



Curso de Defesa do Consumidor e de Capacitação no Sistema ProConsumidor.

Data: **de 25 a 27 de junho de 2025**

Endereço 1º dia: **Secretaria de Estado da educação** - Centro Administrativo do Estado – Lagoa Nova – Natal/RN – CEP: 59064-901

Endereço 2º e 3º dia: **Universidade Potiguar** - Av. Sen. Salgado Filho, 1610 - Lagoa Nova, Natal -

Objetivo Geral:

O objetivo do Curso de Defesa do Consumidor e de Capacitação no Sistema ProConsumidor, em Natal – RN é capacitar e especializar técnicos e agentes dos órgãos de proteção e defesa do consumidor dos Procons em relação ao Sistema de Atendimento ProConsumidor.

O evento visa fortalecer a parceria entre a Anatel e as entidades de defesa do consumidor no Estado do Rio Grande do Norte, compartilhando informações sobre o papel regulatório da Agência, seus resultados e desafios, com foco na proteção dos direitos do consumidor de telecomunicações. Além disso, por meio da apresentação de temas relacionados ao Regulamento Geral de direitos dos consumidores de serviços de telecomunicações – RGC, busca contribuir com a educação para o consumo e capacitação dos participantes que atuam na defesa do consumidor.

Público-alvo:

Estudantes e profissionais do Direito, membros do Ministério Público e da Magistratura, membros e servidores dos órgãos de proteção e defesa do consumidor (Procons, Delegacias Especializadas, Entidades Cíveis de Defesa do Consumidor e demais), membros e servidores das Agências Reguladoras, membros das Defensorias Públicas e da Advocacia Pública, Advogados e demais interessados em Direito do Consumidor e meios alternativos de solução de conflitos

Metodologia:

O programa de capacitação fará, sempre que possível, a utilização de diversas metodologias visando a estimular a participação e a reflexão. Dentre as metodologias, podemos citar:

- Apresentações / Exposições dialogadas
- Exposição a partir de estudos de casos práticos
- Atividades práticas

Carga horária: 20 horas aula

Vagas: 200

Quarta

Data: **25 de junho de 2025**

08:00	Credenciamento
09:00	<p>Abertura COMPOSIÇÃO DE MESA</p> <p>Profa. Fátima Bezerra, Governadora do Estado do RN</p> <p>Alexandre Shiozaki, Secretária Nacional do Consumidor – Coordenador-Geral do Sindec – DPDC/SENACON/MJSP</p> <p>Julia Arruda – Secretária SEMJIDH</p> <p>Ana Paula de Araújo Correa, Coordenadora Geral do PROCON/RN</p> <p>Dina Perez, Coordenadora Procon Municipal</p> <p>Cel. Araújo, Secretário da SESED</p> <p>Dr. Antenor Roberto, Procurador Geral do Estado (PGE)</p> <p>Dra. Elaine Cardoso de Matos Novais Teixeira, Procuradora-Geral de Justiça (MPRN)</p> <p>Des. Ibanez Monteiro, Presidente do TJRN</p>

	<p>Dr. Clístenes Mikael de Lima Gadelha, Defensor Geral (DPE)</p> <p>Itamar Ciríaco de Matos Júnior – Instituto de Pesos e Medidas– IPEM/RN</p>
10:10	Coffee Break
10:30	<p>Painel 1 – Estrutura organizacional do Sistema Estadual de Defesa do Consumidor no Rio Grande do Norte</p> <p>Palestrantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ana Paula Araújo – Coordenadoria de Proteção de Defesa do Consumidor – PROCON/RN • José Eduardo de Paula Oliveira Júnior – Delegacia de Defesa do Consumidor – DECON/RN • Marconi Antas Falconi de Melo – Promotorias de Defesa do Consumidor – MPRN • Dra. Renata Alves Maia – Defensoria Pública do Rio Grande do Norte – DPE/RN • Cleanto Alves Pantaleão Filho – Juizados Especiais Cíveis – TJRN • Itamar Ciríaco de Matos Júnior – <i>Instituto de Pesos e Medidas – IPEM/RN</i> • Diviane Alves da Silva– ANVISA <p>Tema:</p> <ul style="list-style-type: none"> • O Sistema Estadual de Defesa do Consumidor no RN; • Conceito e fundamentos legais, • Composição e órgãos integrantes; • Atribuições e Competências dos Órgãos Participantes <ul style="list-style-type: none"> ○ PROCON/RN – Coordenadoria de Proteção e Defesa do Consumidor; • Estrutura e funcionamento; • Competências: Fiscalização e atendimento ao consumidor; <ul style="list-style-type: none"> ○ DECON/RN – Delegacia de Defesa do Consumidor • Atribuições policiais na defesa do consumidor;

	<ul style="list-style-type: none"> • Procedimentos de investigação e atuação repressiva <ul style="list-style-type: none"> ○ MPRN – Promotorias de Defesa do Consumidor; • Papel do Ministério Público na defesa do consumidor <ul style="list-style-type: none"> ○ DPE/RN – Defensoria Pública do Estado do RN; • Atribuição da Defensoria Pública na defesa do consumidor; <ul style="list-style-type: none"> ○ TJRN – Juizados Especiais Cíveis; • Estrutura dos Juizados Especiais no RN; • Competência; • Atendimento; <ul style="list-style-type: none"> ○ IPEM/RN – Instituto de Pesos e Medidas; • Competência do IPEM/RN na defesa do consumidor; • Fiscalização e atendimento; <ul style="list-style-type: none"> ○ VIGILÂNCIA SANITÁRIA ESTADUAL; • Atribuições na defesa do consumidor.
12h30	ALMOÇO
14:00	<p>Painel 2 – Relações de consumo e o papel da ANATEL</p> <ul style="list-style-type: none"> • Palestrante: Lívio Peixoto do Nascimento <p>Tema:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Agência Nacional de Telecomunicações – Anatel: o que é? Serviços regulados; • Principais serviços de Telecomunicações; • Competências da Anatel; • Desafio; • Panorama Nacional do Setor; • Acessos no Rio Grande do Norte; • Portabilidade Numérica – 2008; • Portabilidade Numérica – Consulta Histórico; • Compromissos do Edital 4G – 2012; • Histórico da atuação com foco no consumidor; • Superintendência de Relações com Consumidores (SRC); • Conselho de Usuários;

	<ul style="list-style-type: none"> • Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC) – Resolução nº 632/2014; • Pesquisa de Satisfação e Qualidade Percebida; • Comitê de Defesa dos Usuários de Serviços de Telecomunicações – CDUST; • Canais de atendimento; • Sistema Anatel Consumidor; • Reclamações e Pedidos de Informação; • Volume de Reclamações no Anatel Consumidor Brasil RN; • Avaliação Qualitativa da Resposta – AQR; • O que é a pesquisa? O que a Pesquisa mede? Índice de Satisfação Geral por Serviço – Média Brasil 2024 X Média RN; • Ações de Educação para o Consumo na Internet. <p>Debate</p>
15:30	<p>Painel 3 – As Betse e seu Impacto no Mercado de Consumo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Palestrante: Pedro Emanuel Braz Petta • Consequências sociais das apostas.; • Endividamento; • Problemas de saúde mental; • Impacto familiar; • Apostadores endividados; • Casos de ansiedade, depressão e tentativas de suicídio relacionados a perdas; • Beneficiários do bolsa família e gastos em apostas em agosto/2024; • A responsabilidade na divulgação do mercado de apostas. • Responsabilidade dos influenciadores; • Contratos que preveem remuneração em caso de perda dos consumidores;

	<ul style="list-style-type: none"> • Impacto no comportamento de consumo; • Comprometimento de renda do consumidor; • Redução de consumo; • Frequência de apostas. <p>Debate</p>
	<p>Painel 4 – Relação de Consumo X Descontos Indevidos de Associações e Sindicatos nos Benefícios Previdenciários</p> <ul style="list-style-type: none"> • Palestrante: Oberdan Medeiros <p>Tema:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fraude do INSS e impacto social; • Da Responsabilidade Civil; • Da incidência do CDC – art. 14; • Partícipes do Vínculo Consumerista: Consumidor e Fornecedor; • art. 2º e art. 3º – CDC; • Teorias Maximalista (Objetiva) e Finalista (Subjetiva); • STJ – Teoria Finalista Mitigada – Vulnerabilidade; • Relação de Consumo ou não; • Tribunais Superiores e Jurisprudência; • Como o Procon atuou para o tratamento dessas demandas; • Resolutividade; • Orientações, dicas e cuidados. <p>Debate</p>
18:00	Encerramento do primeiro dia

Quinta

Data: 26 de junho de 2025

	<p>MÓDULO: SISTEMA PROCONSUMIDOR</p> <p>Palestrantes: SINDEC/DPDC/SENACON/MJSP</p> <ul style="list-style-type: none">• Alexandre Yamanaka Shiozaki – Coordenador-Geral• Ana Cláudia Sant’ Ana Menezes – Coordenadora de Apoio Técnico e Suporte a Integrados e Escola Nacional de Defesa do Consumidor-ENDC• Elizabeth Cristina Eduardo da Silva – Chefe de Divisão de Integração e Harmonização de Procedimentos
8:15	<p>Contexto e apresentação dos conceitos do Sistema ProConsumidor.</p> <p>Navegação no submenu pré-atendimento: origem e tipos de atendimento. Cadastro do Consumidor, Procurador e Fornecedor;</p> <ul style="list-style-type: none">• Origem do atendimento:<ul style="list-style-type: none">○ Presencial;○ Correspondência;○ E-mail;○ Telefone. <p>Tipos de atendimento:</p> <ul style="list-style-type: none">○ Consulta;○ Denúncia;○ Reclamação.
10:00	Intervalo
10:15	<ul style="list-style-type: none">• Cadastro do Consumidor e/ou Procurador.• Cadastro de Fornecedor:

	<ul style="list-style-type: none"> ○ Centralização da base do fornecedor; ○ Dados da Receita Federal. • Tipo de Atendimento: Denúncia. • Tipo de Atendimento: Consulta. <p>Tipos de consulta:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Cálculo; ○ Extra-procon; ○ Direito do consumidor; ○ Funcionamento do Procon;
12:30	Almoço
14:00	<p>Tipo de Atendimento: Reclamação</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tipo de Tratativa: <ul style="list-style-type: none"> ○ Telefone; ○ Carta: • Carta Manual; • Carta Eletrônica; • Resposta do fornecedor; • Dilação de prazo.
16:00	Intervalo
16:15	<ul style="list-style-type: none"> • Audiência. • Calendário mensal e diário. • Realizar audiência. • Reagendar audiência. • Cancelar audiência. • Resposta do fornecedor.

	<ul style="list-style-type: none"> • Acordo Prévio. • Resultado da tratativa do fornecedor: <ul style="list-style-type: none"> ○ Resolvida; ○ Não resolvida; ○ Encerrada. <p>Integração com o Consumidor.gov.br.</p>
17:30	Encerramento do segundo dia

Sexta

Data: 27 de junho de 2025

8:15	<p>MÓDULO: SISTEMA PROCONSUMIDOR</p> <ul style="list-style-type: none"> • Decisão de Cadastro. • Classificação da Reclamação: <ul style="list-style-type: none"> ○ Fundamentada atendida; ○ Fundamentada não atendida; ○ Concluída; ○ Não fundamentada/encerrada. • Homologação da Reclamação/Reanálise. • Publicação do Cadastro/Recurso. • Gerenciar Cadastro de Reclamação Fundamentada. • Gerenciar atendimento. • Relatório Gerenciar Atendimento. • Módulo Administrativo. <ul style="list-style-type: none"> ○ Gerenciar Audiência. ○ Dados da credenciada e seus postos de atendimento.
------	--

	<ul style="list-style-type: none"> ○ Listar perfis: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Personalizáveis; ▪ Modelos de perfil. • Dados dos técnicos: <ul style="list-style-type: none"> ○ Inserção ○ Atualização; ○ Exclusão.
10:00	INTERVALO
10:15	<ul style="list-style-type: none"> • Dados dos técnicos: <ul style="list-style-type: none"> ○ Inserção ○ Atualização; ○ Exclusão. • Andamento manual: <ul style="list-style-type: none"> ○ Andamento de ocorrência; ○ Andamento de localização; • Parâmetros específicos no sistema. <p>Modelos de documentos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cabeçalho e rodapé para o órgão. • Atividade Prática • Análise de Caso • Tira dúvidas
12:30	ENCERRAMENTO FINAL