



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

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

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

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

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

## Quinta

Data: **26 de junho de 2025**

	<p><b>MÓDULO: SISTEMA PROCONSUMIDOR</b></p> <p>Palestrantes: SINDEC/DPDC/SENACON/MJSP</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Alexandre Yamanaka Shiozaki</b> – Coordenador-Geral</li><li>• <b>Ana Cláudia Sant' Ana Menezes</b> – Coordenadora de Apoio Técnico e Suporte a Integrados e Escola Nacional de Defesa do Consumidor-ENDC</li><li>• <b>Elizabeth Cristina Eduardo da Silva</b> – Chefe de Divisão de Integração e Harmonização de Procedimentos</li></ul>
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"><li>• Origem do atendimento:<ul style="list-style-type: none"><li>○ Presencial;</li><li>○ Correspondência;</li><li>○ E-mail;</li><li>○ Telefone.</li></ul></li></ul> <p>Tipos de atendimento:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>○ Consulta;</li><li>○ Denúncia;</li><li>○ Reclamação.</li></ul>
10:00	<p><b>Intervalo</b></p>
10:15	<ul style="list-style-type: none"><li>• Cadastro do Consumidor e/ou Procurador.</li><li>• Cadastro de Fornecedor:</li></ul>

- Centralização da base do fornecedor;
- Dados da Receita Federal.
- Tipo de Atendimento: Denúncia.
- Tipo de Atendimento: Consulta.

**Tipos de consulta:**

- Cálculo;
- Extra-procon;
- Direito do consumidor;
- Funcionamento do Procon;

12:30	<b>Almoço</b>
14:00	<p><b>Tipo de Atendimento: Reclamação</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Tipo de Tratativa: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Telefone;</li> <li>○ Carta:</li> </ul> </li> <li>● Carta Manual;</li> <li>● Carta Eletrônica;</li> <li>● Resposta do fornecedor;</li> <li>● Dilação de prazo.</li> </ul>
16:00	<b>Intervalo</b>
16:15	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Audiência.</li> <li>● Calendário mensal e diário.</li> <li>● Realizar audiência.</li> <li>● Reagendar audiência.</li> <li>● Cancelar audiência.</li> <li>● Resposta do fornecedor.</li> </ul>

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

## Sexta

Data: **27 de junho de 2025**

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

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