



Curso de Defesa do Consumidor e de Capacitação no Sistema ProConsumidor. De 05 a 07 de junho de 2024

Endereços: 05/06/2024 - Auditório da OAB - Av. Mal. Câmara, 150, 4º andar - Centro - RJ
06 e 07/06/2024 - Escola Fazendária - Av. Pres. Vargas, 670, 3º andar - Centro - RJ

Objetivo Geral:

O objetivo do Curso de Defesa do Consumidor e de Capacitação no Sistema ProConsumidor no Rio de Janeiro - RJ 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: 20 horas-aula



1º dia, 05 de junho de 2024, quarta-feira

9:00 RECEPÇÃO, CREDENCIAMENTO E WELCOME COFEE

9:30 Abertura – COMPOSIÇÃO DE MESA

- **Secretário Nacional do Consumidor**
Wadih Nemer Damous Filho
- **Diretor do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor**
Vitor Hugo do Amaral
- **Coordenador-Geral do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor**
Alexandre Yamanaka Shiozaki
- **Escola Nacional de Defesa do Consumidor (ENDC)**
Ana Cláudia Sant’Ana Menezes
- **Secretário de Estado da Defesa do Consumidor**
Gutemberg de Paula Fonseca
- **Diretor Presidente do Procon – RJ**
Cássio Coelho
- **Diretora de Atendimento do Procon – RJ**
Evelyn Capucho
- **Presidente Comissão de Defesa do Consumidor da OAB RJ**
Tarcísio Amorim

10:00 MÓDULO: SUPERENDIVIDAMENTO

Palestrante: Uelton Carvalho – Especialista em gestão de projetos de educação, tecnologia e finanças e responsável pela Gerência de Cidadania Financeira da Febraban.

- A importância da Educação Financeira para os consumidores - Plataforma "Meu bolso em dia".
 - Contexto e cenário socioeconômico brasileiro
 - Cenário da inadimplência do Brasil e tipos de dívidas.
 - Porque prevenir e tratar a inadimplência e o superendividamento.
 - Construindo juntos uma sociedade mais potente, autônoma e resiliente.
 - Plataforma de Educação Financeira Meu Bolso em Dia.
 - Campanhas de orientação ao consumidor: “Pare e pense, pode ser golpe”

Palestrante: Henrique Neves – Advogado e coordenador do Núcleo de Prevenção e Tratamento ao Superendividamento do Procon-RJ.

- Núcleo de Prevenção e Tratamento ao Superendividamento – Desafios.
 - O perfil e a identificação do consumidor em situação de superendividamento
 - Procedimento: entrevista com o consumidor, elaboração do plano de pagamento e conciliação administrativa
 - Desafios e boas práticas na prevenção e no tratamento extrajudicial do superendividamento

Palestrante: Eduardo Chow, Defensor Público do ERJPE (NUDECON).

- Definição de Mínimo Existencial.
 - Mínimo existencial material
 - Mínimo existencial legal
 - Mínimo existencial na prática
 - Reflexões sociojurídica



12:15 ALMOÇO

13:15 MÓDULO: BOAS PRÁTICAS NAS ATIVIDADES DOS PROCONS

Palestrante: Evelyn Capucho – Advogada, mestre em Ciências Sociais e Jurídicas e Diretora de Atendimento do Procon-RJ

- Excelência no atendimento – técnicas de comunicação e conciliação para o atendimento aos consumidores.
 - A importância do atendimento no Procon e seus impactos na sociedade de consumo.
 - Noções de Acolhimento – Princípios basilares e Escuta Ativa.
 - Teoria da Comunicação – Comunicação Não Violenta e Comunicação Assertiva
 - A conciliação nas relações de consumo

Palestrante: Elisa Freitas – Gestora pública, especialista em Administração Pública e Diretora de Fiscalização do Procon-RJ

- Importância da Fiscalização Preventiva na Educação dos Fornecedores.
 - a política nacional de relações de consumo e o dever de educar (art. 4º, IV do CDC).
 - a aplicabilidade da lei complementar 123/06 e os impactos na rotina da fiscalização.
 - O processo de identificação das infrações de alto grau de risco.

14:45 INTERVALO

15:00 MÓDULO: RELAÇÕES DE CONSUMO NA SOCIEDADE DE INFORMAÇÃO

Palestrante: Vitor Hugo do Amaral Ferreira – Diretor do Departamento de Proteção de Defesa do Consumidor – DPDC/SENACON/MJSP

- Neuromarketing – desafios e perspectivas para proteger os direitos do consumidor
 - Vulnerabilidade comportamental e cognitiva do consumidor
 - Liberdade racional e tomada de decisão de consumo.

Palestrante: Tomaz Disitzer Carvalho de Miranda – Diretor do Departamento de Projetos e de Políticas de Direitos Coletivos e Difusos – DPCDD/SENACON/MJSP.

- Transparência e responsabilidade na utilização de algoritmos de consumo: práticas recomendadas.
 - O que são Algoritmos de Consumo?
 - Definição e Funcionamento Básico
 - Impacto no Comportamento do Consumidor
 - Transparência Algorítmica
 - Conceito de Transparência
 - Práticas Recomendadas
 - Exemplos e Casos de Sucesso
 - Responsabilidade na utilização de algoritmos
 - Conceito de Responsabilidade
 - Práticas Recomendadas
 - Exemplos e Casos de Falhas
 - O papel do Procon na fiscalização e defesa do consumidor
 - Atribuições do Procon
 - Monitoramento e Avaliação de Algoritmos
 - Ações e Sanções



16:30 MÓDULO: PROTEÇÃO DAS MULHERES E DOS HIPERVULNERÁVEIS NAS RELAÇÕES DE CONSUMO

Palestrante: Flávia Lira – Assessora Jurídica do Procon-RJ e Conselheira do CNDC

- Proteção dos direitos da mulher consumidora.
 - Protagonismo das mulheres nas relações de consumo.
 - Vulnerabilidade específicas das mulheres consumidoras.
 - Publicidade abusiva e estereótipos de gênero.
 - Superendividamento e letramento financeiro
 - Diretrizes de proteção e defesa da consumidora.

Palestrante: Renato Porto – Advogado e Professor

- Proteção da criança e adolescente consumidor – os perigos da publicidade dirigida a esse público.
 - Fundamentos Legais da Proteção ao Consumidor Infantil e Juvenil.
 - Princípios e Efeitos da Publicidade sobre Crianças e Adolescentes.
 - Estratégias Publicitárias e Manipulação do Público Infantil e Juvenil
 - Medidas de Proteção e Controle da Publicidade para Crianças e Adolescentes.
 - A Educação para o Consumo Consciente na Infância e Adolescência.

18:00 ENCERRAMENTO PRIMEIRO DIA.



2º dia, 06 de junho de 2024, quinta-feira

9:00

MÓDULO: SISTEMA PROCONSUMIDOR

Palestrantes: SINDEC/DPDC/SENACON/MJSP

- **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
- **Angelica Lopes Amaro** – Coordenadora de Integração e Harmonização de Procedimentos -
- **Elizabeth Cristina Eduardo da Silva** – Chefe de Divisão de Integração e Harmonização de Procedimentos

Contexto e apresentação dos conceitos do Sistema ProConsumidor. Navegação no submenu pré-atendimento: origem e tipos de atendimento. Cadastro do Consumidor, Procurador e Fornecedor;

- Origem do atendimento:
 - ✓ Presencial;
 - ✓ Correspondência;
 - ✓ E-mail;
 - ✓ Telefone.
- Tipos de atendimento:
 - ✓ Consulta;
 - ✓ Denúncia;
 - ✓ Reclamação.

10:00

INTERVALO

10:15

- 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.

tipos de consulta:

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

12:30

ALMOÇO

14:00

Tipo de Atendimento: Reclamação

- Tipo de Tratativa:
 - ✓ Telefone;
 - ✓ Carta:
- Carta Manual;
- Carta Eletrônica;
- Resposta do fornecedor;
- Dilação de prazo.



16:00 INTERVALO

16:15

- Audiência.
- Calendário mensal e diário.
- Realizar audiência.
- Reagendar audiência.
- Cancelar audiência.
- Resposta do fornecedor.
- Acordo Prévio.

- Resultado da tratativa do fornecedor:
 - ✓ Resolvida;
 - ✓ Não resolvida;
 - ✓ Encerrada.

- Integração com o Consumidor.gov.br.

17:30 ENCERRAMENTO SEGUNDO DIA.



3º dia, 07 de junho de 2024, sexta-feira

9:00	MÓDULO: SISTEMA PROCONSUMIDOR <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.
10:00	INTERVALO
10:15	<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.
12:30	ENCERRAMENTO FINAL.