

PLANO DE CURSO**I. NOME DO CURSO**

Formação básica para agentes fiscais de defesa do consumidor do MPMG.

II. DESCRIÇÃO

O curso “Formação Básica para agentes fiscais de defesa do consumidor do MPMG” apresenta, de forma sucinta, com embasamentos e reflexões, uma introdução ao Direito do Consumidor, noções sobre como atuar na defesa administrativa do consumidor, as violações de direitos do Código de Defesa do Consumidor (Lei Federal 8078/90), normas pertinentes à fiscalização e à prática fiscalizatória realizada no âmbito do Ministério Público de Minas Gerais, bem como aborda a fiscalização orientadora e roteiros de fiscalização adotados pelo Procon-MG.

III. OBJETIVO

Instruir os agentes fiscais de defesa do consumidor, no âmbito do Ministério Público de Minas Gerais (MPMG), para atuarem de maneira assertiva no mercado de consumo, compreendendo os aspectos que permeiam a defesa do consumidor, bem como a importância de sua atuação.

IV. PÚBLICO - DESTINATÁRIO:

Agentes fiscais de defesa do consumidor do MPMG.

V. CARGA HORÁRIA/NÚMERO DE VAGAS

O curso tem a carga horária de 15 horas/número de vagas ilimitado.

VI. PERÍODO DISPONÍVEL PARA REALIZAÇÃO DA INSTRUTORIA

Autoinstrucional com tutoria para esclarecimento de dúvidas, em até 5 dias úteis após a postagem da pergunta em fórum.

VII. CONHECIMENTOS E HABILIDADES PARA PARTICIPAR DO CURSO

É importante que o(a) estudante tenha acesso à internet e conhecimentos básicos de informática e que atue como agente de defesa do consumidor do MPMG.

VIII. METODOLOGIA

FASE	Descrição da Atividade/recurso	Carga horária
Ambientação	Leitura: <i>Entendendo a plataforma Moodle</i>	15 min
	Leitura: <i>Dicas para um bom aproveitamento de cursos na EaD – Procon-MG</i>	
	<i>Fórum Suporte</i>	
Módulo 1 – Introdução ao Direito do Consumidor	Leitura: <i>Sociedade de consumo</i>	
	Videoaula: <i>Introdução ao direito do consumidor</i>	
	Linha do tempo: <i>Surgimento do Código de Defesa do Consumidor</i>	
	Atividade avaliativa: <i>Por dentro do CDC</i>	
	Videoaula 1: <i>Noções sobre os direitos básicos do consumidor</i>	
Videoaula 2: <i>Noções sobre os direitos básicos do consumidor</i>		

Módulo 1 – Introdução ao Direito do Consumidor	Slide comentado: <i>Sistema de Defesa do Consumidor</i>	4h
	Slide comentado: <i>Sistema Estadual de Defesa do Consumidor</i>	
	Glossário: <i>Sistema Nacional de Defesa do Consumidor</i>	
	Podcast: <i>Inter-relação entre os integrantes do SNDC</i>	
	Conteúdo complementar: <i>Para saber mais</i>	
	Fórum: <i>Esclarecimento de dúvidas</i>	
	Compreensão do conteúdo – atividade avaliativa: <i>Questionário Módulo 1</i>	
Módulo 2 – Defesa administrativa do consumidor	Videoaula: <i>Noções de processo administrativo na defesa do consumidor</i>	3h30
	Atividade: <i>Noções sobre processo administrativo na defesa do consumidor</i>	
	Videoaula: <i>Significados do ato fiscalizatório</i>	
	Fórum: <i>Significados do ato fiscalizatório</i>	
	Conteúdo complementar: <i>Para saber mais</i>	
	Fórum: <i>Esclarecimento de dúvidas</i>	
	Compreensão do conteúdo – atividade avaliativa: <i>Questionário Módulo 2</i>	
Módulo 3 – Violação de Direitos no CDC	Podcast: <i>Práticas infrativas</i>	3h
	Videoaula: <i>Sanções administrativas</i>	
	Slide: <i>Crimes contra as relações de consumo</i>	
	Conteúdo complementar: <i>Para saber mais</i>	
	Compreensão do conteúdo – atividade avaliativa: <i>Questionário Módulo 3</i>	
Módulo 4 – Fiscalização no Procon-MG	Leitura: <i>Estrutura do Procon-MG</i>	
	Atividade avaliativa: <i>Questionário Estrutura do Procon-MG e fiscalização</i>	
	Videoaula: <i>Fiscalização no MPMG</i>	
	Podcast: <i>Crimes no exercício da função de agente fiscal</i>	
	Leitura: <i>Atuação do agente fiscal</i>	
	Videoaula: <i>Atuação do agente fiscal: procedimentos</i>	
	Leitura e vídeos: <i>Atendimento à mídia</i>	
	Slide comentado: <i>Dupla visita – Resolução PGJ nº14/19 – LC nº 123/06</i>	
	Leitura: <i>Fiscalização orientadora – aplicabilidade da dupla visita</i>	
	Atividade avaliativa: Fórum <i>Estudo de caso: fiscalização orientadora</i>	
	Animação: <i>Roteiro de Fiscalização nº 1 – Prestação de serviços bancários</i>	

	Animação: <i>Roteiro de fiscalização nº2 – Revenda varejista de combustível automotivo</i>	4h
	Animação: <i>Roteiro de fiscalização nº 3 – SAC e fornecedores de serviços regulados pelo poder público federal</i>	
	Animação: <i>Roteiro de Fiscalização nº 4 – Transporte coletivo rodoviário intermunicipal e interestadual</i>	
	Animação: <i>Roteiro de Fiscalização nº 6 – Precificação</i>	
	Animação: <i>Roteiro de fiscalização nº 7 – Prestação de serviços em bares, restaurantes e casas noturnas</i>	
	Animação: <i>Roteiros e anexos para fiscalização dos aspectos sanitários e qualitativos na área de alimentos</i>	
	Animação: <i>Roteiro nº 10 e anexos – Revenda varejista de gás liquefeito de petróleo GLP</i>	
	Animação: <i>Anexos de uso geral</i>	
	Vídeo: <i>Pro-fisc</i>	
	Conteúdo complementar: <i>Para saber mais</i>	
	Compreensão do conteúdo – atividade avaliativa: <i>Questionário Módulo 4</i>	
Avaliação do curso	Preenchimento da pesquisa de satisfação	15 min
Total		15h

O curso será realizado na modalidade a distância, via Web, disponível 24h na plataforma Moodle, por tempo ilimitado. A forma de ensino será tutoria para esclarecimento de dúvidas e os módulos seguirão o seguinte formato: apresentação do conteúdo, material complementar e compreensão do conteúdo. Serão utilizados os seguintes recursos instrucionais: animação, videoaula, vídeo, linha do tempo, podcast, arquivo, slide, recursos H5P, fórum, questionário e pesquisa de satisfação.

IX. CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

Ambientação

- Plano de curso
- Apresentação do ambiente virtual de aprendizagem – Moodle:
 - a) Modificando o perfil
 - b) Alterar dados de conta
 - c) Enviando Mensagem
 - d) Calendário
 - e) Atividades do curso
 - f) A importância de participar dos fóruns

g) Atividades concluídas

h) Certificação

- Dicas EaD Procon-MG

Módulo 1: Introdução ao direito do consumidor

- Sociedade de consumo e a inafastabilidade do direito do consumidor.
- Breve histórico do direito e da defesa do consumidor no mundo e no Brasil.
- CDC: surgimento, fundamentos constitucionais e estrutura.
- Breve explicação sobre os direitos básicos do consumidor.
- Sistemas de defesa do consumidor (SNDC/SEDC/SMDC) e inter-relação entre eles.

Módulo 2: Defesa administrativa do consumidor

- Fases dos procedimentos administrativos.
- Significado do ato fiscalizatório.

Módulo 3: Violação de direitos segundo o CDC

- Práticas infrativas e rol exemplificativo.
- Sanções administrativas: medidas cautelares a serem adotadas pelo agente fiscal.
- Crimes contra as relações de consumo.

Módulo 4: Fiscalização no Procon-MG

- Estrutura do Procon-MG e fiscalização das relações de consumo no MPMG.
- Agentes fiscais do MPMG - parâmetros e normas necessários ao exercício da função de agente fiscal.
- Crimes no exercício da função de agente fiscal.
- Atuação do agente fiscal: atributos indispensáveis, direitos, deveres, limites e prerrogativas.
- Procedimentos adotados na ação fiscalizatória.
- Atendimento à mídia.
- Dupla visita e sua aplicabilidade (fiscalização orientadora).
- Introdução aos roteiros de fiscalização utilizados pelo Procon-MG: uso geral; combustíveis; GLP; SAC; precificação; serviços bancários; transporte terrestre; alimentos e vigilância sanitária; serviços em bares, restaurantes e casas noturnas.
- Sistema Pro-Fisc.

X. CRITÉRIOS PARA AVALIAÇÃO DE APRENDIZAGEM E CERTIFICAÇÃO

A avaliação do curso, para recebimento do certificado, consiste em: responder os 4 (quatro) questionários, as 2 (duas) atividades e participar do fórum avaliativo; obter nota igual ou superior a 70% (setenta por cento) dos 100 (cem) pontos distribuídos no curso; preencher a pesquisa de satisfação.

As atividades avaliadas do curso serão valoradas conforme se segue:

Grade de correção utilizada pelo(a) instrutor(a) na avaliação da atividade: atividade

Serão distribuídos 7,5 pontos em cada atividade, totalizando 15 pontos.

Critérios	Pontuação
Respostas corretas	Por pergunta: 2,5 - 2,0 ou 1,5
Total	15

Grade de correção utilizada pelo(a) instrutor(a) na avaliação da atividade: fórum

Critérios	Pontuação
Clareza e organização na exposição das ideias	1,5
Pertinência do conteúdo, de acordo com o proposto pelo comando	2
Criatividade e extrapolação do conteúdo	1,5
Total	5

Grade de correção utilizada pelo(a) instrutor(a) na avaliação da atividade: questionário

Serão distribuídos 20 pontos em cada questionário, totalizando 80 pontos.

Critérios	Pontuação
Respostas corretas	5
Total	80

Distribuição de pontos	
Atividade avaliativa: Por dentro do CDC	7,5
Questionário Módulo 1	20
Questionário Módulo 2	20
Questionário Módulo 3	20
Atividade avaliativa: Estrutura do Procon-MG e fiscalização	7,5
Fórum: Estudo de caso: fiscalização orientadora	5
Questionário Módulo 4	20
Total	100

XI. COORDENAÇÃO

Escola Estadual de Defesa do Consumidor do Procon-MG/MPMG

Divisão de Educação para o Consumo do Procon-MG/MPMG