| 2018 | 1516 |
| 2019 | 1951 |
| Jul/2020 | 875 |
| Total | 5547 |

No Projeto Capacitação, o curso também apresentou crescimento no período observado. A partir dos dados analisados, verificou-se que a participação no curso é maior pelo público que não está vinculado ao Projeto Capacitação.

Tabela 4 – Total de Matrículas por ano no Projeto Capacitação

| **Ano** | **Matrículas** |
| --- | --- |
| 2018 | 46 |
| 2019 | 197 |
| Jul/2020 | 240 |
| Total | 483 |

Em relação ao total de matrículas por setor no Projeto Capacitação, o curso foi mais demandado por Operadoras de Telecomunicações e menos demandado pelo setor de Transporte Aéreo.

Tabela 5 - Total de Matrículas por ano e por setor

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Setor** | **2018** | **2019** | **JUL/2020** | **Total** |
| Bancos, Financeiras e Administradoras de Cartão | 0 | 0 | 8 | 8 |
| Fabricantes - Eletroeletrônicos, Produtos de Telefonia e Informática | 0 | 27 | 19 | 46 |
| Operadoras de Planos de Saúde e Administradora de Benefícios | 46 | 54 | 186 | 286 |
| Operadoras de Telecomunicações | 0 | 111 | 8 | 119 |
| Transporte Aéreo | 0 | 0 | 1 | 1 |
| Varejo | 0 | 5 | 18 | 23 |

Quanto ao número de aprovados, o curso demonstrou pouca variação de valores absolutos entre os anos de 2017 a 2019. No entanto, observa-se que o percentual de aprovados em relação aos matriculados vem caindo ao longo das ofertas. Vale ressaltar que, para a oferta de 2020, deve ser considerado o impacto do contexto de pandemia que afetou o nosso cotidiano e pode ter influenciado na taxa de não conclusão do curso.

Tabela 6 - Aprovados por ano

| **Ano** | **Aprovados** | **Porcentagem** |
| --- | --- | --- |
| 2017 | 515 | 42,74 |
| 2018 | 581 | 38,32 |
| 2019 | 520 | 26,65 |
| **JUL/**2020 | 185 | 21,14 |
| Total | 1801 |  |

Quanto ao número de aprovados no Projeto Capacitação, o curso demonstrou variação de valores absolutos entre os anos. No entanto, observa-se que o percentual de aprovados em relação aos matriculados foi significativamente menor em 2019 e mais ainda em 2020.

Em comparação com os dados gerais do curso, observou-se que o percentual de aprovados no Projeto Capacitação no ano de 2018 foi bem maior do que o percentual geral do curso. No ano de 2019, o desempenho do Projeto Capacitação, apesar de maior, já foi mais próximo aos dados gerais. Ainda assim, pode-se dizer que o aproveitamento foi mais efetivo no Projeto Capacitações, visto que a taxa de aprovação é maior neste grupo.

Tabela 7 - Aprovados por ano no Projeto Capacitação

| **Ano** | **Aprovados** | **Porcentagem** |
| --- | --- | --- |
| 2018 | 31 | 67,39 |
| 2019 | 59 | 29,95 |
| Jul/2020 | 7 | 2,92 |
| Total | 97 |  |

No que se refere ao total de aprovados por setor, o setor que mais aprovou foi o de Operadoras de Planos de Saúde e Administradora de Benefícios.

Tabela 8 - Total de Aprovados por ano e por setor

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Setor** | **2018** | **2019** | **JUL/2020** | **Total** |
| Bancos, Financeiras e Administradoras de Cartão | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Fabricantes - Eletroeletrônicos, Produtos de Telefonia e Informática | 0 | 12 | 1 | 13 |
| Operadoras de Planos de Saúde e Administradora de Benefícios | 31 | 46 | 5 | 82 |
| Operadoras de Telecomunicações | 0 | 1 | 1 | 2 |
| Transporte Aéreo | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Varejo | 0 | 0 | 0 | 0 |

Em relação à avaliação diagnóstica, a Tabela 9 demonstra que o curso, em todas as ofertas, proporcionou ganho em termos de conhecimento acerca das temáticas abordadas. Esse ganho é representado pela diferença entre a média inicial e a média final. Observa-se que, na média de todas as ofertas, esse ganho foi de 2,4 a 3,7 pontos na avaliação final, sendo a média geral de 3,0 pontos. De acordo com a tabela 10, observa-se que, na média de todas as ofertas no Projeto Capacitação, esse ganho foi de 2,5 a 3,9 pontos na avaliação final, sendo a média geral de 3,1 pontos. Portanto, houve pouca diferenciação entre o desempenho dos dois grupos analisados.

De maneira geral, cabe destacar que as médias iniciais e finais não apresentam significativa variação no período analisado, o que significa dizer que o conhecimento inicial do público do curso parece ser homogêneo e que o curso consegue produzir resultados semelhantes em suas ofertas, em termos de rendimento, tanto em relação aos dados gerais quanto aos dados do Projeto Capacitação.

Dos conteúdos estudados, observa-se que O que é a Rede de Alerta e Comunicação de Riscos de Alimentos (Reali) e O que é o Comitê Codex Alimentarius do Brasil (CCAB) foram os temas que os participantes demonstraram menor conhecimento no início do curso. Porém, esses mesmos temas alcançaram médias finais próximas às dos demais temas, sendo esses os que obtiveram maior diferença entre as médias. De outra forma, os referidos temas foram os que mais representaram ganho de conhecimento no curso.

Tabela 9 – Avaliação Diagnóstica

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **2017** | | | **2018** | | | **2019** | | | **JUL/2020** | | |  |
| **Pergunta** | **Média Inicial** | **Média Final** | **Dif.** | **Média Inicial** | **Média Final** | **Dif.** | **Média Inicial** | **Média Final** | **Dif.** | **Média Inicial** | **Média Final** | **Dif.** | **Média Dif.** |
| A diferença entre defeito e vício | 6,5 | 9,2 | 2,7 | 6,2 | 8,7 | 2,5 | 6,4 | 8,9 | 2,5 | 6,2 | 8,7 | 2,5 | 2,6 |
| A obrigação do consumidor quando houver o recall | 5,7 | 9,1 | 3,5 | 5,7 | 8,7 | 3,0 | 5,9 | 9,0 | 3,1 | 5,7 | 8,7 | 3,0 | 3,1 |
| A regulamentação que se aplica ao recall | 5,4 | 8,9 | 3,5 | 5,4 | 8,6 | 3,1 | 5,7 | 8,8 | 3,1 | 5,4 | 8,6 | 3,1 | 3,2 |
| Acidente de consumo | 6,0 | 9,1 | 3,2 | 5,9 | 8,7 | 2,8 | 6,0 | 8,9 | 2,9 | 5,9 | 8,7 | 2,8 | 2,9 |
| As espécies de defeito | 5,9 | 9,0 | 3,1 | 5,7 | 8,6 | 2,9 | 6,0 | 8,8 | 2,9 | 5,7 | 8,6 | 2,9 | 2,9 |
| As obrigações dos fornecedores no caso de recall | 5,7 | 9,1 | 3,4 | 5,7 | 8,7 | 2,9 | 5,9 | 8,9 | 3,0 | 5,7 | 8,7 | 2,9 | 3,1 |
| Atuação da Rede Brasileira de Metrologia Legal e Qualidade na proteção da saúde e segurança dos consumidores | 5,5 | 8,9 | 3,4 | 5,7 | 8,6 | 2,9 | 5,4 | 8,7 | 3,3 | 5,7 | 8,6 | 2,9 | 3,1 |
| Atuação dos Procons, Ministério Público, Defensoria Pública, Delegacias e entidades de defesa do consumidor | 6,5 | 9,0 | 2,5 | 6,4 | 8,6 | 2,3 | 6,3 | 8,8 | 2,5 | 6,4 | 8,6 | 2,3 | 2,4 |
| Conceito de “Defeito” no CDC | 6,5 | 9,1 | 2,7 | 6,2 | 8,7 | 2,5 | 6,4 | 9,0 | 2,6 | 6,2 | 8,7 | 2,5 | 2,5 |
| Crimes contra a vida, saúde e segurança do consumidor | 6,2 | 9,0 | 2,8 | 6,0 | 8,6 | 2,6 | 6,1 | 8,8 | 2,7 | 6,0 | 8,6 | 2,6 | 2,7 |
| Hipóteses em que o fornecedor não será responsabilizado. | 5,7 | 9,1 | 3,4 | 5,5 | 8,7 | 3,2 | 5,7 | 8,9 | 3,2 | 5,5 | 8,7 | 3,2 | 3,2 |
| Membros do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor | 6,0 | 8,9 | 3,0 | 5,8 | 8,6 | 2,8 | 5,8 | 8,7 | 2,9 | 5,8 | 8,6 | 2,8 | 2,9 |
| Membros do Sistema Nacional de Vigilância Sanitária | 6,5 | 9,0 | 2,5 | 6,2 | 8,6 | 2,4 | 5,7 | 8,7 | 3,0 | 6,2 | 8,6 | 2,4 | 2,6 |
| Motivos que levam a responsabilização do comerciante por acidentes de consumo | 5,9 | 9,0 | 3,2 | 5,7 | 8,7 | 3,0 | 5,8 | 8,9 | 3,1 | 5,7 | 8,7 | 3,0 | 3,1 |
| O que é a Rede de Alerta e Comunicação de Riscos de Alimentos (Reali) | **4,8** | **8,8** | **4,0** | **5,0** | **8,5** | **3,5** | **4,9** | **8,6** | **3,7** | **5,0** | **8,5** | **3,5** | **3,6** |
| O que é o Comitê Codex Alimentarius do Brasil (CCAB) | **4,8** | **8,7** | **3,8** | **4,8** | **8,4** | **3,6** | **4,9** | **8,6** | **3,7** | **4,8** | **8,4** | **3,6** | **3,7** |
| O que é recall ou chamamento | 6,7 | 9,2 | 2,5 | 6,5 | 8,8 | 2,3 | 6,7 | 9,0 | 2,3 | 6,5 | 8,8 | 2,3 | 2,3 |
| Os órgãos integrantes da Rede Consumo Seguro e Saúde – Brasil | 5,0 | 8,7 | 3,8 | 5,2 | 8,5 | 3,3 | 5,1 | 8,6 | 3,4 | 5,2 | 8,5 | 3,3 | 3,4 |
| Os órgãos integrantes o Grupo de Estudos Permanentes de Acidentes de Consumo | **4,8** | **8,7** | **3,9** | **5,1** | **8,4** | **3,4** | **5,0** | **8,6** | **3,6** | **5,1** | **8,4** | **3,4** | **3,6** |
| Papel do Poder Judiciário na proteção dos interesses dos consumidores em relação à saúde e segurança. | 6,2 | 9,0 | 2,7 | 6,1 | 8,6 | 2,5 | 6,1 | 8,8 | 2,7 | 6,1 | 8,6 | 2,5 | 2,6 |
| Porque a Rede Consumo Seguro e Saúde das Américas surgiu | **4,9** | **8,7** | **3,9** | **5,1** | **8,4** | **3,3** | **5,1** | **8,6** | **3,5** | **5,1** | **8,4** | **3,3** | 3,5 |
| Princípio da confiança ou teoria da qualidade. | 5,3 | 8,8 | 3,5 | 5,3 | 8,5 | 3,2 | 5,4 | 8,7 | 3,3 | 5,3 | 8,5 | 3,2 | 3,3 |
| Quais produtos sofreram recall | 5,4 | 9,0 | 3,6 | 5,4 | 8,6 | 3,1 | 5,7 | 8,8 | 3,1 | 5,4 | 8,6 | 3,1 | 3,3 |
| Realização de campanha de chamamento | 5,9 | 9,1 | 3,2 | 5,9 | 8,6 | 2,7 | 6,1 | 8,9 | 2,8 | 5,9 | 8,6 | 2,7 | 2,9 |
| Recall no CDC | 6,0 | 9,1 | 3,1 | 6,0 | 8,7 | 2,7 | 6,1 | 8,9 | 2,8 | 6,0 | 8,7 | 2,7 | 2,8 |
| Responsabilidade objetiva | 5,9 | 9,0 | 3,1 | 5,8 | 8,6 | 2,8 | 6,0 | 8,8 | 2,8 | 5,8 | 8,6 | 2,8 | 2,9 |
| Responsabilização por eventuais acidentes de consumo | 5,8 | 9,0 | 3,2 | 5,6 | 8,6 | 3,0 | 5,8 | 8,8 | 3,0 | 5,6 | 8,6 | 3,0 | 3,0 |
| Saúde e segurança dos produtos e serviços na Constituição Federal | 6,1 | 8,9 | 2,7 | 5,8 | 8,5 | 2,7 | 5,9 | 8,7 | 2,9 | 5,8 | 8,5 | 2,7 | 2,8 |
| Saúde e segurança dos produtos e serviços no Código de Defesa do Consumidor | 6,5 | 9,0 | 2,5 | 6,1 | 8,6 | 2,4 | 6,3 | 8,8 | 2,5 | 6,1 | 8,6 | 2,4 | 2,5 |
| Saúde e segurança dos produtos e serviços para a proteção dos consumidores | 6,9 | 9,0 | 2,1 | 6,3 | 8,6 | 2,3 | 6,3 | 8,8 | 2,5 | 6,3 | 8,6 | 2,3 | **2,3** |
| **Média total** | **5,8** | **9,0** | **3,1** | **5,7** | **8,6** | **2,9** | **5,8** | **8,8** | **3,0** | **5,7** | **8,6** | **2,9** | **3,0** |

Tabela 10 – Avaliação Diagnóstica Projeto Capacitação

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **2018** | | | **2019** | | | **JUL/2020** | | |  |
| Pergunta | Média Inicial | Média Final | Dif. | Média Inicial | Média Final | Dif. | Média Inicial | Média Final | Dif. | Média Dif. |
| A diferença entre defeito e vício | 6,2 | 8,5 | 2,3 | 6,3 | 8,9 | 2,6 | 6,2 | 9,1 | 3,0 | 2,6 |
| A obrigação do consumidor quando houver o recall | 5,8 | 8,6 | 2,8 | 5,8 | 8,9 | 3,2 | 5,4 | 9,2 | 3,7 | 3,2 |
| A regulamentação que se aplica ao recall | 5,5 | 8,4 | 2,9 | 5,6 | 8,8 | 3,2 | 5,1 | 9,0 | 3,9 | 3,3 |
| Acidente de consumo | 5,9 | 8,5 | 2,7 | 5,8 | 8,8 | 3,0 | 5,7 | 9,1 | 3,4 | 3,0 |
| As espécies de defeito | 5,8 | 8,5 | 2,7 | 5,8 | 8,8 | 3,0 | 5,7 | 9,0 | 3,3 | 3,0 |
| As obrigações dos fornecedores no caso de recall | 5,8 | 8,5 | 2,7 | 5,8 | 8,9 | 3,1 | 5,4 | 9,1 | 3,7 | 3,2 |
| Atuação da Rede Brasileira de Metrologia Legal e Qualidade na proteção da saúde e segurança dos consumidores | 5,7 | 8,4 | 2,7 | 5,2 | 8,7 | 3,4 | 4,9 | 8,8 | 3,9 | 3,3 |
| Atuação dos Procons, Ministério Público, Defensoria Pública, Delegacias e entidades de defesa do consumidor | 6,4 | 8,5 | 2,1 | 6,1 | 8,8 | 2,6 | 6,4 | 9,0 | 2,7 | 2,5 |
| Conceito de “Defeito” no CDC | 6,2 | 8,5 | 2,3 | 6,2 | 8,9 | 2,7 | 6,3 | 9,2 | 2,9 | 2,6 |
| Crimes contra a vida, saúde e segurança do consumidor | 6,0 | 8,5 | 2,5 | 6,0 | 8,8 | 2,8 | 5,9 | 9,0 | 3,1 | 2,8 |
| Hipóteses em que o fornecedor não será responsabilizado. | 5,6 | 8,5 | 2,9 | 5,6 | 8,9 | 3,3 | 5,5 | 9,2 | 3,7 | 3,3 |
| Membros do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor | 5,9 | 8,5 | 2,6 | 5,6 | 8,7 | 3,1 | 5,6 | 8,9 | 3,3 | 3,0 |
| Membros do Sistema Nacional de Vigilância Sanitária | 6,2 | 8,4 | 2,3 | 5,6 | 8,7 | 3,0 | 5,3 | 8,8 | 3,5 | 2,9 |
| Motivos que levam a responsabilização do comerciante por acidentes de consumo | 5,7 | 8,5 | 2,8 | 5,6 | 8,8 | 3,2 | 5,5 | 9,1 | 3,6 | 3,2 |
| O que é a Rede de Alerta e Comunicação de Riscos de Alimentos (Reali) | **5,1** | **8,4** | **3,2** | **4,8** | **8,6** | **3,8** | **4,3** | **8,8** | **4,5** | **3,9** |
| O que é o Comitê Codex Alimentarius do Brasil (CCAB) | **4,9** | **8,3** | **3,3** | **4,8** | **8,6** | **3,7** | **4,0** | **8,8** | **4,8** | **3,9** |
| O que é recall ou chamamento | 6,4 | 8,6 | 2,2 | 6,6 | 9,0 | 2,4 | 6,4 | 9,2 | 2,9 | 2,5 |
| Os órgãos integrantes da Rede Consumo Seguro e Saúde – Brasil | 5,3 | 8,3 | 3,1 | 5,0 | 8,6 | 3,6 | 4,4 | 8,7 | 4,3 | 3,6 |
| Os órgãos integrantes o Grupo de Estudos Permanentes de Acidentes de Consumo | 5,2 | 8,3 | 3,2 | 4,9 | 8,5 | 3,7 | 4,3 | 8,7 | 4,4 | 3,7 |
| Papel do Poder Judiciário na proteção dos interesses dos consumidores em relação à saúde e segurança. | 6,2 | 8,5 | 2,3 | 5,9 | 8,7 | 2,8 | 6,3 | 9,0 | 2,7 | 2,6 |
| Porque a Rede Consumo Seguro e Saúde das Américas surgiu | 5,2 | 8,3 | 3,1 | 4,9 | 8,6 | 3,7 | 4,4 | 8,8 | 4,3 | 3,7 |
| Princípio da confiança ou teoria da qualidade. | 5,3 | 8,3 | 3,0 | 5,3 | 8,7 | 3,4 | 4,8 | 9,0 | 4,1 | 3,5 |
| Quais produtos sofreram recall | 5,5 | 8,4 | 2,9 | 5,6 | 8,8 | 3,2 | 5,1 | 9,0 | 3,9 | 3,3 |
| Realização de campanha de chamamento | 5,9 | 8,5 | 2,6 | 6,0 | 8,9 | 3,0 | 5,6 | 9,1 | 3,5 | 3,0 |
| Recall no CDC | 6,0 | 8,5 | 2,5 | 6,0 | 8,9 | 2,9 | 5,9 | 9,2 | 3,3 | 2,9 |
| Responsabilidade objetiva | 5,9 | 8,5 | 2,6 | 5,8 | 8,8 | 3,0 | 6,1 | 9,1 | 3,0 | 2,9 |
| Responsabilização por eventuais acidentes de consumo | 5,7 | 8,5 | 2,8 | 5,7 | 8,8 | 3,2 | 5,5 | 9,1 | 3,5 | 3,2 |
| Saúde e segurança dos produtos e serviços na Constituição Federal | 5,8 | 8,4 | 2,5 | 5,7 | 8,7 | 3,0 | 5,7 | 8,9 | 3,2 | 2,9 |
| Saúde e segurança dos produtos e serviços no Código de Defesa do Consumidor | 6,1 | 8,4 | 2,3 | 6,1 | 8,7 | 2,6 | 6,2 | 9,0 | 2,9 | 2,6 |
| Saúde e segurança dos produtos e serviços para a proteção dos consumidores | 6,2 | 8,4 | 2,2 | 6,2 | 8,8 | 2,5 | 6,2 | 9,0 | 2,7 | 2,5 |
| **Média total** | **5,8** | **8,5** | **2,7** | **5,7** | **8,8** | **3,1** | **5,5** | **9,0** | **3,5** | **3,1** |

Outra análise importante do curso é expressa na avaliação de reação. De modo geral, o curso foi muito bem avaliado pelos participantes em todo o período analisado, considerando as médias finais por ano.

Tabela 11 – Avaliação de reação

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Média Anual** | | | | **Média Total** |
| Pergunta | **2017** | **2018** | **2019** | **JUL/2020** |  |
| Assimilação do conteúdo do curso | 9,1 | 8,8 | 8,9 | 9,1 | 9,0 |
| Capacidade de aplicar o conhecimento ensinado no curso em diferentes situações | 9,2 | 8,9 | 9,0 | 9,1 | 9,0 |
| Capacidade de transmitir os conhecimentos adquiridos no curso a outras pessoas | 9,0 | 8,8 | 8,8 | 9,0 | 8,9 |
| Conciliação do curso com minhas atividades profissionais. | 8,5 | 8,3 | 8,0 | 8,3 | 8,3 |
| Disponibilidade de computador nos horários que tenho para estudar. | 8,8 | 8,6 | 8,3 | 8,6 | 8,6 |
| **Média total** | 8,9 | 8,7 | 8,6 | 9,0 | 9,0 |

As maiores médias referem-se às questões sobre conhecimentos adquiridos no curso. Registra-se que as médias anuais referentes às questões sobre conhecimento foram são coerentes com as médias da avaliação diagnóstica, acompanhando o desempenho por ano, conforme ilustra a Tabela 12.

Tabela 12 – Comparativo entre médias da Avaliação Diagnóstica e da Avaliação de Reação

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Avaliações** | **2017** | **2018** | **2019** | **2020** |
| Média Avaliação Diagnóstica | 3,1 | 2,9 | 3,0 | 2,9 |
| Média Avaliação Reação | 8,9 | 8,7 | 8,6 | 9,0 |

Ainda sobre a avaliação de reação, os dados sugerem que há relação entre os fatores Conciliação do curso com minhas atividades profissionais e Aprovação nos anos de 2017 a 2019. De acordo com a Tabela 13, podemos inferir que quanto mais os participantes conseguem conciliar o curso com as suas atividades profissionais, maior é o percentual de aprovação e vice-versa. Essa relação não foi observada em 2020.

Tabela 13 – Relação entre Conciliação do curso com minhas atividades profissionais e % de aprovados

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Fatores** | **2017** | **2018** | **2019** | **JUL/2020** |
| Conciliação do curso com minhas atividades profissionais. | 8,5 | 8,3 | 8,0 | 8,3 |
| % Aprovados | 42,74 | 38,32 | 26,65 | 21,14 |
| A:B | 5,03 | 4,62 | 3,33 | 2,55 |

Com o mesmo entendimento, sugere-se uma relação entre Disponibilidade de computador nos horários que tenho para estudar e Aprovação” De acordo com a Tabela 14, podemos inferir que quanto mais os participantes declaram possuir disponibilidade de computador nos horários em que eles têm para estudar, maior é o percentual de aprovação, e vice-versa, entre os anos 2017 e 2019, não se aplicando ao ano de 2020.

Tabela 14 – Relação entre disponibilidade de computador nos horários que tenho para estudar e % de aprovados

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Fatores** | **2017** | **2018** | **2019** | **JUL/2020** |
| Disponibilidade de computador nos horários que tenho para estudar. | 8,8 | 8,6 | 8,3 | 8,6 |
| % aprovados | 42,74 | 38,32 | 26,65 | 21,14 |
| A:B | 4,86 | 4,48 | 3,21 | 2,46 |

4.8 CURSO: INTRODUÇÃO À DEFESA DO CONSUMIDOR

O curso **Introdução à Defesa do Consumidor** teve sua primeira oferta no ano de 2016 e manteve ofertas contínuas nos anos subsequentes, contabilizando dezesseis ofertas até julho de 2020.

Tabela 1 – Ofertas por Ano

| **2016** | **2017** | **2018** | **2019** | **JUL/2020** | **Total** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 2 | 2 | 4 | 3 | 5 | 16 |
|  |  |  |  |  |  |

No Projeto Capacitação, o curso teve sua primeira oferta no ano de 2018 e manteve ofertas contínuas nos anos subsequentes, contabilizando oito ofertas até julho de 2020.

Tabela 2 – Ofertas por Ano Projeto Capacitação

| **2018** | **2019** | **JUL/2020** | **Total** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 5 | 8 |

Em relação ao número de matrículas, o curso também apresentou crescimento no período observado, sendo o maior número de matrículas em 2019.

Tabela 3 – Total de Matrículas por ano

| **Ano** | **Matrículas** |
| --- | --- |
| 2016 | 1284 |
| 2017 | 1836 |
| 2018 | 5306 |
| 2019 | 5691 |
| Jul/2020 | 2982 |
| Total | 17099 |

No Projeto Capacitação, o curso também apresentou crescimento no período observado, sendo o maior número de matrículas em 2019, representando a maioria das matrículas gerais. O ano de 2020 parece ter sofrido os efeitos da pandemia COVID-19, devido à queda no número de matrículas. A partir dos dados analisados, verificou-se que a participação no curso é maior pelo público que não está vinculado ao Projeto Capacitação, apesar de, no ano de 2019, a maioria das matrículas estarem vinculadas ao Projeto Capacitação.

Tabela 4 – Total de Matrículas por ano Projeto Capacitação

| **Ano** | **Matrículas** |
| --- | --- |
| 2018 | 1089 |
| 2019 | 3299 |
| Jul/2020 | 958 |
| Total | 5346 |

Quanto ao número de aprovados, o curso demonstrou aumento do percentual de aprovados em relação aos matriculados ao longo das ofertas, exceto 2020.

Tabela 5 - Aprovados por ano

| **Ano** | **Aprovados** | **Porcentagem** |
| --- | --- | --- |
| 2016 | 523 | 40,73 |
| 2017 | 651 | 35,46 |
| 2018 | 2437 | 45,93 |
| 2019 | 3065 | 53,86 |
| Jul/2020 | 760 | 25,49 |
| Total | 6393 |  |

No Projeto Capacitação, o curso demonstrou percentual de aprovados alto e constante em relação aos matriculados ao longo das ofertas. Vale ressaltar que, para a oferta de 2020, deve ser considerado o impacto do contexto de pandemia que afetou o nosso cotidiano e pode ter influenciado na taxa de não conclusão do curso. Ainda assim, pode-se dizer que o aproveitamento foi mais efetivo no Projeto Capacitações, visto que a taxa de aprovação foi maior nesse grupo.

Tabela 6 - Aprovados por ano

| **Ano** | **Aprovados** | **Porcentagem** |
| --- | --- | --- |
| 2018 | 767 | 70,43 |
| 2019 | 2327 | 70,54 |
| Jul/2020 | 271 | 28,29 |
| Total | 3365 |  |

Em relação ao total de matrículas por setor, durante o período, o curso foi mais demandado no Varejo. No entanto, essa participação ocorreu somente no ano de 2019. O setor de Operadoras de Telecomunicações obteve a segunda maior participação e constante nos três anos analisados. O setor que menos demandou foi o de Transporte Aéreo.

Tabela 7 - Total de Matrículas por ano e por setor

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Setor** | **2018** | **2019** | **JUL/2020** |
| Bancos, Financeiras e Administradoras de Cartão | 150 | 235 | 77 |
| Comércio Eletrônico | 42 | 45 | 4 |
| Fabricantes - Eletroeletrônicos, Produtos de Telefonia e Informática | 204 | 548 | 149 |
| Operadoras de Planos de Saúde e Administradora de Benefícios | 115 | 112 | 430 |
| Operadoras de Telecomunicações | 578 | 505 | 246 |
| Transporte Aéreo | 0 | 45 | 1 |
| Varejo | 0 | 1760 | 51 |

No que se refere ao total de aprovados por setor, o setor que mais aprovou foi o de Varejo e o que menos aprovou foi Bancos de Dados e Cadastros de Consumidores.

Tabela 8 - Total de Aprovados por ano e por setor

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Setor** | **2018** | **2019** | **JUL/2020** |
| Bancos, Financeiras e Administradoras de Cartão | 116 | 173 | 41 |
| Comércio Eletrônico | 32 | 10 | 0 |
| Fabricantes - Eletroeletrônicos, Produtos de Telefonia e Informática | 119 | 380 | 102 |
| Operadoras de Planos de Saúde e Administradora de Benefícios | 104 | 51 | 55 |
| Operadoras de Telecomunicações | 396 | 438 | 72 |
| Transporte Aéreo | 0 | 40 | 0 |
| Varejo | 0 | 1203 | 1 |

Em relação à avaliação diagnóstica, a Tabela 9 demonstra que o curso, em todas as ofertas, proporcionou ganho em termos de conhecimento acerca das temáticas abordadas. Esse ganho é representado pela diferença entre a média inicial e a média final. Observa-se que, na média de todas as ofertas, esse ganho foi de 2,1 a 2,9 pontos na avaliação final, sendo a média geral de 2,4 pontos. No Projeto Capacitação, observou-se que, na média de todas as ofertas, esse ganho foi de 2,2 a 2,9 pontos na avaliação final, sendo a média geral de 2,5 pontos (ver Tabela 10).

De maneira geral, cabe destacar que as médias iniciais e finais do curso em geral não apresentam significativa variação no período analisado, o que significa dizer que o conhecimento inicial do público do curso parece ser homogêneo e que o curso consegue produzir resultados semelhantes em suas ofertas, em termos de rendimento. No Projeto Capacitação, as médias iniciais e finais apresentam variação nos anos de 2019 e 2020. No ano de 2018, apesar de a média inicial ter sido menor, apresentou maior ganho período analisado (3,6) (ver Tabela 10).

Dos conteúdos estudados, observa-se que Plano Nacional de Consumo e Cidadania (PLANDEC) e Atuação Internacional da Senacon foram os temas que os participantes demonstraram menor conhecimento no início do curso. Porém, esses mesmos temas alcançaram médias finais próximas aos demais temas, sendo esses os que obtiveram maior diferença entre as médias. De outra forma, os referidos temas foram os que mais representaram ganho de conhecimento no curso.

Tabela 9 - Avaliação diagnóstica

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **2018** | | | **2019** | | | **JUL/2020** | | |  |
| **Pergunta** | **Média Inicial** | **Média Final** | **Dif.** | **Média Inicial** | **Média Final** | **Dif.** | **Média Inicial** | **Média Final** | **Dif.** | **Média Dif.** |
| Atuação Internacional da Senacon | 4,5 | 8,3 | 3,7 | 6,1 | 8,0 | 1,8 | 5,6 | 8,5 | 3,0 | 2,8 |
| Importância dos Sistemas de Informação para o desenvolvimento estratégico das Políticas Públicas de proteção e defesa do consumidor: Sindec, Recall, Siac e Consumidor.gov. | 5,6 | 8,5 | 2,9 | 6,6 | 8,1 | 1,5 | 6,3 | 8,7 | 2,5 | 2,3 |
| Membros do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor e respectivas atribuições na proteção e defesa dos consumidores | 5,1 | 8,3 | 3,2 | 6,4 | 8,0 | 1,6 | 6,0 | 8,5 | 2,5 | 2,4 |
| Origem e contexto do surgimento do Código de Defesa do Consumidor | 5,4 | 8,3 | 2,9 | 6,6 | 8,0 | 1,4 | 6,5 | 8,8 | 2,3 | 2,2 |
| Plano Nacional de Consumo e Cidadania (PLANDEC) | 4,4 | 8,3 | 3,9 | 6,1 | 8,0 | 1,9 | 5,5 | 8,5 | 2,9 | **2,9** |
| Secretaria Nacional de Defesa do Consumidor (Senacon) | 5,3 | 8,3 | 3,0 | 6,5 | 8,0 | 1,5 | 6,2 | 8,6 | 2,4 | 2,3 |
| Surgimento da proteção do consumidor no Brasil | 5,5 | 8,3 | 2,8 | 6,6 | 8,0 | 1,4 | 6,5 | 8,7 | 2,2 | 2,1 |
| **Média final** | 5,1 | 8,3 | **3,2** | 6,4 | 8,0 | **1,6** | 6,1 | 8,6 | **2,5** | 2,4 |

Tabela 10 - Avaliação diagnóstica Projeto Capacitação

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **2018** | | | **2019** | | | **JUL/2020** | | |  |
| **Pergunta** | **Média Inicial** | **Média Final** | **Dif.** | **Média Inicial** | **Média Final** | **Dif.** | **Média Inicial** | **Média Final** | **Dif.** | **Média Dif.** |
| Atuação Internacional da Senacon | 3,9 | 8,1 | 4,2 | 6,3 | 7,7 | 1,4 | 5,6 | 8,5 | 3,0 | **2,5** |
| Importância dos Sistemas de Informação para o desenvolvimento estratégico das Políticas Públicas de proteção e defesa do consumidor: Sindec, Recall, Siac e Consumidor.gov. | 5,3 | 8,4 | 3,1 | 6,7 | 7,9 | 1,2 | 6,3 | 8,7 | 2,5 | 1,9 |
| Membros do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor e respectivas atribuições na proteção e defesa dos consumidores | 4,4 | 8,1 | 3,6 | 6,5 | 7,8 | 1,3 | 6,0 | 8,5 | 2,5 | 2,2 |
| Origem e contexto do surgimento do Código de Defesa do Consumidor | 4,9 | 8,2 | 3,3 | 6,7 | 7,8 | 1,2 | 6,5 | 8,8 | 2,3 | 2,0 |
| Plano Nacional de Consumo e Cidadania (PLANDEC) | 3,7 | 8,1 | 4,4 | 6,3 | 7,8 | 1,5 | 5,5 | 8,5 | 2,9 | 2,6 |
| Secretaria Nacional de Defesa do Consumidor (Senacon) | 4,9 | 8,2 | 3,3 | 6,6 | 7,8 | 1,2 | 6,2 | 8,6 | 2,4 | 2,0 |
| Surgimento da proteção do consumidor no Brasil | 4,9 | 8,1 | 3,2 | 6,7 | 7,8 | 1,1 | 6,5 | 8,7 | 2,2 | 1,9 |
| Média final | 4,6 | 8,1 | **3,6** | 6,5 | 7,8 | **1,3** | 6,1 | 8,6 | **2,5** | 2,1 |

Outra análise importante do curso é expressa na avaliação de reação. De modo geral, o curso foi muito bem avaliado pelos participantes em todo o período analisado, considerando as médias finais por ano.

Tabela 11 – Avaliação de reação

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Média anual** | | | | | **Média total** |
| **Pergunta** | **2016** | **2017** | **2018** | **2019** | **JUL/2020** |
| Assimilação do conteúdo do curso | 9,1 | 8,9 | 8,5 | 8,4 | 8,7 | 8,7 |
| Capacidade de aplicar o conhecimento ensinado no curso em diferentes situações | 9,2 | 9,0 | 8,5 | 8,4 | 8,7 | 8,8 |
| Capacidade de transmitir os conhecimentos adquiridos no curso a outras pessoas | 9,1 | 8,8 | 8,4 | 8,3 | 8,6 | 8,6 |
| Conciliação do curso com minhas atividades profissionais | 8,4 | 8,2 | 8,0 | 7,9 | 8,3 | 8,1 |
| Disponibilidade de computador nos horários que tenho para estudar | 8,6 | 8,4 | 8,2 | 8,0 | 8,4 | 8,3 |
| **Média total** | 8,9 | 8,7 | 8,3 | 8,2 | 8,5 | 8,5 |

As maiores médias referem-se às questões sobre conhecimentos adquiridos no curso. Registra-se que as médias anuais referentes às questões sobre conhecimento foram são coerentes com as médias da avaliação diagnóstica, acompanhando o desempenho por ano, conforme ilustra a Tabela 12.

Tabela 12 – Comparativo entre médias da Avaliação Diagnóstica e da Avaliação de Reação

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Avaliações** | **2018** | **2019** | **JUL/2020** |
| Média Avaliação Diagnóstica | 3,2 | 1,6 | 2,4 |
| Média Avaliação Reação | 8,3 | 8,2 | 8,5 |

Ainda sobre a avaliação de reação, os dados sugerem que há relação inversa entre os fatores Conciliação do curso com minhas atividades profissionais e Aprovação durante o período de 2016 e 2019.

Tabela 13 – Relação entre Conciliação do curso com minhas atividades profissionais e % de Aprovados

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Fatores** | **2016** | **2017** | **2018** | **2019** | **JUL/2020** |
| Conciliação do curso com minhas atividades profissionais (A) | 8,4 | 8,2 | 8,0 | 7,9 | 8,3 |
| % Aprovados (B) | 40,73 | 35,46 | 45,93 | 53,86 | 25,49 |
| A:B | 4,85 | 4,35 | 5,76 | 6,82 | 3,07 |

Com o mesmo entendimento, sugere-se uma relação inversa entre Disponibilidade de computador nos horários que tenho para estudar e Aprovação, de acordo com a Tabela 14.

Tabela 14 – Relação entre disponibilidade de computador nos horários que tenho para estudar e % de aprovados

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Fatores** | **2016** | **2017** | **2018** | **2019** | **JUL/2020** |
| Disponibilidade de computador nos horários que tenho para estudar (A) | 8,6 | 8,4 | 8,2 | 8,0 | 8,4 |
| % Aprovados (B) | 40,73 | 35,46 | 45,93 | 53,86 | 25,49 |
| A:B | 4,76 | 4,22 | 5,60 | 6,70 | 3,03 |

4.9 CURSO: EDUCAÇÃO FINANCEIRA PARA CONSUMIDORES- CURSO 1- PLANEJAR PARA REALIZAR SONHOS

O curso **Educação Financeira para Consumidores - Curso 1 - Planejar para realizar sonhos** teve sua primeira oferta no ano de 2016 e a manteve constante nos anos subsequentes, contabilizando catorze ofertas até julho de 2020.

Tabela 1 – Ofertas por Ano

| **2016** | **2017** | **2018** | **2019** | **Jul/2020** | **Total** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 3 | 2 | 3 | 5 | 14 |

No Projeto Capacitação, o curso teve sua primeira oferta no ano de 2018 e manteve as ofertas contínuas nos anos subsequentes, contabilizando nove ofertas até julho de 2020.

Tabela 2 – Ofertas por Ano Projeto Capacitação

| **2018** | **2019** | **Jul/2020** | **Total** |
| --- | --- | --- | --- |
| 2 | 2 | 5 | 9 |

Em relação ao número de matrículas, o curso apresentou decréscimo no período observado, sobretudo na relação matrículas/oferta, sendo o maior número de matrículas em sua primeira oferta.

Tabela 3 – Total de Matrículas por ano

| **Ano** | **Matrículas** |
| --- | --- |
| 2016 | 3138 |
| 2017 | 2961 |
| 2018 | 1549 |
| 2019 | 2376 |
| Jul/2020 | 2089 |
| Total | 12113 |

No Projeto Capacitação, o curso também apresentou decréscimo no período observado.

Tabela 4 – Total de Matrículas por ano Projeto Capacitação

| **Ano** | **Matrículas** |
| --- | --- |
| 2018 | 994 |
| 2019 | 506 |
| Jul/2020 | 235 |
| Total | 1735 |

Quanto ao número de aprovados, o curso demonstrou, inicialmente, crescente percentual de aprovação até o ano de 2018. Desde 2019, esse percentual, em relação aos matriculados, vem caindo ao longo das ofertas.

Tabela 5 - Aprovados por ano

| **Ano** | **Aprovados** | **Porcentagem** |
| --- | --- | --- |
| 2016 | 1546 | 49,27 |
| 2017 | 1350 | 45,59 |
| 2018 | 958 | 61,85 |
| 2019 | 938 | 39,48 |
| Jul/2020 | 579 | 27,72 |
| Total | 5671 |  |

No Projeto Capacitação, o curso demonstrou percentual de aprovados alto na primeira oferta, mas decresceu nas demais.

Tabela 6 - Aprovados por ano Projeto Capacitação

| **Ano** | **Aprovados** | **Porcentagem** |
| --- | --- | --- |
| 2018 | 721 | 72,54 |
| 2019 | 258 | 50,99 |
| Jul/2020 | 23 | 9,79 |
| Total | 1002 |  |

Em relação ao total de matrículas por setor no Projeto Capacitação, durante o período, o curso foi mais demandado por Fabricantes - Eletroeletrônicos, Produtos de Telefonia e Informática. O setor que menos demandou foi o de Transporte Aéreo.

Tabela 7 - Total de Matrículas por ano e por setor

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Setor** | **2018** | **2019** | **JUL/2020** |
| Bancos, Financeiras e Administradoras de Cartão | 237 | 95 | 8 |
| Comércio Eletrônico | 0 | 11 | 0 |
| Fabricantes - Eletroeletrônicos, Produtos de Telefonia e Informática | 521 | 165 | 28 |
| Operadoras de Planos de Saúde e Administradora de Benefícios | 80 | 61 | 109 |
| Operadoras de Telecomunicações | 112 | 99 | 39 |
| Transporte Aéreo | 0 | 0 | 3 |
| Varejo | 44 | 75 | 48 |

No que se refere ao total de aprovados por setor, o setor que mais aprovou foi o de Fabricantes - Eletroeletrônicos, Produtos de Telefonia e Informática e o que menos aprovou foi Varejo.

Tabela 8 - Total de Aprovados por ano e por setor

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Setor** | **2018** | **2019** | **JUL/2020** |
| Bancos, Financeiras e Administradoras de Cartão | 136 | 68 | 2 |
| Comércio Eletrônico | 0 | 2 | 0 |
| Fabricantes - Eletroeletrônicos, Produtos de Telefonia e Informática | 377 | 68 | 4 |
| Operadoras de Planos de Saúde e Administradora de Benefícios | 77 | 34 | 6 |
| Operadoras de Telecomunicações | 92 | 79 | 9 |
| Transporte Aéreo | 0 | 0 | 1 |
| Varejo | 39 | 7 | 1 |

Em relação à avaliação diagnóstica, a Tabela 9 demonstra que o curso, em todas as ofertas, proporcionou ganho em termos de conhecimento acerca das temáticas abordadas. Esse ganho é representado pela diferença entre a média inicial e a média final. Observa-se que, na média de todas as ofertas, esse ganho foi de 1,9 a 3,3 pontos na avaliação final, sendo a média geral de 2,7 pontos. No Projeto Capacitação, observou-se que, na média de todas as ofertas, esse ganho foi de 1,6 a 2,7 pontos na avaliação final, sendo a média geral de 2,2 pontos.

De maneira geral, cabe destacar que as médias iniciais e finais apresentam variação no período analisado. Vale destacar que as médias iniciais têm sido maiores a cada ano, o que também indica melhor conhecimento do público do curso sobre os temas abordados. Inclusive, as médias iniciais do grupo do Projeto Capacitação são maiores do que do grupo geral, indicando que esse público conhece mais sobre as temáticas no início do curso.

Dos conteúdos estudados, observa-se que Calcular os juros compostos mensais das contas e aplicações foi o tema que os participantes demonstraram menor conhecimento no início do curso. Porém, esse mesmo tema alcançou médias finais próximas às dos demais temas, sendo esse o que obteve maior diferença entre as médias. De outra forma, o referido tema foi o que mais representou ganho de conhecimento no curso.

Tabela 9 - Avaliação diagnóstica

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **2017** | | | **2018** | | | **2019** | | | **JUL/2020** | | |  |
| **Pergunta** | **Média Inicial** | **Média Final** | **Dif.** | **Média Inicial** | **Média Final** | **Dif.** | **Média Inicial** | **Média Final** | **Dif.** | **Média Inicial** | **Média Final** | **Dif.** | **Média Dif.** |
| Calcular os juros compostos mensais das contas e aplicações | 3,6 | 8,1 | 4,5 | 4,8 | 7,3 | 2,5 | 4,7 | 7,8 | 3,2 | 5,3 | 8,8 | 3,5 | **3,4** |
| Calcular percentagens | 5,3 | 8,3 | 3,0 | 5,5 | 7,4 | 1,9 | 5,7 | 8,0 | 2,3 | 6,9 | 9,2 | 2,3 | 2,3 |
| Classificar as receitas e as despesas em: fixas, variáveis e eventuais | 5,2 | 8,4 | 3,2 | 5,6 | 7,4 | 1,8 | 5,8 | 8,1 | 2,3 | 6,9 | 9,2 | 2,3 | 2,3 |
| Conceituar taxas de juros, juros remuneratórios e juros moratórios | 3,8 | 8,0 | 4,2 | 4,9 | 7,2 | 2,3 | 4,8 | 7,8 | 3,0 | 5,4 | 8,9 | 3,5 | 3,0 |
| Diagnosticar suas próprias necessidades/dificuldades | 5,5 | 8,3 | 2,8 | 5,6 | 7,4 | 1,8 | 5,9 | 8,0 | 2,1 | 7,0 | 9,1 | 2,2 | 2,6 |
| Exemplificar situações práticas que envolvam juros simples e compostos | 4,2 | 8,4 | 4,1 | 5,0 | 7,3 | 2,3 | 5,0 | 8,0 | 2,9 | 5,8 | 9,0 | 3,2 | 2,8 |
| Exercer o direito à informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem | 4,9 | 8,1 | 3,3 | 5,4 | 7,4 | 2,0 | 5,6 | 7,9 | 2,4 | 6,2 | 9,1 | 2,9 | 2,8 |
| Organizar suas finanças por meio do orçamento doméstico | 5,5 | 8,4 | 3,0 | 5,6 | 7,5 | 1,9 | 5,9 | 8,1 | 2,2 | 6,9 | 9,3 | 2,3 | 2,4 |
| Planejar o seu orçamento calculando receitas, despesas e saldo | 5,9 | 8,3 | 2,5 | 5,8 | 7,4 | 1,6 | 6,2 | 8,1 | 1,9 | 7,2 | 9,2 | 2,1 | 2,0 |
| Relacionar capital, juros e tempo | 3,9 | 8,3 | 4,3 | 4,9 | 7,3 | 2,4 | 4,9 | 8,0 | 3,1 | 5,8 | 9,1 | 3,3 | 3,3 |
| Usar a calculadora do cidadão para simular os juros compostos em contratos de financiamento e cartões de crédito, por exemplo | 3,5 | 8,0 | 4,6 | 4,8 | 7,3 | 2,5 | 4,6 | 7,8 | 3,2 | 5,3 | 8,9 | 3,7 | 3,0 |
| **Média final** | 4,7 | 8,2 | **3,6** | 5,3 | 7,3 | **2,1** | 5,4 | 8,0 | **2,6** | 6,2 | 9,1 | **2,8** | **2,8** |

Tabela 10 - Avaliação diagnóstica Projeto Capacitação

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **2018** | | | **2019** | | | **JUL/2020** | | |  |
| **Pergunta** | **Média Inicial** | **Média Final** | **Dif.** | **Média Inicial** | **Média Final** | **Dif.** | **Média Inicial** | **Média Final** | **Dif.** | **Média Dif.** |
| Calcular os juros compostos mensais das contas e aplicações | 5,7 | 8,2 | 2,5 | 6,4 | 8,4 | 2,1 | 5,3 | 8,8 | 3,5 | **2,7** |
| Calcular percentagens | 6,5 | 8,3 | 1,9 | 6,9 | 8,5 | 1,6 | 6,9 | 9,2 | 2,3 | 1,9 |
| Classificar as receitas e as despesas em: fixas, variáveis e eventuais | 6,5 | 8,3 | 1,8 | 6,9 | 8,5 | 1,6 | 6,9 | 9,2 | 2,3 | 1,9 |
| Conceituar taxas de juros, juros remuneratórios e juros moratórios | 5,8 | 8,2 | 2,4 | 6,5 | 8,4 | 2,0 | 5,4 | 8,9 | 3,5 | 2,6 |
| Diagnosticar suas próprias necessidades/dificuldades | 6,6 | 8,4 | 1,8 | 7,0 | 8,5 | 1,5 | 7,0 | 9,1 | 2,2 | 1,8 |
| Exemplificar situações práticas que envolvam juros simples e compostos | 6,0 | 8,2 | 2,3 | 6,5 | 8,5 | 1,9 | 5,8 | 9,0 | 3,2 | 2,5 |
| Exercer o direito à informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem | 6,3 | 8,3 | 2,0 | 6,7 | 8,5 | 1,7 | 6,2 | 9,1 | 2,9 | 2,2 |
| Organizar suas finanças por meio do orçamento doméstico | 6,6 | 8,4 | 1,8 | 6,9 | 8,5 | 1,6 | 6,9 | 9,3 | 2,3 | 1,9 |
| Planejar o seu orçamento calculando receitas, despesas e saldo | 6,8 | 8,4 | 1,6 | 7,2 | 8,5 | 1,3 | 7,2 | 9,2 | 2,1 | 1,6 |
| Relacionar capital, juros e tempo | 5,8 | 8,2 | 2,4 | 6,5 | 8,5 | 2,0 | 5,8 | 9,1 | 3,3 | 2,6 |
| Usar a calculadora do cidadão para simular os juros compostos em contratos de financiamento e cartões de crédito, por exemplo | 5,6 | 8,2 | 2,6 | 6,3 | 8,4 | 2,1 | 5,3 | 8,9 | 3,7 | 2,8 |
| **Média final** | 6,2 | 8,3 | **2,1** | 6,7 | 8,5 | **1,8** | 6,2 | 9,1 | **2,8** | **2,2** |

Outra análise importante do curso é expressa na avaliação de reação. De modo geral, o curso foi muito bem avaliado pelos participantes em todo o período analisado, considerando as médias finais por ano.

Tabela 11 – Avaliação de reação

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Média anual** | | | | | **Média total** |
| **Pergunta** | **2016** | **2017** | **2018** | **2019** | **JUL/2020** |
| Assimilação do conteúdo do curso | 9,5 | 9,5 | 8,6 | 9,2 | 9,3 | 8,9 |
| Capacidade de aplicar o conhecimento ensinado no curso em diferentes situações | 9,4 | 9,4 | 8,6 | 9,1 | 9,3 | 8,8 |
| Capacidade de transmitir os conhecimentos adquiridos no curso a outras pessoas | 9,4 | 9,4 | 8,6 | 9,1 | 9,2 | 8,8 |
| Conciliação do curso com minhas atividades profissionais | 8,6 | 8,6 | 8,1 | 8,3 | 8,6 | 8,2 |
| Disponibilidade de computador nos horários que tenho para estudar | 8,9 | 8,8 | 8,1 | 8,5 | 8,7 | 8,3 |
| **Média total** | 9,2 | 9,1 | 8,4 | 8,8 | 9,0 | 8,6 |

As maiores médias referem-se às questões sobre conhecimentos adquiridos no curso. Registra-se que não foi observada relação entre as médias da avaliação diagnóstica e as médias da avaliação de reação, conforme ilustra a Tabela 12.

Tabela 12 – Comparativo entre médias da Avaliação Diagnóstica e Avaliação de Reação

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Avaliações** | **2017** | **2018** | **2019** | **JUL/2020** |
| Média Avaliação Diagnóstica | 3,6 | 2,1 | 2,6 | 2,8 |
| Média Avaliação Reação | 9,1 | 8,4 | 8,8 | 9,0 |

Ainda sobre a avaliação de reação, os dados não evidenciaram relação entre os fatores Conciliação do curso com minhas atividades profissionais e Aprovação durante o período observado.

Tabela 13 – Relação entre Conciliação do curso com minhas atividades profissionais e % de aprovados

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Fatores** | **2016** | **2017** | **2018** | **2019** | **JUL/2020** |
| Conciliação do curso com minhas atividades profissionais (A) | 8,6 | 8,6 | 8,1 | 8,3 | 8,6 |
| % Aprovados (B) | 49,27 | 45,59 | 61,85 | 39,48 | 27,71 |
| A:B | 5,73 | 5,32 | 7,68 | 4,76 | 3,22 |

Com o mesmo entendimento, também não se observou disponibilidade de computador nos horários que tenho para estudar e aprovação, de acordo com a Tabela 14.

Tabela 14 – Relação entre disponibilidade de computador nos horários que tenho para estudar e % de aprovados

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Fatores** | **2016** | **2017** | **2018** | **2019** | **JUL/2020** |
| Disponibilidade de computador nos horários que tenho para estudar (A) | 8,9 | 8,8 | 8,1 | 8,5 | 8,7 |
| % aprovados (B) | 49,27 | 45,59 | 61,85 | 39,48 | 27,71 |
| A:B | 5,54 | 5,16 | 7,64 | 4,64 | 3,19 |

4.10 CURSO: EDUCAÇÃO FINANCEIRA PARA CONSUMIDORES- CURSO 2- DOMINANDO EMOÇÕES E CRIANDO NOVOS HÁBITOS

O curso **Educação Financeira para Consumidores- Curso 2- Dominando Emoções e Criando Novos Hábitos** teve sua primeira oferta no ano de 2017 e a manteve constante nos anos subsequentes, contabilizando onze ofertas até julho de 2020.

Tabela 1 – Ofertas por Ano

| **2016** | **2017** | **2018** | **2019** | **Jul/2020** | **Total** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 0 | 3 | 1 | 2 | 5 | 11 |

No Projeto Capacitação, teve sua primeira oferta no ano de 2018 e manteve as ofertas contínuas nos anos subsequentes, contabilizando sete ofertas até julho de 2020.

Tabela 2 – Ofertas por Ano Projeto Capacitação

| **2018** | **2019** | **Jul/2020** | **Total** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 1 | 5 | 7 |

Em relação ao número de matrículas, o curso também apresentou crescimento no período observado. No entanto, a relação matrículas/oferta é decrescente.

Tabela 3 – Total de Matrículas por ano

| **Ano** | **Matrículas** |
| --- | --- |
| 2017 | 476 |
| 2018 | 1053 |
| 2019 | 1529 |
| Jul/2020 | 1985 |
| Total | 5043 |

No Projeto Capacitação, as matrículas foram decrescentes, anualmente. A partir dos dados analisados, verificou-se que a participação no curso é maior pelo público que não está vinculado ao Projeto Capacitação.

Tabela 4 – Total de Matrículas por ano Projeto Capacitação

| **Ano** | **Matrículas** |
| --- | --- |
| 2018 | 412 |
| 2019 | 352 |
| Jul/2020 | 245 |
| Total | 1009 |

Quanto ao número de aprovados, o curso demonstrou, inicialmente, alto percentual de aprovação, no entanto, esse percentual, em relação aos matriculados, caiu ao longo das ofertas.

Tabela 5 - Aprovados por ano

| **Ano** | **Aprovados** | **Porcentagem** |
| --- | --- | --- |
| 2017 | 355 | 74,58 |
| 2018 | 591 | 56,13 |
| 2019 | 615 | 40,22 |
| Jul/2020 | 461 | 23,22 |
| Total | 2022 |  |

No Projeto Capacitação, o curso demonstrou percentual de aprovados maior ainda na primeira oferta, mas decresceu nas demais. Ainda assim, pode-se dizer que o aproveitamento foi mais efetivo no Projeto Capacitação, no período de 2018 e 2019, visto que a taxa de aprovação é maior nesse grupo.

Tabela 6 - Aprovados por ano Projeto Capacitação

| **Ano** | **Aprovados** | **Porcentagem** |
| --- | --- | --- |
| 2018 | 391 | 94,90 |
| 2019 | 218 | 61,93 |
| Jul/2020 | 28 | 11,43 |
| Total | 637 |  |

Em relação ao total de matrículas por setor no Projeto Capacitação, durante o período, o curso foi mais demandado por Fabricantes - Eletroeletrônicos, Produtos de Telefonia e Informática. O setor que menos demandou foi o de Transporte Aéreo.

Tabela 7 - Total de Matrículas por ano e por setor

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Setor** | **2018** | **2019** | **JUL/2020** |
| Bancos, Financeiras e Administradoras de Cartão | 53 | 99 | 16 |
| Fabricantes - Eletroeletrônicos, Produtos de Telefonia e Informática | 314 | 67 | 31 |
| Operadoras de Planos de Saúde e Administradora de Benefícios | 45 | 21 | 121 |
| Operadoras de Telecomunicações | 0 | 88 | 44 |
| Transporte Aéreo | 0 | 0 | 3 |
| Varejo | 0 | 77 | 0 |

No que se refere ao total de aprovados por setor, o setor que mais aprovou foi o de Fabricantes - Eletroeletrônicos, Produtos de Telefonia e Informática e o que menos aprovou foi Transporte Aéreo.

Tabela 8 - Total de Aprovados por ano e por setor

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Setor** | **2018** | **2019** | **JUL/2020** |
| Bancos, Financeiras e Administradoras de Cartão | 47 | 66 | 1 |
| Fabricantes - Eletroeletrônicos, Produtos de Telefonia e Informática | 303 | 57 | 7 |
| Operadoras de Planos de Saúde e Administradora de Benefícios | 41 | 9 | 3 |
| Operadoras de Telecomunicações | 0 | 79 | 15 |
| Transporte Aéreo | 0 | 0 | 1 |
| Varejo | 0 | 7 | 1 |

Em relação à avaliação diagnóstica, a Tabela 9 demonstra que o curso, em todas as ofertas, proporcionou ganho em termos de conhecimento acerca das temáticas abordadas. Esse ganho é representado pela diferença entre a média inicial e a média final. Observa-se que, na média de todas as ofertas, esse ganho foi de 0,9 a 1,9 pontos na avaliação final, sendo a média geral de 1,5 pontos. No Projeto Capacitação, na média de todas as ofertas, esse ganho foi de 0,9 a 1,6 pontos na avaliação final, sendo a média geral de 1,7 pontos.

De maneira geral, cabe destacar que as médias iniciais e finais não apresentam significativa variação no período analisado, o que significa dizer que o conhecimento inicial do público do curso parece ser homogêneo e que o curso conseguiu produzir resultados semelhantes em suas ofertas, em termos de rendimento.

Dos conteúdos estudados, observa-se que Reduzir os gastos no mercado e Reduzir os gastos no mercado foram os temas que os participantes demonstraram menor conhecimento no início do curso. Porém, esses mesmos temas alcançaram médias finais próximas aos demais temas, sendo esses os que obtiveram maior diferença entre as médias. De outra forma, os referidos temas foram os que mais representaram ganho de conhecimento no curso.

Tabela 9 - Avaliação diagnóstica

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **2018** | | | **2019** | | | **JUL/2020** | | |  |
| **Pergunta** | **Média Inicial** | **Média Final** | **Dif.** | **Média Inicial** | **Média Final** | **Dif.** | **Média Inicial** | **Média Final** | **Dif.** | **Média Dif.** |
| Anotar todas as despesas que fez ao longo do mês/ano. | 6,9 | 8,6 | 1,8 | 7,1 | 9,0 | 1,8 | 7,3 | 9,4 | 2,1 | 1,7 |
| Comparar o preço dos produtos. | 7,3 | 8,7 | 1,4 | 7,6 | 9,0 | 1,4 | 7,9 | 9,4 | 1,5 | 1,3 |
| Compreender que a vontade de mudar o comportamento de consumo é o caminho para uma nova vida financeira. | 7,8 | 8,8 | 1,0 | 8,0 | 9,1 | 1,1 | 8,5 | 9,5 | 1,0 | 1,2 |
| Compreender que poupar é guardar para si, pensar no futuro ou realizar um sonho. | 7,6 | 8,8 | 1,3 | 7,7 | 9,1 | 1,5 | 8,1 | 9,6 | 1,5 | 1,4 |
| Compreender que poupar um pouco todo mês é tão importante quanto manter as contas em dia. | 7,5 | 8,8 | 1,3 | 7,6 | 9,1 | 1,5 | 8,0 | 9,5 | 1,5 | 1,5 |
| Conhecer e exercer seus direitos de consumidor. | 7,2 | 8,6 | 1,4 | 7,3 | 8,9 | 1,6 | 7,6 | 9,3 | 1,7 | 1,7 |
| Economizar nas despesas pessoais. | 7,2 | 8,7 | 1,5 | 7,3 | 9,0 | 1,7 | 7,4 | 9,3 | 2,0 | 1,5 |
| Entender que o crédito, quando usado de forma adequada, é um instrumento importante para a vida de todos. | 7,6 | 8,7 | 1,1 | 7,9 | 9,0 | 1,2 | 8,3 | 9,5 | 1,2 | 1,3 |
| Entender que o endividamento é um sintoma e não a causa do problema. | 7,4 | 8,7 | 1,3 | 7,5 | 9,1 | 1,6 | 7,8 | 9,6 | 1,8 | 1,6 |
| Identificar quando a emoção influencia na compra. | 7,1 | 8,6 | 1,5 | 7,4 | 8,9 | 1,6 | 7,4 | 9,4 | 2,0 | 1,6 |
| Identificar quando compra por necessidade ou por impulso. | 7,2 | 8,7 | 1,5 | 7,4 | 9,0 | 1,6 | 7,6 | 9,4 | 1,8 | 1,6 |
| Organizar o seu orçamento doméstico. | 7,3 | 8,7 | 1,4 | 7,5 | 9,0 | 1,5 | 7,8 | 9,4 | 1,6 | 1,3 |
| Pagar o valor total da fatura do cartão de crédito. | 7,8 | 8,7 | 1,0 | 8,1 | 9,1 | 1,0 | 8,7 | 9,6 | 0,8 | 1,3 |
| Reduzir os gastos da conta de água. | 7,2 | 8,7 | 1,5 | 7,4 | 9,0 | 1,6 | 7,4 | 9,4 | 2,0 | 1,7 |
| Reduzir os gastos da conta de energia. | 7,2 | 8,7 | 1,5 | 7,4 | 9,0 | 1,6 | 7,4 | 9,4 | 2,0 | **1,8** |
| Reduzir os gastos no mercado. | 7,1 | 8,7 | 1,7 | 7,2 | 9,0 | 1,8 | 7,2 | 9,3 | 2,1 | **1,8** |
| Reduzir ou eliminar os gastos desnecessários. | 7,1 | 8,7 | 1,6 | 7,3 | 9,0 | 1,7 | 7,4 | 9,4 | 2,0 | 1,6 |
| Verificar se a despesa cabe em seu orçamento antes de gastar. | 7,3 | 8,7 | 1,4 | 7,3 | 9,0 | 1,6 | 7,8 | 9,4 | 1,6 | 1,6 |
| **Média final** | 7,1 | 9,0 | **1,4** | 7,5 | 9,0 | **1,5** | 7,8 | 9,4 | **1,7** | 1,5 |

Tabela 10 - Avaliação diagnóstica Projeto Capacitação

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **2018** | | | **2019** | | | **JUL/2020** | | |  |
| **Pergunta** | **Média Inicial** | **Média Final** | **Dif.** | **Média Inicial** | **Média Final** | **Dif.** | **Média Inicial** | **Média Final** | **Dif.** | **Média Dif.** |
| Anotar todas as despesas que fez ao longo do mês/ano. | 6,9 | 8,4 | 1,4 | 7,2 | 8,5 | 1,3 | 7,3 | 9,4 | 2,1 | **1,6** |
| Comparar o preço dos produtos. | 7,2 | 8,4 | 1,3 | 7,4 | 8,5 | 1,1 | 7,9 | 9,4 | 1,5 | 1,3 |
| Compreender que a vontade de mudar o comportamento de consumo é o caminho para uma nova vida financeira. | 7,4 | 8,4 | 1,0 | 7,6 | 8,5 | 0,9 | 8,5 | 9,5 | 1,0 | 1,0 |
| Compreender que poupar é guardar para si, pensar no futuro ou realizar um sonho. | 7,3 | 8,5 | 1,2 | 7,5 | 8,5 | 1,1 | 8,1 | 9,6 | 1,5 | 1,2 |
| Compreender que poupar um pouco todo mês é tão importante quanto manter as contas em dia. | 7,3 | 8,5 | 1,2 | 7,5 | 8,5 | 1,0 | 8,0 | 9,5 | 1,5 | 1,2 |
| Conhecer e exercer seus direitos de consumidor. | 7,0 | 8,3 | 1,3 | 7,2 | 8,5 | 1,2 | 7,6 | 9,3 | 1,7 | 1,4 |
| Economizar nas despesas pessoais. | 7,1 | 8,4 | 1,3 | 7,3 | 8,5 | 1,1 | 7,4 | 9,3 | 2,0 | 1,5 |
| Entender que o crédito, quando usado de forma adequada, é um instrumento importante para a vida de todos. | 7,3 | 8,4 | 1,1 | 7,6 | 8,4 | 0,8 | 8,3 | 9,5 | 1,2 | 1,1 |
| Entender que o endividamento é um sintoma e não a causa do problema. | 7,1 | 8,4 | 1,3 | 7,5 | 8,5 | 1,1 | 7,8 | 9,6 | 1,8 | 1,4 |
| Identificar quando a emoção influencia na compra. | 7,0 | 8,3 | 1,3 | 7,3 | 8,5 | 1,1 | 7,4 | 9,4 | 2,0 | 1,5 |
| Identificar quando compra por necessidade ou por impulso. | 7,1 | 8,4 | 1,3 | 7,4 | 8,5 | 1,2 | 7,6 | 9,4 | 1,8 | 1,4 |
| Organizar o seu orçamento doméstico. | 7,1 | 8,4 | 1,3 | 7,4 | 8,5 | 1,1 | 7,8 | 9,4 | 1,6 | 1,3 |
| Pagar o valor total da fatura do cartão de crédito. | 7,3 | 8,4 | 1,1 | 7,8 | 8,5 | 0,7 | 8,7 | 9,6 | 0,8 | 0,9 |
| Reduzir os gastos da conta de água. | 7,1 | 8,4 | 1,4 | 7,3 | 8,5 | 1,1 | 7,4 | 9,4 | 2,0 | 1,5 |
| Reduzir os gastos da conta de energia. | 7,1 | 8,5 | 1,4 | 7,4 | 8,5 | 1,1 | 7,4 | 9,4 | 2,0 | 1,5 |
| Reduzir os gastos no mercado. | 7,0 | 8,4 | 1,4 | 7,2 | 8,5 | 1,2 | 7,2 | 9,3 | 2,1 | **1,6** |
| Reduzir ou eliminar os gastos desnecessários. | 7,0 | 8,4 | 1,4 | 7,4 | 8,5 | 1,1 | 7,4 | 9,4 | 2,0 | 1,5 |
| Verificar se a despesa cabe em seu orçamento antes de gastar. | 7,2 | 8,4 | 1,2 | 7,4 | 8,5 | 1,1 | 7,8 | 9,4 | 1,6 | 1,3 |
| Média final | 7,1 | 9,0 | **1,3** | 7,4 | 8,5 | **1,1** | 7,8 | 9,4 | **1,7** | 1,3 |

Outra análise importante do curso é expressa na avaliação de reação. De modo geral, o curso foi muito bem avaliado pelos participantes em todo o período analisado, considerando as médias finais por ano.

Tabela 11 – Avaliação de reação

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Média anual** | | | | **Média total** |
| **Pergunta** | **2017** | **2018** | **2019** | **JUL/2020** |
| Assimilação do conteúdo do curso | 9,6 | 8,8 | 9,0 | 9,5 | 9,2 |
| Capacidade de aplicar o conhecimento ensinado no curso em diferentes situações | 9,5 | 8,8 | 9,0 | 9,4 | 9,2 |
| Capacidade de transmitir os conhecimentos adquiridos no curso a outras pessoas | 9,5 | 8,7 | 8,9 | 9,4 | 9,1 |
| Conciliação do curso com minhas atividades profissionais | 8,8 | 8,1 | 8,5 | 8,7 | 8,6 |
| Disponibilidade de computador nos horários que tenho para estudar | 9,3 | 8,4 | 8,6 | 8,8 | 8,7 |
| **Média total** | 9,6 | 8,8 | 9,0 | 9,2 | 9,0 |

As maiores médias referem-se às questões sobre conhecimentos adquiridos no curso. Registra-se que as médias anuais referentes às questões sobre conhecimento foram são coerentes com as médias da avaliação diagnóstica, acompanhando o desempenho por ano, conforme ilustra a Tabela 12.

Tabela 12 – Comparativo entre médias da Avaliação Diagnóstica e da Avaliação de Reação

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Avaliações** | **2018** | **2019** | **JUL/2020** |
| Média Avaliação Diagnóstica | 1,3 | 1,1 | 1,7 |
| Média Avaliação Reação | 8,8 | 9,0 | 9,2 |

Ainda sobre a avaliação de reação, os dados não evidenciaram relação entre os fatores Conciliação do curso com minhas atividades profissionais e aprovação durante o período observado.

Tabela 13 – Relação entre Conciliação do curso com minhas atividades profissionais e % de Aprovados

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Fatores** | **2017** | **2018** | **2019** | **JUL/2020** |
| Conciliação do curso com minhas atividades profissionais (A) | 8,8 | 8,1 | 8,5 | 8,7 |
| % Aprovados (B) | 74,58 | 56,13 | 40,22 | 23,22 |
| A:B | 8,47 | 6,93 | 4,73 | 2,67 |

Com o mesmo entendimento, também não se observou Disponibilidade de computador nos horários que tenho para estudar e Aprovação, de acordo com a tabela 14.

Tabela 14 – Relação entre disponibilidade de computador nos horários que tenho para estudar e % de aprovados

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Fatores** | **2017** | **2018** | **2019** | **JUL/2020** |
| Disponibilidade de computador nos horários que tenho para estudar (A) | 9,3 | 8,4 | 8,6 | 8,8 |
| % aprovados (B) | 74,58 | 56,13 | 40,22 | 23,22 |
| A:B | 8,05 | 6,68 | 4,70 | 2,64 |

4.11 CURSO: EDUCAÇÃO FINANCEIRA PARA CONSUMIDORES- CURSO 3- INTELIGÊNCIA FINANCEIRA: SAIA DO SUFOCO

O curso **Educação Financeira para Consumidores- Curso 3- Inteligência Financeira: Saia do Sufoco** teve sua primeira oferta no ano de 2017 e a manteve crescente nos anos subsequentes, contabilizando nove ofertas até julho de 2020.

Tabela 1 – Ofertas por Ano

| **2016** | **2017** | **2018** | **2019** | **Jul/2020** | **Total** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 0 | 1 | 1 | 2 | 5 | 9 |

No Projeto Capacitação, o curso teve sua primeira oferta no ano de 2018 e a manteve crescente nos anos subsequentes, contabilizando sete ofertas até julho de 2020.

Tabela 2 – Ofertas por Ano Projeto Capacitação

| **2018** | **2019** | **Jul/2020** | **Total** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 1 | 5 | 7 |

Em relação ao número de matrículas, o curso também apresentou crescimento no período observado.

Tabela 3 – Total de Matrículas por ano

| **Ano** | **Matrículas** |
| --- | --- |
| 2017 | 61 |
| 2018 | 943 |
| 2019 | 1952 |
| Jul/2020 | 2123 |
| Total | 5079 |

No Projeto Capacitação, também houve crescimento no número de matrículas, exceto em 2020. A partir dos dados analisados, verificou-se que a participação no curso é maior pelo público que não está vinculado ao Projeto Capacitação.

Tabela 4 – Total de Matrículas por ano Projeto Capacitação

| **Ano** | **Matrículas** |
| --- | --- |
| 2018 | 260 |
| 2019 | 681 |
| Jul/2020 | 262 |
| Total | 1203 |

Quanto ao número de aprovados, o curso demonstrou significativa variação de valores absolutos e percentuais entre os anos. A primeira oferta obteve o melhor desempenho de aprovação.

Tabela 5 - Aprovados por ano

| **Ano** | **Aprovados** | **Porcentagem** |
| --- | --- | --- |
| 2017 | 51 | 83,61 |
| 2018 | 327 | 34,68 |
| 2019 | 907 | 46,47 |
| Jul/2020 | 422 | 19,88 |
| Total | 1707 |  |

No Projeto Capacitação, o curso demonstrou significativa variação de valores absolutos e percentuais entre os anos de 2018 e 2019. O segundo ano de oferta obteve o melhor desempenho de aprovação (ver Tabela 6).

Tabela 6 - Aprovados por ano Projeto Capacitação

| **Ano** | **Aprovados** | **Porcentagem** |
| --- | --- | --- |
| 2018 | 108 | 41,54 |
| 2019 | 480 | 70,48 |
| Jul/2020 | 23 | 8,78 |
| Total | 611 |  |

Em relação ao total de matrículas por setor no Projeto Capacitação, o curso teve maior participação de Fabricantes - Eletroeletrônicos, Produtos de Telefonia e Informática e menor demanda de Transporte Aéreo.

Tabela 7 - Total de Matrículas por ano e por setor Projeto Capacitação

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Setor** | **2018** | **2019** | **JUL/2020** |
| Bancos, Financeiras e Administradoras de Cartão | 51 | 88 | 12 |
| Fabricantes - Eletroeletrônicos, Produtos de Telefonia e Informática | 209 | 397 | 31 |
| Operadoras de Planos de Saúde e Administradora de Benefícios | 0 | 24 | 132 |
| Operadoras de Telecomunicações | 0 | 90 | 42 |
| Transporte Aéreo | 0 | 0 | 3 |
| Varejo | 0 | 82 | 42 |

No que se refere ao total de aprovados por setor no Projeto Capacitação, o setor que mais aprovou foi o de Fabricantes - Eletroeletrônicos, Produtos de Telefonia e Informática e o que menos aprovou foi o de Transporte Aéreo.

Tabela 8 - Total de Aprovados por ano e por setor Projeto Capacitação

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Setor** | **2018** | **2019** | **JUL/2020** |
| Bancos, Financeiras e Administradoras de Cartão | 41 | 64 | 0 |
| Fabricantes - Eletroeletrônicos, Produtos de Telefonia e Informática | 67 | 323 | 7 |
| Operadoras de Planos de Saúde e Administradora de Benefícios | 0 | 8 | 4 |
| Operadoras de Telecomunicações | 0 | 80 | 10 |
| Transporte Aéreo | 0 | 0 | 1 |
| Varejo | 0 | 5 | 1 |

Em relação à avaliação diagnóstica, a Tabela 9 demonstra que o curso, em todas as ofertas, proporcionou ganho em termos de conhecimento acerca das temáticas abordadas. Esse ganho é representado pela diferença entre a média inicial e a média final. Observa-se que, na média de todas as ofertas, esse ganho foi de 1,7 a 3,2 pontos na avaliação final, sendo a média geral de 2,6 pontos. De acordo com a Tabela 10, observa-se que, na média de todas as ofertas no Projeto Capacitação, esse ganho foi de 1,4 a 2,5 pontos na avaliação final, sendo a média geral de 2,0 pontos.

Dos conteúdos estudados, observa-se que Equacionar as dívidas e Identificar o que é TAC – Taxa de abertura de crédito foram os temas que os participantes demonstraram menor conhecimento no início do curso. No Projeto Capacitação, destaca-se Identificar o que é TAC – Taxa de abertura de crédito. Porém, esses mesmos temas alcançaram médias finais próximas aos demais temas, sendo esses os que obtiveram maior diferença entre as médias. De outra forma, os referidos temas foram os que mais representaram ganho de conhecimento no curso.

Tabela 9 - Avaliação diagnóstica

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **2017** | | | **2018** | | | **2019** | | | **JUL/2020** | | |  |
| **Pergunta** | **Média Inicial** | **Média Final** | **Dif.** | **Média Inicial** | **Média Final** | **Dif.** | **Média Inicial** | **Média Final** | **Dif.** | **Média Inicial** | **Média Final** | **Dif.** | **Média Dif.** |
| Calcular os juros do cartão de crédito. | 6,6 | 9,2 | 2,6 | 5,5 | 8,2 | 2,6 | 5,7 | 8,0 | 2,3 | 5,8 | 8,8 | 2,9 | 2,6 |
| Calcular os juros do Empréstimo Consignado. | 6,1 | 9,2 | 3,1 | 5,3 | 8,2 | 2,9 | 5,4 | 8,1 | 2,6 | 5,3 | 8,8 | 3,5 | **3,0** |
| Classificar as tarifas bancárias em: serviços essenciais, prioritários, especiais e diferenciados; | 6,6 | 9,3 | 2,7 | 6,0 | 8,5 | 2,5 | 6,0 | 8,2 | 2,2 | 5,7 | 9,0 | 3,3 | **2,7** |
| Comparar conta corrente, conta salário e conta poupança; | 7,6 | 9,4 | 1,8 | 7,0 | 8,6 | 1,6 | 7,1 | 8,5 | 1,3 | 7,3 | 9,4 | 2,0 | **1,7** |
| Descrever as características do Crédito Consignado. | 6,4 | 9,4 | 3,0 | 5,9 | 8,5 | 2,6 | 5,8 | 8,3 | 2,5 | 5,9 | 9,1 | 3,3 | **2,8** |
| Descrever o que é venda casada. | 7,1 | 9,5 | 2,4 | 6,6 | 8,6 | 2,0 | 6,6 | 8,4 | 1,8 | 7,3 | 9,3 | 2,0 | **1,9** |
| Descrever os tipos de cartões de créditos. | 6,4 | 9,3 | 2,9 | 5,7 | 8,5 | 2,8 | 5,8 | 8,3 | 2,5 | 5,7 | 9,0 | 3,3 | **2,9** |
| Diferenciar o crédito consignado do crédito pessoal. | 6,4 | 9,3 | 2,9 | 5,9 | 8,4 | 2,5 | 5,8 | 8,3 | 2,4 | 5,8 | 9,1 | 3,3 | **2,8** |
| Entender o que é o Crédito Direto ao Consumidor. | 6,4 | 9,4 | 3,0 | 5,9 | 8,6 | 2,7 | 5,9 | 8,3 | 2,4 | 5,7 | 9,1 | 3,4 | **2,8** |
| Equacionar as dívidas. | 6,4 | 9,2 | 2,8 | 5,2 | 8,3 | 3,0 | 5,5 | 8,1 | 2,6 | 5,1 | 8,9 | 3,8 | **3,2** |
| Explicar como ocorre o pagamento mínimo do cartão de crédito. | 7,1 | 9,4 | 2,3 | 6,6 | 8,6 | 2,1 | 6,6 | 8,4 | 1,8 | 6,9 | 9,2 | 2,2 | **2,0** |
| Explicar o que é anuidade. | 7,2 | 9,5 | 2,3 | 6,8 | 8,7 | 1,8 | 6,9 | 8,4 | 1,5 | 7,3 | 9,3 | 2,0 | **1,8** |
| Explicar o que é empréstimo consignado. | 7,2 | 9,4 | 2,2 | 6,6 | 8,7 | 2,1 | 6,5 | 8,4 | 1,8 | 6,9 | 9,3 | 2,4 | **2,1** |
| Explicar o que é fidelização. | 6,7 | 9,4 | 2,7 | 6,1 | 8,4 | 2,3 | 6,3 | 8,2 | 2,0 | 6,6 | 8,9 | 2,4 | **2,2** |
| Explicar o que é o cartão de crédito. | 7,3 | 9,4 | 2,1 | 6,9 | 8,7 | 1,8 | 7,1 | 8,5 | 1,4 | 7,5 | 9,3 | 1,8 | **1,7** |
| Explicar qual tarifa bancária não pode ser cobrada pelo banco. | 6,1 | 9,2 | 3,1 | 5,5 | 8,4 | 2,9 | 5,6 | 8,2 | 2,5 | 5,1 | 8,9 | 3,8 | **3,1** |
| Identificar o que é TAC – Taxa de abertura de crédito. | 5,4 | 8,4 | 3,0 | 5,4 | 8,4 | 3,0 | 5,4 | 8,2 | 2,8 | 5,0 | 8,9 | 3,9 | **3,2** |
| Identificar quem são os correspondentes bancários. | 6,0 | 8,5 | 2,5 | 6,0 | 8,5 | 2,5 | 5,9 | 8,3 | 2,4 | 5,8 | 9,1 | 3,3 | **2,7** |
| Resumir as etapas para encerrar uma conta no banco; | 5,8 | 8,6 | 2,8 | 5,8 | 8,6 | 2,8 | 5,9 | 8,4 | 2,5 | 5,6 | 9,2 | 3,6 | **3,0** |
| Resumir o procedimento para a portabilidade do salário; | 5,6 | 8,5 | 3,0 | 5,6 | 8,5 | 3,0 | 5,8 | 8,3 | 2,5 | 5,2 | 9,1 | 3,8 | **3,1** |
| Média final | 6,1 | 9,4 | **2,7** | 6,1 | 9,4 | **2,5** | 5,4 | 8,4 | **2,2** | 5,2 | 8,4 | **3,0** | **2,6** |

Tabela 10 - Avaliação diagnóstica Projeto Capacitação

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **2018** | | | **2019** | | | **JUL/2020** | | |  |
| **Pergunta** | **Média Inicial** | **Média Final** | **Dif.** | **Média Inicial** | **Média Final** | **Dif.** | **Média Inicial** | **Média Final** | **Dif.** | **Média Dif.** |
| Calcular os juros do cartão de crédito. | 6,3 | 8,1 | 1,9 | 6,2 | 7,7 | 1,5 | 6,2 | 8,2 | 1,9 | 1,8 |
| Calcular os juros do Empréstimo Consignado. | 6,1 | 8,0 | 1,9 | 6,0 | 7,7 | 1,8 | 6,2 | 8,6 | 2,4 | **2,0** |
| Classificar as tarifas bancárias em: serviços essenciais, prioritários, especiais e diferenciados; | 6,7 | 8,3 | 1,6 | 6,4 | 7,8 | 1,4 | 6,9 | 8,6 | 1,7 | **1,6** |
| Comparar conta corrente, conta salário e conta poupança; | 7,0 | 8,4 | 1,4 | 7,0 | 7,9 | 0,9 | 7,1 | 8,4 | 1,3 | **1,2** |
| Descrever as características do Crédito Consignado. | 6,6 | 8,3 | 1,7 | 6,2 | 7,8 | 1,6 | 6,1 | 8,6 | 2,5 | **1,9** |
| Descrever o que é venda casada. | 7,0 | 8,3 | 1,3 | 6,6 | 7,9 | 1,3 | 7,3 | 8,4 | 1,1 | **1,2** |
| Descrever os tipos de cartões de créditos. | 6,4 | 8,4 | 2,0 | 6,3 | 7,8 | 1,6 | 6,4 | 8,5 | 2,1 | **1,9** |
| Diferenciar o crédito consignado do crédito pessoal. | 6,5 | 8,2 | 1,7 | 6,2 | 7,8 | 1,6 | 5,9 | 8,5 | 2,6 | **2,0** |
| Entender o que é o Crédito Direto ao Consumidor. | 6,6 | 8,4 | 1,8 | 6,4 | 7,8 | 1,4 | 6,7 | 8,2 | 1,5 | **1,6** |
| Equacionar as dívidas. | 6,2 | 8,1 | 1,9 | 6,1 | 7,7 | 1,7 | 5,9 | 8,5 | 2,5 | **2,0** |
| Explicar como ocorre o pagamento mínimo do cartão de crédito. | 6,8 | 8,4 | 1,6 | 6,7 | 7,9 | 1,2 | 6,7 | 8,5 | 1,8 | **1,5** |
| Explicar o que é anuidade. | 6,9 | 8,3 | 1,4 | 6,9 | 7,9 | 1,0 | 7,1 | 8,3 | 1,2 | **1,2** |
| Explicar o que é empréstimo consignado. | 6,8 | 8,3 | 1,5 | 6,5 | 7,8 | 1,3 | 7,0 | 8,6 | 1,6 | **1,5** |
| Explicar o que é fidelização. | 6,6 | 8,3 | 1,6 | 6,6 | 7,8 | 1,2 | 7,4 | 8,3 | 0,9 | **1,2** |
| Explicar o que é o cartão de crédito. | 6,9 | 8,4 | 1,4 | 7,0 | 8,0 | 1,0 | 7,1 | 8,5 | 1,5 | **1,3** |
| Explicar qual tarifa bancária não pode ser cobrada pelo banco. | 6,5 | 8,3 | 1,7 | 6,2 | 7,8 | 1,6 | 6,5 | 8,2 | 1,7 | **1,6** |
| Identificar o que é TAC – Taxa de abertura de crédito. | 6,3 | 8,1 | 1,8 | 6,0 | 7,7 | 1,7 | 5,9 | 8,6 | 2,7 | **2,0** |
| Identificar quem são os correspondentes bancários. | 6,7 | 8,3 | 1,5 | 6,3 | 7,8 | 1,5 | 6,4 | 8,5 | 2,1 | **1,7** |
| Resumir as etapas para encerrar uma -conta no banco; | 6,6 | 8,4 | 1,9 | 6,3 | 7,9 | 1,5 | 6,3 | 8,8 | 2,5 | **2,0** |
| Resumir o procedimento para a portabilidade do salário; | 6,5 | 8,3 | 1,9 | 6,2 | 7,8 | 1,5 | 6,2 | 8,5 | 2,2 | **1,9** |
| **Média final** | 6,1 | 9,4 | **1,7** | 5,4 | 8,4 | **1,4** | 5,2 | 8,4 | **1,9** | **1,7** |

Outra análise importante do curso é expressa na avaliação de reação. De modo geral, o curso foi muito bem avaliado pelos participantes em todo o período analisado, considerando as médias finais por ano.

Tabela 11 – Avaliação de reação

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Média anual** | | | |  |
| **Pergunta** | **2017** | **2018** | **2019** | **JUL/2020** | **Média total** |
| Assimilação do conteúdo do curso | 9,4 | 8,8 | 8,6 | 9,2 | 8,7 |
| Capacidade de aplicar o conhecimento ensinado no curso em diferentes situações | 9,4 | 8,8 | 8,6 | 9,2 | 8,7 |
| Capacidade de transmitir os conhecimentos adquiridos no curso a outras pessoas | 9,2 | 8,8 | 8,6 | 9,1 | 8,7 |
| Conciliação do curso com minhas atividades profissionais | 9,0 | 8,2 | 8,3 | 8,6 | 8,2 |
| Disponibilidade de computador nos horários que tenho para estudar | 9,5 | 8,6 | 8,4 | 8,9 | 8,5 |
| **Média total** | 9,4 | 8,8 | 8,6 | 9,0 | 8,6 |

Registra-se que as médias anuais referentes às questões sobre conhecimento foram bem coerentes com as médias da avaliação diagnóstica, acompanhando o desempenho por ano, conforme ilustra a Tabela 12.

Tabela 12 – Comparativo entre médias da Avaliação Diagnóstica e Avaliação de Reação

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Avaliações** | **2017** | **2018** | **2019** | **JUL/2020** |
| Média Avaliação Diagnóstica | 2,7 | 2,5 | 2,2 | 3,0 |
| Média Avaliação Reação | 9,4 | 8,8 | 8,6 | 9,0 |

Ainda sobre a avaliação de reação, os dados sugerem que há relação entre os fatores Conciliação do curso com minhas atividades profissionais e Aprovação no período de 2017 a 2019.

Tabela 13 – Relação entre Conciliação do curso com minhas atividades profissionais e % de Aprovados

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Fatores** | **2017** | **2018** | **2019** | **JUL/2020** |
| Conciliação do curso com minhas atividades profissionais (A) | 9,0 | 8,2 | 8,3 | 8,2 |
| % Aprovados (B) | 83,61 | 34,68 | 46,47 | 19,88 |
| A:B | 9,29 | 4,23 | 5,63 | 2,42 |

Já na relação entre Disponibilidade de computador nos horários que tenho para estudar e Aprovação não houve relação semelhante.

Tabela 14 – Relação entre disponibilidade de computador nos horários que tenho para estudar e % de Aprovados

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Fatores** | **2017** | **2018** | **2019** | **JUL/2020** |
| Disponibilidade de computador nos horários que tenho para estudar (A) | 9,5 | 8,6 | 8,4 | 8,5 |
| % Aprovados (B) | 83,61 | 34,68 | 46,47 | 19,88 |
| A:B | 8,80 | 4,03 | 5,56 | 2,34 |

4.12 CURSO: CONSUMIDOR.GOV.BR PARA EMPRESAS

O curso **Consumidor.gov.br para Empresas** foi ofertado pela primeira vez em 2019 e teve cinco ofertas em 2020, totalizando seis ofertas até julho de 2020. No Projeto Capacitação, sua primeira oferta foi em 2019, totalizando seis ofertas até julho de 2020.

Tabela 1 – Ofertas por Ano

| **2016** | **2017** | **2018** | **2019** | **Jul/2020** | **Total** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 0 | 0 | 0 | 1 | 5 | 6 |

Tabela 2 – Ofertas por Ano Projeto Capacitação

| **2018** | **2019** | **Jul/2020** | **Total** |
| --- | --- | --- | --- |
| 0 | 1 | 5 | 6 |

Em relação ao número de matrículas, o curso apresentou aumento no período observado. No entanto, na relação matrículas por oferta, em 2020, esse número foi menor. No Projeto Capacitação, o curso também apresentou decréscimo no período observado. A partir dos dados analisados, verificou-se que a participação no curso é maior pelo público que não está vinculado ao Projeto Capacitação.

Tabela 3– Total de Matrículas por ano

| **Ano** | **Matrículas** |
| --- | --- |
| 2019 | 1079 |
| Jul/2020 | 1685 |
| Total | 2764 |

Tabela 4 – Total de Matrículas por ano Projeto Capacitação

| **Ano** | **Matrículas** |
| --- | --- |
| 2019 | 537 |
| Jul/2020 | 446 |
| Total | 983 |

Com relação aos aprovados, verifica-se que o curso apresentou uma variação negativa nos números absolutos entre os anos de 2019 e 2020. No Projeto Capacitação, houve redução nos aprovados de 2019 para 2020, tanto em relação aos números absolutos como na relação aprovados por matrículas.

Tabela 5 - Aprovados por ano

| **Ano** | **Aprovados** | **Porcentagem** |
| --- | --- | --- |
| 2019 | 633 | 58,67 |
| Jul/2020 | 517 | 30,68 |
| Total | 1150 |  |

Tabela 6 - Aprovados por ano no Projeto Capacitação

| **Ano** | **Aprovados** | **Porcentagem** |
| --- | --- | --- |
| 2019 | 377 | 70,20 |
| Jul/2020 | 146 | 24,77 |
| Total | 523 |  |

Em relação ao total de matrículas por setor, o curso foi mais demandado, em 2019 e 2020, por organizações do setor de Operadoras de Telecomunicações. O segmento que menos apresentou matrículas, foi o de Transporte Aéreo.

Tabela 7 - Total de Matrículas por ano e por setor

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Setor** | **2019** | **JUL/2020** |
| Bancos, Financeiras e Administradoras de Cartão | 162 | 71 |
| Comércio Eletrônico | 29 | 29 |
| Fabricantes - Eletroeletrônicos, Produtos de Telefonia e Informática | 42 | 28 |
| Operadoras de Planos de Saúde e Administradora de Benefícios | 13 | 47 |
| Operadoras de Telecomunicações | 156 | 215 |
| Transporte Aéreo | 36 | 17 |
| Varejo | 99 | 39 |

No que se refere ao total de aprovados por setor, verifica-se que o setor que mais aprovou foi o de Operadoras de Telecomunicações e o que menos aprovou foi o setor de Operadoras de Planos de Saúde e Administradora de Benefícios.

Tabela 8 - Total de Aprovados por ano e por setor

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Setor** | **2019** | **JUL/2020** |
| Bancos, Financeiras e Administradoras de Cartão | 116 | 31 |
| Comércio Eletrônico | 25 | 0 |
| Fabricantes - Eletroeletrônicos, Produtos de Telefonia e Informática | 37 | 9 |
| Operadoras de Planos de Saúde e Administradora de Benefícios | 8 | 0 |
| Operadoras de Telecomunicações | 130 | 94 |
| Transporte Aéreo | 9 | 11 |
| Varejo | 52 | 1 |

Em relação à avaliação diagnóstica, a Tabela 9 demonstra que o curso, em todas as ofertas, proporcionou ganho em termos de conhecimento acerca das temáticas abordadas. Esse ganho é representado pela diferença entre a média inicial e a média final. Observa-se que, na média de todas as ofertas, esse ganho foi de 1,6 a 2,6 pontos na avaliação final, sendo a média geral de 2,2 pontos. De acordo com a Tabela 10, observa-se que, na média de todas as ofertas no Projeto Capacitação, esse ganho foi de 1,3 a 2,2 pontos na avaliação final, sendo a média geral de 1,8 pontos.

Dos conteúdos estudados, observa-se que Utilizar a funcionalidade ‘recusar reclamação’ foi o tema que os participantes demonstraram menor conhecimento no início do curso. No Projeto Capacitação, destaca-se Realizar a gestão do cadastro da empresa. Porém, esses mesmos temas alcançaram médias finais próximas as dos demais temas, sendo esses os que obtiveram maior diferença entre as médias finais e iniciais. De outra forma, os referidos temas foram o que mais representaram ganho de conhecimento no curso.

Tabela 9 - Avaliação diagnóstica

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **2019** | | | **JUL/2020** | | |  |
| **Pergunta** | **Média Inicial** | **Média Final** | **Dif.** | **Média Inicial** | **Média Final** | **Dif.** | **Média Dif.** |
| Realizar a exportação de dados | 5,6 | 8,0 | 2,3 | 6,5 | 9,0 | 2,6 | 2,4 |
| Realizar a gestão do cadastro da empresa | 5,7 | 8,1 | 2,5 | 6,6 | 9,1 | 2,5 | 2,5 |
| Realizar o acompanhamento das reclamações | 6,5 | 8,1 | 1,7 | 7,0 | 9,3 | 2,2 | 2,0 |
| Sobre a metodologia de cálculo dos indicadores | 5,5 | 7,9 | 2,4 | 6,3 | 9,0 | 2,7 | 2,5 |
| Sobre as vantagens da plataforma Consumidor.gov.br | 6,8 | 8,2 | 1,5 | 7,6 | 9,3 | 1,7 | 1,6 |
| Sobre o conceito da plataforma Consumidor.gov.br | 6,7 | 8,2 | 1,5 | 7,5 | 9,3 | 1,8 | 1,6 |
| Sobre os benefícios da plataforma Consumidor.gov.br | 6,8 | 8,3 | 1,5 | 7,7 | 9,3 | 1,6 | 1,6 |
| Utilizar a funcionalidade "recusar reclamação" | 5,7 | 8,1 | 2,4 | 6,4 | 9,2 | 2,8 | **2,6** |
| **Média final** | 6,2 | 8,1 | **2,0** | 5,8 | 8,2 | **2,4** | **2,2** |

Tabela 10 - Avaliação diagnóstica Projeto Capacitação

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **2019** | | | **JUL/2020** | | |  |
| **Pergunta** | **Média Inicial** | **Média Final** | **Dif.** | **Média Inicial** | **Média Final** | **Dif.** | **Média Dif.** |
| Realizar a exportação de dados | 7,2 | 8,9 | 1,7 | 6,5 | 9,0 | 2,6 | 2,1 |
| Realizar a gestão do cadastro da empresa | 7,2 | 9,0 | 1,8 | 6,6 | 9,1 | 2,5 | **2,2** |
| Realizar o acompanhamento das reclamações | 8,0 | 9,0 | 1,1 | 7,0 | 9,3 | 2,2 | 1,7 |
| Sobre a metodologia de cálculo dos indicadores | 7,2 | 8,9 | 1,6 | 6,3 | 9,0 | 2,7 | **2,2** |
| Sobre as vantagens da plataforma Consumidor.gov.br | 8,2 | 9,1 | 1,0 | 7,6 | 9,3 | 1,7 | 1,3 |
| Sobre o conceito da plataforma Consumidor.gov.br | 8,1 | 9,1 | 1,0 | 7,5 | 9,3 | 1,8 | 1,4 |
| Sobre os benefícios da plataforma Consumidor.gov.br | 8,2 | 9,1 | 1,0 | 7,7 | 9,3 | 1,6 | 1,3 |
| Utilizar a funcionalidade "recusar reclamação" | 7,5 | 9,0 | 1,5 | 6,4 | 9,2 | 2,8 | 2,1 |
| **Média final** | 7,7 | 9,0 | **1,3** | 6,9 | 9,2 | **2,2** | **1,8** |

Outra análise importante do curso é expressa na avaliação de reação. De modo geral, o curso foi muito bem avaliado pelos participantes no período analisado, considerando as médias finais por ano.

Tabela 11 – Avaliação de reação

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Média anual** | | **Média total** |
| **Pergunta** | **2019** | **JUL/2020** |
| Assimilação do conteúdo do curso | 9,1 | 9,1 | 9,1 |
| Capacidade de aplicar o conhecimento ensinado no curso em diferentes situações | 9,1 | 9,2 | 9,1 |
| Capacidade de transmitir os conhecimentos adquiridos no curso a outras pessoas | 9,1 | 9,1 | 9,1 |
| Conciliação do curso com minhas atividades profissionais | 8,6 | 8,6 | 8,6 |
| Disponibilidade de computador nos horários que tenho para estudar | 8,7 | 8,8 | 8,7 |
| **Média total** | 8,9 | 8,9 | 8,9 |

Comparando as médias relativas à avaliação diagnóstica e à avaliação de reação, é possível sugerir que as avaliações são coerentes, conforme ilustra a Tabela 12.

Tabela 12 – Comparativo entre médias da Avaliação Diagnóstica e da Avaliação de Reação

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Avaliações** | **2019** | **JUL/2020** |
| Média Avaliação Diagnóstica | 2,0 | 1,8 |
| Média Avaliação Reação | 8,9 | 8,9 |

Ainda sobre a avaliação de reação, os dados demonstram que não há relação entre os fatores Conciliação do curso com atividades profissionais e aprovação nos anos de 2019 e 2020.

Tabela 13 – Relação entre Conciliação do curso com minhas atividades profissionais e % de Aprovados

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Fatores** | **2019** | **JUL/2020** |
| Conciliação do curso com minhas atividades profissionais (A) | 8,6 | 8,6 |
| % Aprovados (B) | 58,67 | 30,68 |
| A:B | 6,82 | 3,57 |

Com o mesmo entendimento, não houve relação entre disponibilidade de computador nos horários que tenho para estudar e aprovação.

Tabela 14 – Relação entre Disponibilidade de computador nos horários que tenho para estudar e % de Aprovados

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Fatores** | **2019** | **JUL/2020** |
| Disponibilidade de computador nos horários que tenho para estudar (A) | 8,7 | 8,8 |
| % Aprovados (B) | 58,67 | 30,68 |
| A:B | 6,74 | 3,49 |

4.13 CURSO: PRINCÍPIOS E DIREITOS BÁSICOS DO CDC

O curso **Princípios e Direitos Básicos do CDC** teve sua primeira oferta em 2017 e manteve a oferta constante ao longo do período observado, totalizando doze ofertas até julho de 2020.

Tabela 1 – Ofertas por Ano

| **2016** | **2017** | **2018** | **2019** | **Jul/2020** | **Total** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 0 | 1 | 3 | 3 | 5 | 12 |

No âmbito do Projeto Capacitação, o curso foi ofertado pela primeira vez em 2018, totalizando nove ofertas até julho de 2020.

Tabela 2 – Ofertas por Ano no Projeto Capacitações

| **2018** | **2019** | **Jul/2020** | **Total** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 3 | 5 | 9 |

Em relação ao número de matrículas, entre 2017 e 2019, o curso apresentou crescimento nas matrículas, mas, em 2020, houve decréscimo. Cabe ainda ressaltar que esse crescimento também foi constatado na proporção de matrículas por oferta, exceto em 2020, que a proporção também foi menor.

Tabela 3 – Total de Matrículas por ano

| **Ano** | **Matrículas** |
| --- | --- |
| 2017 | 769 |
| 2018 | 3962 |
| 2019 | 4150 |
| Jul/2020 | 2378 |
| Total | 11259 |

No Projeto Capacitação, em relação ao número de matrículas, entre 2018 e 2019, o curso apresentou crescimento nas matrículas, mas, em 2020, esse número também caiu significativamente. Todavia, não se verifica o crescimento nas matrículas em relação às ofertas; verifica-se o decréscimo. A partir dos dados analisados, verificou-se que a participação no curso é maior do público que não está vinculado ao Projeto Capacitação.

Tabela 4 – Total de Matrículas por ano no Projeto Capacitação

| **Ano** | **Matrículas** |
| --- | --- |
| 2018 | 1000 |
| 2019 | 2063 |
| Jul/2020 | 230 |
| Total | 3481 |

Com relação aos aprovados, verifica-se que o curso apresentou uma variação positiva nos números absolutos entre os anos de 2017 e 2019, já o ano de 2020 foi marcado pela redução dos aprovados. Em relação ao percentual de aprovados em relação ao número de matriculados, percebe-se que há um decréscimo anualmente.

Tabela 5 - Aprovados por ano

| **Ano** | **Aprovados** | **Porcentagem** |
| --- | --- | --- |
| 2017 | 386 | 50,20 |
| 2018 | 1883 | 47,53 |
| 2019 | 1972 | 47,52 |
| Jul/2020 | 612 | 25,74 |
| Total | 4853 |  |

Quanto aos aprovados no Projeto Capacitação, o curso apresentou aumento entre os anos de 2018 e 2019. Esse número, todavia, caiu significativamente em 2020.

Tabela 6 - Aprovados por ano Projeto Capacitação

| **Ano** | **Aprovados** | **Porcentagem** |
| --- | --- | --- |
| 2018 | 677 | 67,70 |
| 2019 | 1190 | 57,68 |
| Jul/2020 | 70 | 16,75 |
| Total | 1937 |  |

Em relação ao total de matrículas por setor no Projeto Capacitação, o curso foi mais demandado pelos setores Operadoras de Telecomunicações e menos demandado pelo setor de Transporte Aéreo.

Tabela 7 - Total de Matrículas por ano e por setor no Projeto Capacitação

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Setor** | **2018** | **2019** | **JUL/2020** |
| Bancos, Financeiras e Administradoras de Cartão | 235 | 293 | 33 |
| Comércio Eletrônico | 25 | 138 | 7 |
| Construtoras, Incorporadoras e Imobiliárias | 0 | 24 | 0 |
| Fabricantes - Eletroeletrônicos, Produtos de Telefonia e Informática | 194 | 460 | 27 |
| Operadoras de Planos de Saúde e Administradora de Benefícios | 107 | 121 | 76 |
| Operadoras de Telecomunicações | 387 | 521 | 232 |
| Transporte Aéreo | 0 | 11 | 0 |
| Varejo | 52 | 495 | 43 |

No que se refere ao total de aprovados por setor no Projeto Capacitação, o setor que mais aprovou foi o de Operadoras de Telecomunicações e o que menos aprovou foi o de Transporte Aéreo.

Tabela 8 - Total de Aprovados por ano e por setor no Projeto Capacitação

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Setor** | **2018** | **2019** | **JUL/2020** |
| Bancos, Financeiras e Administradoras de Cartão | 148 | 164 | 10 |
| Comércio Eletrônico | 20 | 45 | 0 |
| Construtoras, Incorporadoras e Imobiliárias | 0 | 19 | 0 |
| Fabricantes - Eletroeletrônicos, Produtos de Telefonia e Informática | 173 | 338 | 14 |
| Operadoras de Planos de Saúde e Administradora de Benefícios | 93 | 70 | 1 |
| Operadoras de Telecomunicações | 195 | 410 | 44 |
| Transporte Aéreo | 0 | 8 | 0 |
| Varejo | 48 | 136 | 1 |

Em relação à avaliação diagnóstica, a Tabela 9 demonstra que o curso, em todas as ofertas, proporcionou ganho em termos de conhecimento acerca das temáticas abordadas. Esse ganho é representado pela diferença entre a média inicial e a média final. Observa-se que, entre as médias de todas as ofertas, o ganho foi de 2,2 a 3,3 pontos na avaliação final, sendo a média geral de 2,8 pontos.

De acordo com a Tabela 10, relativa ao Projeto Capacitação, observa-se que o curso, em todas as ofertas, proporcionou ganho em termos de conhecimento acerca das temáticas abordadas. Observa-se que, entre as médias de todas as ofertas, o ganho foi de 2,1 a 3,2 pontos na avaliação final, sendo a média geral de 3,0 pontos.

Dos conteúdos estudados, observa-se que Objetivos da Política Nacional das Relações de Consumo – PNRC foi o tema que os participantes demonstraram menor conhecimento no início do curso. Porém, esse mesmo tema alcançou médias finais próximas aos demais temas, sendo esse o que obteve maior diferença entre as médias. De outra forma, o referido tema foi o que mais representou ganho de conhecimento no curso.

Já no âmbito do Projeto Capacitação, de acordo com a Tabela 10, dos conteúdos estudados, observa-se que Características da Política Nacional das Relações de Consumo – PNRC, Diferenciação de vulnerabilidade técnica, jurídica, fática e informacional e Objetivos da Política Nacional das Relações de Consumo – PNRC foram os temas em que os participantes demonstraram menor conhecimento no início do curso. Porém, esses mesmos temas alcançaram médias finais próximas as dos demais temas, sendo esses os que obtiveram a maior amplitude entre as médias iniciais e finais. De outra forma, os referidos temas foram os que mais representaram ganho de conhecimento no curso.

Tabela 9 - Avaliação diagnóstica

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **2017** | | | **2018** | | | **2019** | | | **JUL/2020** | | |  |
| **Pergunta** | **Média Inicial** | **Média Final** | **Dif.** | **Média Inicial** | **Média Final** | **Dif.** | **Média Inicial** | **Média Final** | **Dif.** | **Média Inicial** | **Média Final** | **Dif.** | **Média Dif.** |
| Características da Política Nacional das Relações de Consumo – PNRC | 5,1 | 8,8 | 3,7 | 5,4 | 8,4 | 3,0 | 6,3 | 8,3 | 2,0 | 5,2 | 8,9 | 3,7 | 3,1 |
| Definição de Consumidor com base no CDC | 6,8 | 9,2 | 2,4 | 6,7 | 8,7 | 2,0 | 6,2 | 8,3 | 2,1 | 6,9 | 9,3 | 2,4 | 2,2 |
| Definição de Fornecedor com base no CDC | 6,6 | 9,2 | 2,6 | 6,6 | 8,7 | 2,1 | 6,1 | 8,3 | 2,2 | 6,8 | 9,3 | 2,5 | 2,4 |
| Definição de Produtos com base no CDC | 6,5 | 9,2 | 2,7 | 6,5 | 8,7 | 2,2 | 6,2 | 8,2 | 1,9 | 6,6 | 9,3 | 2,7 | 2,4 |
| Definição de Relação de Consumo | 6,6 | 9,1 | 2,5 | 6,6 | 8,6 | 2,0 | 6,0 | 8,3 | 2,2 | 6,8 | 9,2 | 2,4 | 2,3 |
| Definição de Serviços com base no CDC | 6,5 | 9,2 | 2,8 | 6,5 | 8,7 | 2,2 | 5,7 | 8,1 | 2,5 | 6,6 | 9,3 | 2,7 | 2,5 |
| Diferenciação de Relações de Consumo perante outros tipos de relações | 5,9 | 8,9 | 3,1 | 6,1 | 8,5 | 2,4 | 5,0 | 8,1 | 3,1 | 6,1 | 9,1 | 2,9 | 2,7 |
| Diferenciação de vulnerabilidade técnica, jurídica, fática e informacional | 4,9 | 8,9 | 4,0 | 5,3 | 8,4 | 3,1 | 6,0 | 8,3 | 2,3 | 5,3 | 9,1 | 3,7 | 3,0 |
| Direitos básicos do consumidor previstos no CDC | 6,3 | 9,2 | 2,9 | 6,4 | 8,7 | 2,3 | 6,0 | 8,2 | 2,2 | 6,5 | 9,2 | 2,7 | 2,4 |
| Identificação de Relações de Consumo | 6,4 | 9,2 | 2,7 | 6,4 | 8,6 | 2,2 | 5,2 | 8,2 | 3,0 | 6,5 | 9,2 | 2,6 | 2,7 |
| Identificação de situações de vulnerabilidade nas relações de consumo | 5,3 | 9,0 | 3,7 | 5,6 | 8,6 | 2,9 | 5,2 | 8,0 | 2,9 | 5,7 | 9,1 | 3,4 | 3,1 |
| Objetivos da Política Nacional das Relações de Consumo – PNRC | 5,2 | 8,9 | 3,7 | 5,4 | 8,4 | 3,0 | 5,6 | 8,3 | 2,8 | 5,3 | 9,0 | 3,7 | **3,3** |
| Princípio de vulnerabilidade | 5,9 | 9,3 | 3,3 | 6,1 | 8,7 | 2,7 | 5,9 | 8,2 | 2,3 | 6,3 | 9,3 | 3,0 | 2,9 |
| Princípios básicos do consumidor previstos no CDC | 6,0 | 9,1 | 3,2 | 6,2 | 8,6 | 2,4 | 5,3 | 8,2 | 2,9 | 6,3 | 9,2 | 2,8 | 2,7 |
| Tipos de vulnerabilidade | 5,4 | 9,1 | 3,7 | 5,7 | 8,6 | 2,9 | 5,2 | 8,1 | 2,9 | 5,8 | 9,2 | 3,4 | 3,1 |
| **Média final** | 6,0 | 9,1 | **3,1** | 6,1 | 8,6 | **2,5** | 5,8 | 8,2 | **2,3** | 6,2 | 9,2 | **3,0** | **2,8** |

Tabela 10 - Avaliação diagnóstica Projeto Capacitação

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **2018** | | | **2019** | | | **2020** | | |  |
| **Pergunta** | **Média Inicial** | **Média Final** | **Dif.** | **Média Inicial** | **Média Final** | **Dif.** | **Média Inicial** | **Média Final** | **Dif.** | **Média Dif.** |
| Características da Política Nacional das Relações de Consumo – PNRC | 5,0 | 7,9 | 2,9 | 5,1 | 7,6 | 2,5 | 5,2 | 8,9 | 3,7 | 3,0 |
| Definição de Consumidor com base no CDC | 6,1 | 8,2 | 2,1 | 5,9 | 7,8 | 1,9 | 6,9 | 9,3 | 2,4 | 2,1 |
| Definição de Fornecedor com base no CDC | 6,0 | 8,2 | 2,2 | 5,8 | 7,8 | 2,0 | 6,8 | 9,3 | 2,5 | 2,2 |
| Definição de Produtos com base no CDC | 5,9 | 8,2 | 2,3 | 5,8 | 7,8 | 2,0 | 6,6 | 9,3 | 2,7 | 2,3 |
| Definição de Relação de Consumo | 6,1 | 8,1 | 1,9 | 5,8 | 7,7 | 1,8 | 6,8 | 9,2 | 2,4 | 2,1 |
| Definição de Serviços com base no CDC | 5,9 | 8,2 | 2,3 | 5,8 | 7,8 | 2,0 | 6,6 | 9,3 | 2,7 | 2,3 |
| Diferenciação de Relações de Consumo perante outros tipos de relações | 5,5 | 8,0 | 2,5 | 5,5 | 7,7 | 2,2 | 6,1 | 9,1 | 2,9 | 2,5 |
| Diferenciação de vulnerabilidade técnica, jurídica, fática e informacional | 4,8 | 8,0 | 3,1 | 5,0 | 7,7 | 2,7 | 5,3 | 9,1 | 3,7 | 3,2 |
| Direitos básicos do consumidor previstos no CDC | 6,0 | 8,2 | 2,2 | 5,8 | 7,8 | 2,0 | 6,5 | 9,2 | 2,7 | 2,3 |
| Identificação de Relações de Consumo | 5,9 | 8,1 | 2,3 | 5,7 | 7,8 | 2,0 | 6,5 | 9,2 | 2,6 | 2,3 |
| Identificação de situações de vulnerabilidade nas relações de consumo | 5,1 | 8,1 | 3,0 | 5,2 | 7,7 | 2,5 | 5,7 | 9,1 | 3,4 | 3,0 |
| Objetivos da Política Nacional das Relações de Consumo – PNRC | 5,0 | 7,9 | 2,9 | 5,1 | 7,6 | 2,4 | 5,3 | 9,0 | 3,7 | 3,0 |
| Princípio de vulnerabilidade | 5,4 | 8,3 | 2,8 | 5,4 | 7,8 | 2,4 | 6,3 | 9,3 | 3,0 | 2,8 |
| Princípios básicos do consumidor previstos no CDC | 5,8 | 8,2 | 2,4 | 5,7 | 7,8 | 2,1 | 6,3 | 9,2 | 2,8 | 2,4 |
| Tipos de vulnerabilidade | 5,1 | 8,1 | 3,0 | 5,2 | 7,7 | 2,5 | 5,8 | 9,2 | 3,4 | 3,0 |
| **Média final** | 5,6 | 8,1 | **2,5** | 5,5 | 7,7 | **2,2** | 6,2 | 9,2 | **3,0** | 2,6 |

Outra análise importante do curso é expressa na avaliação de reação. De modo geral, o curso foi muito bem avaliado pelos participantes no período analisado, considerando as médias finais por ano.

Tabela 11– Avaliação de reação

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Média anual** | | | | **Média total** |
| **Pergunta** | **2017** | **2018** | **2019** | **JUL/2020** |
| Assimilação do conteúdo do curso | 9,1 | 9,0 | 8,2 | 9,1 | 8,7 |
| Capacidade de aplicar o conhecimento ensinado no curso em diferentes situações | 9,2 | 9,0 | 8,2 | 9,2 | 8,7 |
| Capacidade de transmitir os conhecimentos adquiridos no curso a outras pessoas | 9,0 | 9,0 | 8,1 | 9,1 | 8,6 |
| Conciliação do curso com minhas atividades profissionais | 8,6 | 8,4 | 7,7 | 8,4 | 8,1 |
| Disponibilidade de computador nos horários que tenho para estudar | 8,8 | 8,8 | 7,8 | 8,7 | 8,3 |
| **Média total** | 9,1 | 9,0 | 8,2 | 8,9 | 8,5 |

Comparando as médias relativas à avaliação diagnóstica e à avaliação de reação, é possível sugerir que as avaliações são coerentes, visto que aponta uma ampliação no conhecimento adquirido e, com isso, uma boa avaliação do curso, conforme ilustra a Tabela 12.

Tabela 12 – Comparativo entre médias da Avaliação Diagnóstica e Avaliação de Reação

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Avaliações** | **2017** | **2018** | **2019** | **JUL/2020** |
| Média Avaliação Diagnóstica | 3,1 | 2,5 | 2,3 | 3,0 |
| Média Avaliação Reação | 9,1 | 9,0 | 8,2 | 8,9 |

Ainda sobre a avaliação de reação, os dados sugerem uma fraca relação entre os fatores Conciliação do curso com atividades profissionais e Aprovação entre os anos de 2017 e 2019. De acordo com a Tabela 13, podemos inferir que, com pouca variação, quanto mais os participantes conseguem conciliar o curso com as suas atividades profissionais, maior é o percentual de aprovação e vice-versa.

Tabela 13 – Relação entre Conciliação do curso com minhas atividades profissionais e % de Aprovados

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Fatores** | **2017** | **2018** | **2019** | **JUL/2020** |
| Conciliação do curso com minhas atividades profissionais (A) | 8,6 | 8,4 | 7,7 | 8,4 |
| % Aprovados (B) | 50,20 | 47,53 | 47,52 | 25,74 |
| A:B | 5,84 | 5,65 | 6,17 | 3,06 |

Com o mesmo entendimento, não foi observada relação entre Disponibilidade de computador nos horários que tenho para estudar e Aprovação.

Tabela 14 – Relação entre Disponibilidade de computador nos horários que tenho para estudar e % de Aprovados

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Fatores** | **2017** | **2018** | **2019** | **JUL/2020** |
| Disponibilidade de computador nos horários que tenho para estudar (A) | 8,8 | 8,8 | 7,8 | 8,7 |
| % Aprovados (B) | 50,20 | 47,53 | 47,52 | 25,74 |
| A:B | 5,70 | 5,41 | 6,09 | 2,96 |

## 4.14 CURSO: OFERTA E PUBLICIDADE

O curso **Oferta e Publicidade** teve sua primeira oferta no ano de 2017 e manteve a oferta crescente nos anos subsequentes, contabilizando catorze ofertas até julho de 2020.

Tabela 1 – Ofertas por Ano

| **2016** | **2017** | **2018** | **2019** | **Jul/2020** | **Total** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 0 | 3 | 3 | 3 | 5 | 14 |

No Projeto Capacitação, o curso teve sua primeira oferta no Projeto Capacitação no ano de 2018, contabilizando nove ofertas até julho de 2020.

Tabela 2 – Ofertas por Ano Projeto Capacitação

| **2018** | **2019** | **Jul/2020** | **Total** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 3 | 5 | 9 |

Em relação ao número de matrículas, o curso também apresentou crescimento no período observado, exceto em 2020. Cabe ressaltar que, apesar do crescimento - em termos absolutos - dos totais de matrículas por ano, a proporção de matrículas por oferta decresce anualmente.

Tabela 3 – Total de Matrículas por ano

| **Ano** | **Matrículas** |
| --- | --- |
| 2017 | 1510 |
| 2018 | 1989 |
| 2019 | 2936 |
| Jul/2020 | 1532 |
| Total | 7967 |

No Projeto Capacitação, o curso também apresentou grande crescimento no período observado, exceto no ano de 2020.

Tabela 4 – Total de Matrículas por ano Projeto Capacitação

| **Ano** | **Matrículas** |
| --- | --- |
| 2018 | 572 |
| 2019 | 1552 |
| Jul/2020 | 308 |
| Total | 2432 |

Em relação ao total de matrículas por setor, durante o período, o curso foi mais demandado por Operadoras de Telecomunicações e menos demandado pelo setor de Comércio Eletrônico.

Tabela 5 - Total de Matrículas por ano e por setor

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Setor** | **2018** | **2019** | **JUL/2020** |
| Bancos, Financeiras e Administradoras de Cartão | 57 | 74 | 16 |
| Comércio Eletrônico | 0 | 22 | 7 |
| Fabricantes - Eletroeletrônicos, Produtos de Telefonia e Informática | 345 | 478 | 24 |
| Operadoras de Planos de Saúde e Administradora de Benefícios | 70 | 86 | 93 |
| Operadoras de Telecomunicações | 100 | 815 | 133 |
| Varejo | 0 | 77 | 35 |

Quanto ao número de aprovados, o curso demonstrou aumento até 2019, assim como o percentual de aprovados em relação aos matriculados.

Tabela 6 - Aprovados por ano

| **Ano** | **Aprovados** | **Porcentagem** |
| --- | --- | --- |
| 2017 | 706 | 46,75 |
| 2018 | 1096 | 55,10 |
| 2019 | 1739 | 59,23 |
| Jul/2020 | 407 | 26,57 |
| Total | 3948 |  |

Em comparação com os dados gerais do curso, observou-se que o percentual de aprovados no Projeto Capacitação nos anos de 2018 e 2019 foi bem maior do que o percentual geral do curso.

Tabela 7 - Aprovados por ano no Projeto Capacitação

|  | **Ano** | **Aprovados** | **Porcentagem** |
| --- | --- | --- | --- |
|  | 2018 | 490 | 85,66 |
|  | 2019 | 1259 | 81,12 |
|  | Jul/2020 | 19 | 14,73 |
|  | Total | 1806 | 18,51 |

No que se refere ao total de aprovados por setor, o setor que mais aprovou foi o de Operadoras de Telecomunicações e o que menos aprovou foi Comércio Eletrônico.

Tabela 8 - Total de Aprovados por ano e por setor

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Setor** | **2018** | **2019** | **JUL/2020** |
| Bancos, Financeiras e Administradoras de Cartão | 57 | 55 | 3 |
| Comércio Eletrônico | 0 | 0 | 0 |
| Fabricantes - Eletroeletrônicos, Produtos de Telefonia e Informática | 301 | 345 | 12 |
| Operadoras de Planos de Saúde e Administradora de Benefícios | 66 | 63 | 1 |
| Operadoras de Telecomunicações | 66 | 758 | 40 |
| Varejo | 0 | 38 | 1 |

Em relação à avaliação diagnóstica, a Tabela 9 demonstra que o curso, em todas as ofertas, proporcionou ganho em termos de conhecimento acerca das temáticas abordadas. Esse ganho é representado pela diferença entre a média inicial e a média final. Observa-se que, na média de todas as ofertas, esse ganho foi de 1,7 a 2,6 pontos na avaliação final, sendo a média geral de 2,1 pontos.

Dos conteúdos estudados, observa-se que As principais normas brasileiras que permitem a publicidade de produtos infantis foi o tema que os participantes demonstraram menor conhecimento no início do curso. Porém, esse mesmo tema alcançou médias finais próximas aos demais temas, sendo esses o que obteve maior diferença entre as médias. De outra forma, o referido tema foi o que mais representou ganho de conhecimento no curso. No Projeto Capacitação, a menor média inicial também foi em As principais normas brasileiras que permitem a publicidade de produtos infantis, sendo esse o tema que apresentou maior ganho, juntamente com Os princípios jurídicos que regem a publicidade no âmbito das relações de consumo.

Tabela 9 - Avaliação diagnóstica

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **2018** | | | **2019** | | | **JUL/2020** | | |  |
| **Pergunta** | **Média Inicial** | **Média Final** | **Dif.** | **Média Inicial** | **Média Final** | **Dif.** | **Média Inicial** | **Média Final** | **Dif.** | **Média Dif.** |
| As características essenciais da oferta | 5,8 | 8,5 | 2,7 | 5,9 | 8,2 | 2,3 | 6,6 | 9,0 | 2,4 | 2,1 |
| As principais normas brasileiras que permitem a publicidade de produtos infantis | 5,4 | 8,5 | 3,1 | 5,5 | 8,1 | 2,6 | 5,9 | 8,9 | 3,0 | 2,6 |
| Conceito de Oferta | 6,4 | 8,6 | 2,1 | 6,4 | 8,3 | 1,8 | 7,3 | 9,1 | 1,8 | 1,7 |
| Conceito de Publicidade | 6,5 | 8,6 | 2,1 | 6,5 | 8,3 | 1,8 | 7,3 | 9,2 | 1,9 | 1,7 |
| Os crimes e penalidades para ofertas e publicidades em desacordo com o Código de Defesa do Consumidor | 5,6 | 8,5 | 2,9 | 5,7 | 8,1 | 2,5 | 6,2 | 8,8 | 2,6 | 2,3 |
| Os princípios da oferta e da publicidade nas relações de consumo | 6,1 | 8,5 | 2,4 | 6,1 | 8,2 | 2,1 | 6,7 | 9,1 | 2,3 | 2,0 |
| Os princípios jurídicos que regem a publicidade no âmbito das relações de consumo | 5,7 | 8,5 | 2,8 | 5,7 | 8,1 | 2,4 | 6,4 | 8,9 | 2,6 | 2,3 |
| Os tipos de publicidade proibidas pelo Código de Defesa do Consumidor | 6,0 | 8,6 | 2,6 | 5,9 | 8,2 | 2,3 | 6,8 | 9,1 | 2,3 | 2,1 |
| **Média final** | 5,9 | 8,5 | **2,6** | 6,0 | 8,2 | **2,2** | 6,6 | 9,0 | **2,4** | 2,1 |

Tabela 10 - Avaliação diagnóstica Projeto Capacitação

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **2018** | | | **2019** | | | **2020** | | |  |
| **Pergunta** | **Média Inicial** | **Média Final** | **Dif.** | **Média Inicial** | **Média Final** | **Dif.** | **Média Inicial** | **Média Final** | **Dif.** | **Média Dif.** |
| As características essenciais da oferta | 5,8 | 8,5 | 2,7 | 5,9 | 8,2 | 2,3 | 5,9 | 8,9 | 3,0 | 2,0 |
| As principais normas brasileiras que permitem a publicidade de produtos infantis | 5,4 | 8,5 | 3,1 | 5,5 | 8,1 | 2,6 | 5,6 | 8,7 | 3,1 | 2,2 |
| Conceito de Oferta | 6,4 | 8,6 | 2,1 | 6,4 | 8,3 | 1,8 | 6,6 | 8,9 | 2,3 | 1,6 |
| Conceito de Publicidade | 6,5 | 8,6 | 2,1 | 6,5 | 8,3 | 1,8 | 6,6 | 8,9 | 2,4 | 1,6 |
| Os crimes e penalidades para ofertas e publicidades em desacordo com o Código de Defesa do Consumidor | 5,6 | 8,5 | 2,9 | 5,7 | 8,1 | 2,5 | 5,5 | 8,8 | 3,2 | 2,1 |
| Os princípios da oferta e da publicidade nas relações de consumo | 6,1 | 8,5 | 2,4 | 6,1 | 8,2 | 2,1 | 6,0 | 8,9 | 2,9 | 1,9 |
| Os princípios jurídicos que regem a publicidade no âmbito das relações de consumo | 5,7 | 8,5 | 2,8 | 5,7 | 8,1 | 2,4 | 5,5 | 8,8 | 3,3 | 2,2 |
| Os tipos de publicidade proibidas pelo Código de Defesa do Consumidor | 6,0 | 8,6 | 2,6 | 5,9 | 8,2 | 2,3 | 5,7 | 8,9 | 3,2 | 2,0 |
| Média final | 5,9 | 8,5 | **2,6** | 6,0 | 8,2 | **2,2** | 5,9 | 8,9 | **2,9** | 1,9 |

Outra análise importante do curso é expressa na avaliação de reação. De modo geral, o curso foi muito bem avaliado pelos participantes em todo o período analisado, considerando as médias finais por ano.

Tabela 11 – Avaliação de reação

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Média anual** | | | | **Média total** |
| **Pergunta** | **2017** | **2018** | **2019** | **JUL/2020** |
| Assimilação do conteúdo do curso | 9,1 | 9,3 | 8,4 | 9,2 | 8,8 |
| Capacidade de aplicar o conhecimento ensinado no curso em diferentes situações | 9,1 | 9,0 | 8,4 | 9,2 | 8,8 |
| Capacidade de transmitir os conhecimentos adquiridos no curso a outras pessoas | 9,2 | 9,2 | 8,4 | 9,2 | 8,8 |
| Conciliação do curso com minhas atividades profissionais | 8,9 | 8,9 | 8,0 | 8,5 | 8,2 |
| Disponibilidade de computador nos horários que tenho para estudar | 9,7 | 9,3 | 8,1 | 8,8 | 8,4 |
| **Média total** | 9,1 | 9,3 | 8,4 | 9,0 | 8,6 |

As maiores médias referem-se às questões sobre conhecimentos adquiridos no curso. Registra-se que as médias anuais referentes às questões sobre conhecimento foram são bem coerentes com as médias da avaliação diagnóstica, acompanhando o desempenho por ano, conforme ilustra a Tabela 12.

Tabela 12 – Comparativo entre médias da Avaliação Diagnóstica e da Avaliação de Reação

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Avaliações** | **2017** | **2018** | **2019** | **JUL/2020** |
| Média Avaliação Diagnóstica | 3,3 | 2,6 | 2,2 | 2,4 |
| Média Avaliação Reação | 9,1 | 9,3 | 8,4 | 9,0 |

Ainda sobre a avaliação de reação, os dados sugerem que não há relação entre os fatores Conciliação do curso com minhas atividades profissionais e aprovação.

Tabela 13 – Relação entre Conciliação do curso com minhas atividades profissionais e % de Aprovados

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Fatores** | **2017** | **2018** | **2019** | **JUL/2020** |
| Conciliação do curso com minhas atividades profissionais (A) | 8,9 | 8,9 | 8,0 | 8,5 |
| % aprovados (B) | 46,75 | 55,10 | 59,23 | 26,57 |
| A:B | 5,25 | 6,20 | 7,40 | 3,13 |

Com o mesmo entendimento, não foi observada relação entre Disponibilidade de computador nos horários que tenho para estudar e Aprovação.

Tabela 14 – Relação entre Disponibilidade de computador nos horários que tenho para estudar e % de Aprovados

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Fatores** | **2017** | **2018** | **2019** | **JUL/2020** |
| Disponibilidade de computador nos horários que tenho para estudar (A) | 9,7 | 9,3 | 8,1 | 8,8 |
| % Aprovados (B) | 46,75 | 55,10 | 59,23 | 26,57 |
| A:B | 4,84 | 5,95 | 7,31 | 3,02 |

4.15 CURSO: VÍCIO DO PRODUTO E SERVIÇO

O curso **Vício do Produto e Serviço** teve sua primeira oferta no ano de 2020, totalizando duas ofertas até julho/2020.

Tabela 1 – Ofertas por Ano

| **2016** | **2017** | **2018** | **2019** | **Jul/2020** | **Total** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 2 |

Em relação ao número de matrículas, o curso apresentou excelente quantidade de matriculados.

Tabela 2 – Total de Matrículas por ano

| **Ano** | **Matrículas** |
| --- | --- |
| Jul/2020 | 3409 |

Tabela 3 – Total de Matrículas por ano Projeto Capacitação

| **Ano** | **Matrículas** |
| --- | --- |
| Jul/2020 | 413 |

Em relação às matrículas por setor, Fabricantes - Eletroeletrônicos, Produtos de Telefonia e Informática foi o setor que mais matriculou e Transporte Aéreo o que menos matriculou.

Tabela 4 – Total de Matrículas por setor Projeto Capacitação

|  |  |
| --- | --- |
| **Setor** | **Matriculados** |
| Bancos, Financeiras e Administradoras de Cartão | 6 |
| Fabricantes - Eletroeletrônicos, Produtos de Telefonia e Informática | 149 |
| Operadoras de Planos de Saúde e Administradora de Benefícios | 4 |
| Operadoras de Telecomunicações | 117 |
| Transporte Aéreo | 1 |

Quanto ao número de aprovados, observa-se que no ano de 2020 o percentual de aprovação foi próximo ao desempenho dos demais cursos ofertados, considerando o contexto de pandemia.

Tabela 5 - Aprovados por ano

| **Ano** | **Aprovados** | **Porcentagem** |
| --- | --- | --- |
| Jul/2020 | 753 | 22,09 |

Na Tabela 6, destaca-se o percentual de 70,22% de aprovados no curso pelo Projeto Capacitação.

Tabela 6 - Aprovados por ano Projeto Capacitação

| **Ano** | **Aprovados** | **Porcentagem** |
| --- | --- | --- |
| Jul/2020 | 290 | 70,22 |

A Tabela 7 demonstra que o setor que mais aprovou foi Fabricantes - Eletroeletrônicos, Produtos de Telefonia e Informática e o que menos aprovou foi Transporte Aéreo.

Tabela 7 - Aprovados por setor Projeto Capacitação

|  |  |
| --- | --- |
| **Setor** | **Aprovados jul/2020** |
| Bancos, Financeiras e Administradoras de Cartão | 3 |
| Fabricantes - Eletroeletrônicos, Produtos de Telefonia e Informática | 142 |
| Operadoras de Planos de Saúde e Administradora de Benefícios | 4 |
| Operadoras de Telecomunicações | 65 |
| Transporte Aéreo | 0 |

Em relação à avaliação diagnóstica, a Tabela 8 demonstra que o curso proporcionou ganho em termos de conhecimento acerca das temáticas abordadas. Esse ganho é representado pela diferença entre a média inicial e a média final. Observa-se que, na média de todas as ofertas, esse ganho foi de 2,3 a 2,9 pontos na avaliação final, sendo a média geral de 2,5 pontos. De acordo com a Tabela 9, relativa ao Projeto Capacitação, observa-se que o curso também proporcionou ganho em termos de conhecimento acerca das temáticas abordadas. Observa-se que o ganho foi de 2,1 a 2,7 pontos na avaliação final, sendo a média geral de 2,4 pontos.

Dos conteúdos estudados, observa-se que o tema Os casos em que o prazo decadencial é interrompido foi o que os participantes demonstraram menor conhecimento no início do curso. Porém, esse mesmo tema alcançou médias finais próximas aos demais temas, sendo esse os que obtiveram maior diferença entre as médias. De outra forma, o referido tema foi o que mais representou ganho de conhecimento no curso. No Projeto Capacitação, Os casos em que o prazo decadencial é interrompido também foi o tema que os participantes demonstraram menor conhecimento no início do curso e que, juntamente com o tema Os fatos que podem impedir o prazo decadencial para reclamar sobre um vício, alcançou médias finais próximas aos demais temas, sendo esse os que obtiveram maior diferença entre as médias.

Tabela 8 - Avaliação diagnóstica

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Jul/2020** |
| Pergunta | Média Inicial | Média Final | Dif. |
| Conceito de Vício do produto | 6,6 | 9,0 | 2,4 |
| Conceito de Vício do serviço | 6,5 | 9,0 | 2,4 |
| Diferença entre garantia legal e garantia contratual | 6,7 | 9,0 | 2,3 |
| Diferença entre vício aparente e vício oculto | 6,6 | 9,1 | 2,5 |
| Diferença entre vício e defeito | 6,6 | 9,0 | 2,4 |
| O critério da vida útil | 6,2 | 8,9 | 2,7 |
| Os casos em que o prazo decadencial é interrompido | 5,9 | 8,8 | 2,9 |
| Os direitos do consumidor diante de um vício do produto | 6,6 | 9,1 | 2,4 |
| Os direitos do consumidor diante de um vício do serviço | 6,6 | 9,0 | 2,4 |
| Os fatos que podem impedir o prazo decadencial para reclamar sobre um vício | 6,0 | 8,9 | 2,8 |
| Os meios de comunicação que podem ser utilizados para fazer a reclamação | 6,7 | 9,0 | 2,3 |
| Os prazos para o consumidor reclamar dos vícios | 6,5 | 9,0 | 2,5 |
| Responsabilidade solidária entre os fornecedores pelos vícios do produto e do serviço | 6,7 | 9,1 | 2,3 |
| **Média total** | **6,5** | **9,0** | **2,5** |

Tabela 9 - Avaliação diagnóstica Projeto Capacitação

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Jul/2020** | | |
| Pergunta | Média Inicial | Média Final | Dif. |
| Conceito de Vício do produto | 6,1 | 8,5 | 2,4 |
| Conceito de Vício do serviço | 6,1 | 8,5 | 2,4 |
| Diferença entre garantia legal e garantia contratual | 6,3 | 8,6 | 2,2 |
| Diferença entre vício aparente e vício oculto | 6,0 | 8,6 | 2,5 |
| Diferença entre vício e defeito | 6,3 | 8,5 | 2,2 |
| O critério da vida útil | 6,0 | 8,5 | 2,5 |
| Os casos em que o prazo decadencial é interrompido | 5,6 | 8,3 | 2,7 |
| Os direitos do consumidor diante de um vício do produto | 6,1 | 8,6 | 2,5 |
| Os direitos do consumidor diante de um vício do serviço | 6,0 | 8,6 | 2,5 |
| Os fatos que podem impedir o prazo decadencial para reclamar sobre um vício | 5,7 | 8,4 | 2,7 |
| Os meios de comunicação que podem ser utilizados para fazer a reclamação | 6,5 | 8,6 | 2,1 |
| Os prazos para o consumidor reclamar dos vícios | 6,1 | 8,5 | 2,5 |
| Responsabilidade solidária entre os fornecedores pelos vícios do produto e do serviço | 6,2 | 8,5 | 2,4 |
| **Média total** | **6,1** | **8,5** | **2,4** |

A avaliação de reação, Tabela 10, revelou que os participantes avaliaram muito bem o curso, obtendo médias entre 8,8 e 9,2. Cabe registrar que, em 2020, as médias de avaliação do curso foram superiores, sendo a menor 8,9 e a maior 9,3.

Tabela 10 – Avaliação de reação

|  |
| --- |
|  |
| **Pergunta** | **2020** |
| Assimilação do conteúdo do curso | 9,1 |
| Capacidade de aplicar o conhecimento ensinado no curso em diferentes situações | 9,1 |
| Capacidade de transmitir os conhecimentos adquiridos no curso a outras pessoas | 9,0 |
| Conciliação do curso com minhas atividades profissionais | 8,5 |
| Disponibilidade de computador nos horários que tenho para estudar | 8,7 |
| **Média Total** | 9,0 |

Na Tabela 11, os dados indicam que os participantes declararam forte conciliação do curso com atividades profissionais

Tabela 11 – Relação entre Conciliação do curso com minhas atividades profissionais e % de aprovados

|  |  |
| --- | --- |
| **Fatores** | **2020** |
| Conciliação do curso com minhas atividades profissionais (A) | 8,5 |
| % Aprovados (B) | 22,09 |
| A:B | 2,60 |

Da mesma forma, a Tabela 12 demonstra que os participantes têm Disponibilidade de computador nos horários que têm para estudar.

Tabela 12 – Relação entre disponibilidade de computador nos horários que tenho para estudar e % de aprovados

|  |  |
| --- | --- |
| **Fatores** | **2020** |
| Disponibilidade de computador nos horários que tenho para estudar (A) | 8,7 |
| % Aprovados (B) | 22,09 |
| A:B | 2,54 |

## 4.16 CURSO: PRÁTICAS ABUSIVAS

O curso **Práticas abusivas** teve sua primeira oferta no ano de 2020, totalizando duas ofertas até julho/2020.

Tabela 1 – Ofertas por Ano

| **2016** | **2017** | **2018** | **2019** | **Jul/2020** | **Total** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 2 |

Em relação ao número de matrículas, o curso apresentou excelente quantidade de matriculados.

Tabela 2 – Total de Matrículas por ano

| **Ano** | **Matrículas** |
| --- | --- |
| Jul/2020 | 3675 |

Tabela 3 – Total de Matrículas por ano Projeto Capacitação

| Ano | **Matrículas** |
| --- | --- |
| Jul/2020 | 215 |

Referente ao total de matrículas por setor, durante o período, o curso foi mais demandado por Operadoras de Telecomunicações e menos demandado pelo setor de Transporte Aéreo.

Tabela 4 - Total de Matrículas por ano e por setor

|  |  |
| --- | --- |
| **Setor** | **Matriculados jul/2020** |
| Bancos, Financeiras e Administradoras de Cartão | 11 |
| Fabricantes - Eletroeletrônicos, Produtos de Telefonia e Informática | 83 |
| Operadoras de Planos de Saúde e Administradora de Benefícios | 4 |
| Operadoras de Telecomunicações | 114 |
| Transporte Aéreo | 1 |

Quanto ao número de aprovados, observa-se que no ano de 2020 o percentual de aprovação foi próximo ao desempenho dos demais cursos ofertados, considerando o contexto de pandemia.

Tabela 5 - Aprovados por ano

| **Ano** | **Aprovados** | **Porcentagem** |
| --- | --- | --- |
| Jul/2020 | 823 | 22,39 |

Na Tabela 6, destaca-se o percentual de 71,16% de aprovados no curso pelo Projeto Capacitação.

Tabela 6 - Aprovados por ano Projeto Capacitação

| **Ano** | **Aprovados** | **Porcentagem** |
| --- | --- | --- |
| Jul/2020 | 153 | 71,16 |

De acordo com a Tabela 7, o setor que mais aprovou foi Fabricantes - Eletroeletrônicos, Produtos de Telefonia e Informática e o que menos aprovou foi Transporte Aéreo.

Tabela 7 - Aprovados por setor Projeto Capacitação

|  |  |
| --- | --- |
| **Setor** | **Aprovados jul/2020** |
| Bancos, Financeiras e Administradoras de Cartão | 5 |
| Fabricantes - Eletroeletrônicos, Produtos de Telefonia e Informática | 73 |
| Operadoras de Planos de Saúde e Administradora de Benefícios | 4 |
| Operadoras de Telecomunicações | 71 |
| Transporte Aéreo | 0 |

Em relação à avaliação diagnóstica, a Tabela 8 demonstra que o curso proporcionou ganho em termos de conhecimento acerca das temáticas abordadas. Esse ganho é representado pela diferença entre a média inicial e a média final. Observa-se que, na média de todas as ofertas, esse ganho foi de 2,3 a 3,5 pontos na avaliação final, sendo a média geral de 3,1 pontos. No Projeto Capacitação, houve ganho em todas as temáticas, entre 2,4 e 3,7, com média de 3,2.

Dos conteúdos estudados, observa-se que Explicar a prática abusiva de recusa foi o tema que os participantes demonstraram menor conhecimento no início do curso. Porém, esse mesmo tema alcançou médias finais próximas aos demais temas, sendo esse os que obtiveram maior diferença entre as médias. De outra forma, o referido tema foi o que mais representou ganho de conhecimento no curso. No Projeto Capacitação, Explicar a prática abusiva de recusa também foi o tema que os participantes demonstraram menor conhecimento no início do curso e que, juntamente com o tema Prática relacionada com a ausência de orçamento, alcançou médias finais próximas aos demais temas, sendo esse os que obtiveram maior diferença entre as médias.

Tabela 8 - Avaliação diagnóstica

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Jul/2020** | | |
| **Pergunta** | **Média Inicial** | **Média Final** | **Dif.** |
| Ação desejada ao estar diante de uma prática abusiva | 5,8 | 9,1 | 3,3 |
| Explicar a prática abusiva de recusa | 5,5 | 9,1 | 3,5 |
| Identificar a ausência de prazo para o fornecedor cumprir a obrigação | 6,1 | 9,2 | 3,1 |
| Identificar produto/serviço desconforme com a norma | 6,1 | 9,1 | 2,9 |
| Os direitos dos consumidores em caso de cobrança indevida | 6,6 | 9,3 | 2,7 |
| Prática abusiva de envio de produtos e serviços não solicitados pelo consumidor | 6,4 | 9,2 | 2,9 |
| Prática ilegal de aplicação de fórmula ou índice diverso da lei ou contrato | 5,6 | 9,1 | 3,4 |
| Prática ilegal de aproveitar a fraqueza e ignorância do consumidor para empurrar produtos e serviços | 6,5 | 9,2 | 2,8 |
| Prática proibida de repasse de informação depreciativa do consumidor pelo fornecedor | 5,8 | 9,1 | 3,3 |
| Prática relacionada com a ausência de orçamento | 5,7 | 9,2 | 3,5 |
| Práticas Abusivas proibidas pelo CDC | 6,3 | 9,2 | 2,9 |
| Vantagem manifestamente excessiva | 6,0 | 9,1 | 3,1 |
| Venda casada | 6,9 | 9,2 | 2,3 |
| **Média total** | **6,1** | **9,2** | **3,1** |

Tabela 9 - Avaliação diagnóstica Projeto Capacitação

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Jul/2020** | | |
| **Pergunta** | **Média Inicial** | **Média Final** | **Dif.** |
| Ação desejada ao estar diante de uma prática abusiva | 5,8 | 9,1 | 3,3 |
| Explicar a prática abusiva de recusa | 5,5 | 9,1 | 3,5 |
| Identificar a ausência de prazo para o fornecedor cumprir a obrigação | 6,1 | 9,2 | 3,1 |
| Identificar produto/serviço desconforme com a norma | 6,1 | 9,1 | 2,9 |
| Os direitos dos consumidores em caso de cobrança indevida | 6,6 | 9,3 | 2,7 |
| Prática abusiva de envio de produtos e serviços não solicitados pelo consumidor | 6,4 | 9,2 | 2,9 |
| Prática ilegal de aplicação de fórmula ou índice diverso da lei ou contrato | 5,6 | 9,1 | 3,4 |
| Prática ilegal de aproveitar a fraqueza e ignorância do consumidor para empurrar produtos e serviços | 6,5 | 9,2 | 2,8 |
| Prática proibida de repasse de informação depreciativa do consumidor pelo fornecedor | 5,8 | 9,1 | 3,3 |
| Prática relacionada com a ausência de orçamento | 5,7 | 9,2 | 3,5 |
| Práticas Abusivas proibidas pelo CDC | 6,3 | 9,2 | 2,9 |
| Vantagem manifestamente excessiva | 6,0 | 9,1 | 3,1 |
| Venda casada | 6,9 | 9,2 | 2,3 |
| **Média total** | **6,1** | **9,2** | **3,1** |

A avaliação de reação, Tabela 10, revelou que os participantes avaliaram muito bem o curso, obtendo médias entre 8,8 e 9,2. Cabe registrar que, em 2020, as médias de avaliação do curso foram superiores, sendo a menor 8,9 e a maior 9,3.

Tabela 10 – Avaliação de reação

|  |
| --- |
|  |
| **Pergunta** | **Jul/2020** |
| Assimilação do conteúdo do curso | 9,3 |
| Capacidade de aplicar o conhecimento ensinado no curso em diferentes situações | 9,2 |
| Capacidade de transmitir os conhecimentos adquiridos no curso a outras pessoas | 9,2 |
| Conciliação do curso com minhas atividades profissionais | 8,5 |
| Disponibilidade de computador nos horários que tenho para estudar | 8,6 |
| **Média Total** | 9,2 |

Na Tabela 11, os dados indicam que os participantes declararam forte conciliação do curso com atividades profissionais

Tabela 11 – Relação entre Conciliação do curso com minhas atividades profissionais e % de aprovados

|  |  |
| --- | --- |
| **Fatores** | **Jul/2020** |
| Conciliação do curso com minhas atividades profissionais (A) | 8,5 |
| % Aprovados (B) | 22,89 |
| A:B | 2,69 |

Da mesma forma, a Tabela 12 demonstra que os participantes têm Disponibilidade de computador nos horários que têm para estudar.

Tabela 12 – Relação entre disponibilidade de computador nos horários que tenho para estudar e % de aprovados

|  |  |
| --- | --- |
| **Fatores** | **Jul/2020** |
| Disponibilidade de computador nos horários que tenho para estudar (A) | 8,6 |
| % Aprovados (B) | 22,89 |
| A:B | 2,66 |

# **5. PESQUISA DAS PRINCIPAIS CAUSAS DA EVASÃO NOS CURSOS A DISTÂNCIA OFERTADOS PELA ENDC/SENACON NO PERÍODO DE JANEIRO A JULHO DE 2020**

A partir de análise da série histórica das ofertas dos cursos da ENDC, foi observado o crescimento dos números de aprovados até 2019 e o decréscimo em 2020. Como hipótese para a queda dos números de aprovados em 2020, entendemos que podem ter sido influenciados pelo atual cenário da pandemia causada pelo novo coronavírus, a COVID-19, que chegou ao Brasil no final de fevereiro de 2020 e, desde então, vem se expandindo de forma progressiva, afetando diretamente o cotidiano das pessoas e despertado preocupação à população e à comunidade científica.

Diante disso, a presente pesquisa buscou compreender as causas que motivaram a alta evasão dos alunos ingressos nos cursos de ofertados pela ENDC/Senacon no primeiro semestre de 2020. O cenário atual tem sido influenciado pela Pandemia da Covid-19 que afetou a forma de comportamento e convívio da sociedade. Devido a pandemia, foi necessário o isolamento social, que atingiu muitos estudantes.

A busca pelas causas que levaram os alunos a evadir demonstra interesse em compreender a problemática que parece comum aos cenários educativos de cursos MOOCs (*Massive Open Online Courses)*, mas que foi ampliado devido ao cenário da pandemia. O intuito é propor melhorias, tendo em vista aproximar e fidelizar o estudante, a fim de modificar esse quadro.

Segundo McAuley et. al. (2010 apud SATO (SD))

Um MOOC é um curso on-line com a opção de registro gratuito e aberto, um currículo compartilhado publicamente, e resultados finais em aberto. MOOCs integram redes sociais, recursos acessíveis on-line e são facilitados por lideranças na área de estudo. Mais significativamente, MOOCs são baseados no engajamento dos estudantes que auto-organizam sua participação de acordo com os objetivos de aprendizagem, conhecimento prévio, habilidades e interesses em comum[[1]](#footnote-1).

A partir de diferentes contextos educacionais, mapeou-se alguns estudos acerca da temática, dentre eles uma dissertação e cinco artigos científicos produzidos entre os anos de 2016 a 2020 com vistas a verificar as principais causas que, normalmente, levam os estudantes a evadirem em cursos MOOCs.

Por meio da busca, foi realizada uma revisão de literatura com base na dissertação “Evasão em cursos on-line abertos e massivos para formação continuada de docentes de matemática” (2017) e nos artigos científicos: 1. “Evasão na educação a distância: pontos e contrapontos à problemática” (2020); 2. “Análise das Trajetórias de Aprendizagem de Estudantes Inscritos em um MOOC” (2018); 3. “Gamificação como Fator Motivacional para Diminuição das Taxas de Evasão nos MOOC” (2016); 4. “MOOC no Contexto do Ensino Superior Brasileiro: uma revisão sistemática” (2016);5. “Uma visão crítica dos MOOCs: os números da evasão” (sd).

Na tentativa de avaliar as questões pedagógicas referentes à evasão, elaborou-se a seguinte questão de pesquisa norteadora: *Quais as principais causas que levam os estudantes a evadirem em cursos MOOCs?*

Abaixo foram elencados 12 possíveis causas, com base nos trabalhos avaliados, que podem motivar a evasão de estudantes (Quadro 1).

Quadro 1- Possíveis causas de evasão em cursos MOOCs

|  |  |
| --- | --- |
| **Categorias** | **Possíveis causas de evasão** |
| **Tecnológicas** | 1. Problemas relacionados ao acesso (internet) ou à disponibilidade de computador.  2. Dificuldades de mexer na plataforma. |
| **Organizativas** | 3. Aumento da jornada de trabalho após a pandemia.  4. Está participando de mais de um curso e está com dificuldade de organizar o tempo.  5. Duração do curso e estimativa de esforço.  6. Confusão entre flexibilidade com facilidade. |
| **Pessoais** | 7. Fatores emocionais devido à pandemia.  8. O curso não atendeu as expectativas.  9. Despreocupação econômica se não completar o curso.  10. Desinteresse pela metodologia.  11. Desinteresse pela temática do curso.  12. Não gosta de cursos a distância. |

Fonte: elaborada pela autora (2020)

Com base nesses fatores, foi elaborado 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.

Os resultados indicaram que o curso mais frequente nas respostas foi o de Introdução à Defesa do Consumidor.

Tabela 1 – Total de respostas por curso ao questionário de causas de evasão nos cursos a distância ofertados pela ENDC entre janeiro e julho de 2020

|  |  |
| --- | --- |
| **Cursos** | **Qtd.** |
| Consumidor.gov para Órgãos de Monitoramento | 17 |
| Consumidor.gov para Órgãos Gestores | 18 |
| Consumidor.gov.br para Empresas | 25 |
| Elaboração de Projetos e Execução de Convênios | 6 |
| Planos de Saúde e Relações de Consumo | 27 |
| Vigilância Sanitária e Defesa do Consumido | 25 |
| Consumo Seguro e Saúde | 18 |
| Introdução à Defesa do Consumidor | 57 |
| Educação Financeira para Consumidores- Curso 1- Planejar para realizar sonhos | 51 |
| Educação Financeira para Consumidores- Curso 2- Dominando Emoções e Criando Novos Hábitos | 42 |
| Educação Financeira para Consumidores- Curso 3- Inteligência Financeira: Saia do Sufoco | 49 |
| Princípios e Direitos Básicos do CDC | 52 |
| Oferta e Publicidade | 33 |

Quanto às causas de não conclusão dos cursos, as mais frequentes foram relacionadas à pandemia (dificuldades emocionais, de conciliação com atividades profissionais e domésticas), corroborando a hipótese inicial.

Tabela 2 – Frequência de respostas por fatores que causaram a evasão nos cursos a distância ofertados pela ENDC entre janeiro e julho de 2020

|  |  |
| --- | --- |
| **Justificativas** | **Qtd.** |
| Tive problemas relacionados ao acesso (internet) ou à disponibilidade de computador. | 53 |
| Tive dificuldades de usar a plataforma. | 12 |
| Participei de mais de um curso na ENDC e tive dificuldade de organizar o meu tempo. | 32 |
| A duração do curso foi insuficiente para conclui-lo. | 22 |
| Tive dificuldades de estudar sozinho. | 8 |
| Tive dificuldades para entender o conteúdo do curso. | 1 |
| Tive dificuldades para realizar as atividades do curso. | 4 |
| O curso não atendeu as minhas expectativas. | 2 |
| Tive dificuldades de conciliar as atividades domésticas com as atividades do curso, devido a pandemia de COVID-19. | 57 |
| Tive dificuldades de conciliar as atividades profissionais com as atividades do curso, devido a pandemia de COVID-19. | 90 |
| Desisti do curso por fatores emocionais devido ao contexto da pandemia de COVID-19. | 27 |
| Outros | 37 |

# **6. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

O presente relatório analisou os dados de matrícula, aprovação e avaliação dos cursos da ENDC, presenciais e a distância, no período de 2007 a julho de 2020. A partir dos dados analisados, foi possível destacar os seguintes aspectos:

1. Os números gerais da ENDC demonstram a sua consolidação enquanto política de formação e de defesa do consumidor, com base em matrículas e aprovados.
2. O progressivo aumento de matrículas e ofertas também evidenciam o seu crescimento, sobretudo até 2019, e um decréscimo entre janeiro e julho de 2020. A pesquisa realizada revelou referente às causas de não conclusão dos cursos, situações relacionadas à pandemia da COVID-19 (dificuldades emocionais, de conciliação com atividades profissionais e domésticas).
3. Foi observada uma tendência de que os cursos que possuem temáticas mais genéricas atraem mais interesse e geram maior número de matrículas. No entanto, possivelmente pelo público diverso que atrai, possuem menor taxa de aprovação.
4. Também foi observada uma tendência de que os cursos que possuem temáticas mais específicas possuem maior taxa de aprovação, apesar de ter apresentado decréscimo ao longo das ofertas.
5. Os cursos ofertados no âmbito do Projeto Capacitação possuem maiores taxas de matrícula, mas esses números decrescem desde a primeira oferta.
6. A avaliação diagnóstica demonstrou que todos os cursos tiveram ganho ao final dos cursos.
7. Apesar de no Projeto Capacitação as médias iniciais serem maiores, o grupo geral apresentou maior intervalo entre as duas médias e apresentam maior ganho.
8. Os dados das avaliações diagnóstica e de reação indicam o alcance dos objetivos propostos pela ENDC, portanto, sua eficácia e sua efetividade.

1. Uma visão crítica dos MOOCs: os números da evasão. (sd). Disponível em: <http://www.inf.ufpr.br/alexd/metodologia/slides/Akihiko_Silvio_outros.pdf>. [↑](#footnote-ref-1)