

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” visa capacitar os agentes fiscais para o exercício de suas funções a partir de embasamentos e reflexões sobre direitos dos consumidores previstos no Código de Defesa do Consumidor (CDC) e demais assuntos que perpassam a ação fiscalizatória. Para tanto, o curso está organizado em quatro módulos que abordam os direitos do consumidor, a defesa administrativa do consumidor, a violação de direitos dos consumidores e a fiscalização das relações de consumo no âmbito do Ministério Público de Minas Gerais.

III. OBJETIVO

Capacitar 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.

V. CARGA HORÁRIA/NÚMERO DE VAGAS

O curso tem a carga horária de 15 horas, sendo o número de vagas ilimitado.

VI. PERÍODO DISPONÍVEL PARA REALIZAÇÃO DA INSTRUTORIA

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

VII. CONHECIMENTOS E HABILIDADES PARA PARTICIPAR DO CURSO

DIVISÃO DE EDUCAÇÃO PARA O CONSUMO / ESCOLA ESTADUAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR

EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA (EAD)

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 mim
	Leitura: <i>Dicas para um bom aproveitamento de cursos em EaD</i>	
Módulo 1 – Introdução ao Direito do Consumidor	Leitura: <i>Sociedade de consumo</i>	4h
	Videoaula: <i>Introdução ao direito do consumidor</i>	
	Linha do tempo: <i>Surgimento do Código de Defesa do Consumidor</i>	
	Atividade: <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>	
	Slide comentado: <i>Sistema de Defesa do Consumidor</i>	
	Slide comentado: <i>Sistema de Defesa do Consumidor</i>	
	Glossário: <i>Sistema Nacional de Defesa do Consumidor</i>	
	Podcast: <i>Inter-relação entre os integrantes do SNDC</i>	

DIVISÃO DE EDUCAÇÃO PARA O CONSUMO / ESCOLA ESTADUAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR

EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA (EAD)

	Conteúdo complementar: <i>Para saber mais</i>	
	Fórum: <i>esclarecimento de dúvidas</i>	
	Questionário: <i>Módulo 1</i>	
Módulo 2 – Defesa administrativa do consumidor	Videoaula: <i>Noções de processo administrativo na defesa do consumidor</i>	3h30
	Videoaula: <i>Significado do ato fiscalizatório</i>	
	Fórum: <i>Significado do ato fiscalizatório</i>	
	Conteúdo complementar: <i>Para saber mais</i>	
	Fórum: <i>Esclarecimento de dúvidas</i>	
	Questionário: <i>Módulo 2</i>	
Módulo 3 – Violação de Direitos segundo o 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: <i>Questionário Módulo 3</i>	
Módulo 4 – Fiscalização no Procon-MG	Leitura: <i>Estrutura Procon-MG</i>	
	Atividade: <i>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: procedimentos</i>	

DIVISÃO DE EDUCAÇÃO PARA O CONSUMO / ESCOLA ESTADUAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR

EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA (EAD)

	Vídeoaula: <i>Atuação do agente fiscal: procedimentos</i>	
	Leitura: <i>Atendimento à mídia</i>	
	Slide comentado: <i>Dupla visita</i>	
	Leitura: <i>Fiscalização orientadora na prática</i>	
	Fórum avaliativo: <i>Estudo de caso - fiscalização orientadora</i>	
	Animação: <i>Roteiro de Fiscalização nº 1 - Prestação de serviço bancários</i>	
	Animação: <i>Roteiro de fiscalização nº 2 - Revenda varejista de combustível automotivo.</i>	
	Animação: <i>Roteiro de fiscalização nº 3 - SAC e fornecedores de serviços regulados pelo poder público federal</i>	4h
	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>	

DIVISÃO DE EDUCAÇÃO PARA O CONSUMO / ESCOLA ESTADUAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR

EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA (EAD)

	Conteúdo complementar: <i>Para saber mais</i>	
	Compreensão do conteúdo: <i>Questionário Módulo 4</i>	
Avaliação do curso	<i>Preenchimento da pesquisa de satisfação</i>	15 mim
Total		15h

O curso será realizado na modalidade a distância, via Web, disponível no ambiente virtual de aprendizagem *Moodle*, conforme o prazo estabelecido. Ele é autoinstrucional e dispõe de tutoria para esclarecimento de dúvidas. O curso terá os seguintes recursos: videoaulas, vídeo, arquivo, 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

DIVISÃO DE EDUCAÇÃO PARA O CONSUMO / ESCOLA ESTADUAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR**EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA (EAD)**

- Sociedade de consumo e a inafastabilidade do direito do consumidor.
- Breve histórico do direito e da defesa do consumidor no mundo e no Brasil.
- Surgimento dos órgãos de defesa do consumidor.
- Surgimento do CDC.
- Fundamentos constitucionais do CDC.
- Estrutura do CDC.
- Breve explicação sobre os direitos básicos do consumidor.
- Entes federativos e os sistemas de defesa do consumidor (SNDC/SEDC/SMDC).
- Inter-relação entre os órgãos e entidades de defesa do consumidor.

Módulo 2: DEFESA ADMINISTRATIVA DO CONSUMIDOR

- Instauração.
- Investigação preliminar ou processo administrativo?
- Instrução.
- Decisão administrativa (procedência ou improcedência).
- Sanções administrativas.
- Instrumento de orientação e prevenção.
- Instrumento de investigação e instrução de procedimento administrativo.
- Instrumento de sanção.

Módulo 3: VIOLAÇÃO DE DIREITOS SEGUNDO O CDC

- Práticas infrativas.
- Rol exemplificativo de práticas infrativas.
- Medidas cautelares a serem adotadas pelo agente fiscal.
- Crimes previstos no CDC.
- Crimes previstos em outras legislações.

Módulo 4: FISCALIZAÇÃO DO PROCON-MG

- Procon-MG (organização e principais competências).

DIVISÃO DE EDUCAÇÃO PARA O CONSUMO / ESCOLA ESTADUAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR**EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA (EAD)**

- Divisão de Fiscalizações do Procon-MG (organização, atribuições e apoio).
- Coordenadorias Regionais de Defesa do Consumidor e Promotorias de Justiça de Defesa do Consumidor (o que são, divisões e principais competências).
- Fiscalização das relações de consumo (Cap. XI).
- Designação de agentes fiscais do MPMG.
- Parâmetros e normas necessários ao exercício da função de agente fiscal (credenciais).
- Resistência, desobediência e desacato.
- Crimes no exercício da função de agente fiscal - responsabilidades civil, penal e administrativa, em caso de prática de atos ilícitos.
- Atributos indispensáveis ao agente fiscal.
- Direitos, deveres, limites e prerrogativas da função de agente fiscal.
- Ética profissional.
- Procedimentos adotados na ação fiscalizatória: organização de equipes; planejamento; apresentação da equipe; comunicação e justificativa do trabalho realizado; ato fiscalizatório e lavratura de autos.
- Atendimento à mídia.
- Aplicabilidade da dupla visita (fiscalização orientadora) - artigo 8º da Resolução PGJ 14/2019 e inobservância da dupla visita e nulidades de autos.
- Pontos a serem observados: verificação da existência de fiscalizações anteriores ou recomendação encaminhada pela PJDC; pesquisa sobre o porte da empresa; notificação do fornecedor para sanar as irregularidades ou preenchimento de auto de infração, conforme o caso.
- Roteiro de fiscalização: uso geral; combustíveis; estatuto do torcedor; precificação; serviços bancários; transporte terrestre e vigilância sanitária.

X. CRITÉRIOS PARA AVALIAÇÃO DE APRENDIZAGEM E CERTIFICAÇÃO

DIVISÃO DE EDUCAÇÃO PARA O CONSUMO / ESCOLA ESTADUAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR**EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA (EAD)**

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

As atividades avaliadas do curso serão valoradas conforme segue abaixo:

Serão distribuídos pontos em 4 (quatro) questionários - 20 (vinte) pontos para cada um deles, 2 (duas) atividades com 7,5 pontos cada e um fórum com 5 pontos.

Atividade: <i>Módulo 1</i>	7,5 pontos totais	2,5 pontos para cada uma das três perguntas.
Atividade: <i>Módulo 4</i>	7,5 pontos totais	Três perguntas valendo 2 pontos cada e uma valendo 1,5 ponto.
Fórum: <i>Módulo 4</i>	5 pontos	Distribuído conforme os critérios estabelecidos*.
Questionários: <i>Módulos 1,2, 3 e 4</i>	20 pontos cada.	5,0 pontos para cada uma das questões.

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

Critérios	Pontuação
<i>*Obs.: A avaliação deste fórum será realizada pela Divisão de Fiscalização das Relações de Consumo (Difis).</i>	
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

Distribuição de pontos	
Fórum: <i>Direito do Consumidor</i>	5

DIVISÃO DE EDUCAÇÃO PARA O CONSUMO / ESCOLA ESTADUAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR**EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA (EAD)**

Atividades <i>Módulo 1</i>	7,5
Atividades <i>Módulo 2</i>	7,5
Questionário <i>Módulo 1</i>	20
Questionário <i>Módulo 2</i>	20
Questionário <i>Módulo 3</i>	20
Questionário <i>Módulo 4</i>	20
Total	100

XI. COORDENAÇÃO

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

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