



Curso de Capacitação no Sistema ProConsumidor para Multiplicadores no Estado de Minas Gerais

De 27 a 28 /04/2023 – Procon MG

Objetivo Geral:

O objetivo do Curso de Capacitação do Sistema ProConsumidor para Multiplicadores no Estado de Minas é capacitar e especializar técnicos e agentes dos órgãos de proteção e defesa do consumidor dos Procons em relação ao Sistema de Atendimento Proconsumidor.

Público-alvo:

Servidores/colaboradores do Procon.

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: **12 horas-aula**



1º dia, 27 de abril de 2023, quinta-feira	
08h00	Credenciamento
08h30	PROCON MG
09h00	Abertura - Ricardo Lovatto Blattes Diretor do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor
10h00	<p>Daniele Correa Cardoso Coordenadora Geral do SINDEC/DPDC/Senacon/MJSP Ana Paula Alves Mesquita Coordenadora de Apoio Técnico e Suporte a Integrados – SINDEC/DPDC/Senacon/MJSP</p> <p>MÓDULO: SISTEMA PROCONSUMIDOR Contexto e apresentação dos conceitos do Sistema ProConsumidor. Navegação no sub-menu 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 • Tipos de atendimento: <ul style="list-style-type: none"> ✓ consulta ✓ denúncia ✓ reclamação
12h30	Almoço
14h00	<ul style="list-style-type: none"> • Cadastro do Consumidor e/ou Procurador • Cadastro de Fornecedor ✓ 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
16h00	Intervalo
16h15	<p>Tipo de Atendimento: Reclamação</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tipo de Tratativa: ✓ Telefone



	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Carta: • Carta Manual • Carta Eletrônica • Resposta do fornecedor; • Dilação de prazo
	<ul style="list-style-type: none"> • Audiência • Calendário mensal e diário • Realizar audiência • Reagendar audiência • Cancelar audiência • Resposta do fornecedor • Acordo Prévio • Resultado da tratativa do fornecedor ✓ resolvida; ✓ não resolvida e ✓ encerrada • Integração com o Consumidor.gov.br
18h00	Encerramento



2º dia, 28 de abril de 2023, sexta-feira	
08h30	<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 ✓ Gerenciar Audiência ✓ Dados da credenciada e seus postos de atendimento ✓ Listar perfis: <ul style="list-style-type: none"> ○ personalizáveis; ○ modelos de perfil
10h00	Intervalo
10h15	<ul style="list-style-type: none"> • Dados dos técnicos: <ul style="list-style-type: none"> ○ inserção; ○ atualização ○ exclusão ○ Modelos de documentos ○ Cabeçalho e rodapé para o órgão ○ Andamento manual: <ul style="list-style-type: none"> ▪ andamento de ocorrência ▪ andamento de localização ○ Parâmetros específicos no sistema
12h30	Encerramento