

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

Treinamento do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (Sindec) – Ano 2017

II. DESCRIÇÃO

O **Treinamento do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (Sindec) – Ano 2017** apresenta o Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (Sindec) aos(as) servidores(as) de Procons mineiros, bem como as funções de acesso de operador geral e administrador desse sistema. Esses acessos são demonstrados por meio da operacionalização da plataforma Sindec.

III. OBJETIVO

Oferecer aos(as) estudantes capacitação para atuarem como operador-geral e administrador do Sindec.

IV. PÚBLICO - DESTINATÁRIO:

Servidores(as) e estagiários(as) de Procons que operacionalizarão a plataforma do Sindec.

V. CARGA HORÁRIA/NÚMERO DE VAGAS

O curso tem a carga horária de 5h, sendo o número de vagas ilimitado.

VI. PERÍODO DISPONÍVEL PARA REALIZAÇÃO DA INSTRUTORIA

Não haverá instrutoria.

VII. CONHECIMENTOS E HABILIDADES PARA PARTICIPAR DO CURSO

É importante que o(a) estudante atue em Procon, tenha acesso à internet e conhecimentos básicos de informática.

VIII. METODOLOGIA

FASE	Descrição da Atividade	Carga horária
Apresentação	Consulta ao <i>Manual de Direito do Consumidor - Senacon</i>	15min
	Consulta ao <i>Site do Sindec - Senacon</i>	
Módulo 1: Capacitação	Consulta à <i>Apostila Capacitação</i>	2h15
	<i>Vídeo 1 - Introdução ao Treinamento do Sindec</i>	
	<i>Vídeo 2 - Contextualizando o Projeto Sindec e configurando o navegador para uso do sistema</i>	
	<i>Vídeo 3 - Conceitos básicos dos atendimentos</i>	
	<i>Vídeo 4 - Prática no Sistema</i>	
	<i>Vídeo 5 - Aspectos Práticos do Sindec</i>	
	<i>Vídeo 6 - Funções liberadas para o nível de operador geral</i>	
	<i>Exercício Módulo I</i>	

EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA (EAD)

FASE	Descrição da Atividade	Carga horária
Módulo 2: Administração	Consulta à <i>Apostila Administração</i>	2h15
	Consulta ao <i>Decreto 2181/1997</i>	
	Consulta ao <i>Cadastro de Reclamações Fundamentadas</i>	
	Vídeo <i>Funções do Administrador – parte 1</i>	
	Vídeo <i>Funções do Administrador – parte 2</i>	
	Vídeo <i>Funções do Administrador – parte 3</i>	
	Exercício <i>Módulo II</i>	
Avaliação	Preenchimento da avaliação do treinamento	15min
Total		5h

IX. CONTEÚDO PROGRAMÁTICO**Módulo 1: Capacitação****1 - Introdução ao treinamento do Sindec**

- Apresentação do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (Sindec)
- Programação do curso

2 - Contextualizando o Projeto Sindec e configurando o navegador para uso do sistema

- O que é o Sindec
- Configuração do navegador para uso do Sindec
- Vantagens do uso do Sindec

3 - Conceitos básicos dos atendimentos

- Acesso à plataforma de treinamento do Sindec
- Tipos de acesso para usuários e senha
- Atendimento: triagem
- Conceitos básicos dos atendimentos: relação de consumo (extra-Procon), simples consulta, cálculo e atendimento preliminar
- Segmentos: área, assunto e problema

4 - Prática no sistema

- Cadastros: atendimento, triagem, consumidor, fornecedor e ficha de atendimento (FA)

5 - Aspectos práticos do Sindec

- Conceito de Carta de Informações Preliminares (CIP)
- CIP eletrônica
- Classificações de retorno da CIP

EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA (EAD)

- Relatórios gerenciais do atendimento/consultas
- Reclamação: retorno de CIP

6 - Funções liberadas para o nível de operador geral

- Audiência: agendamento e realização
- Decisão com classificação da reclamação
- Baixa da reclamação/arquivamento
- Abertura direta de reclamação
- Abertura de reclamação de ofício

Módulo 2: Administração**Funções do administrador (parte 1)**

- Reclamação de ofício: prática no sistema
- Controle de processos: trâmite e trâmite múltiplo
- Controle de processos: reabertura (reanálise/solicitação do consumidor)
- Relatório: de reclamações, audiências, analítico, controle geral de atendimento e gráfico
- Cancelar baixa/atendimento
- Relação do administrador com a Auditoria do Cadastro de Fornecedor e do Cadastro de Reclamação Fundamentada

Funções do administrador (parte 2)

- CIP Eletrônica: cadastro do fornecedor para receber CIP Eletrônica, acesso plataforma web e termo de compromisso
- Exemplos de “texto padrão” e “carta padrão”

Funções do administrador (parte 3)

- Fornecedor: cadastro, recuperar dados, eliminar duplicidade, desativar
- Lista de usuário: ativar e desativar
- Incluir usuário: nome do funcionário, nível de acesso
- Carta padrão
- Texto padrão
- Criar unidades de atendimento do Procon
- Parâmetros do sistema
- Gestão consulta web – CIP eletrônica
- Relatórios gerenciais

X. METODOLOGIA/ESTRATÉGIAS DE APRENDIZAGEM

O treinamento será realizado na modalidade a distância, via Web, disponível 24h, por tempo ilimitado. Cabe ao(à) estudante realizar as atividades propostas nele e, ao final, responder a avaliação do treinamento para a emissão do certificado. A forma de ensino será autoinstrucional e os módulos seguirão o seguinte formato: vídeo, arquivo e questionário.

EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA (EAD)**XI. RECURSOS INSTRUCIONAIS/MATERIAL DIDÁTICO**

O treinamento será realizado no ambiente virtual de aprendizagem *Moodle*, sendo utilizados os seguintes recursos: arquivo, vídeo, pesquisa e questionário.

XII. AVALIAÇÃO DE APRENDIZAGEM

Para receber o certificado de conclusão do treinamento, o(a) estudante deverá responder os 2 (dois) exercícios (questionários) dele e preencher a avaliação desse treinamento. As atividades avaliadas serão valoradas conforme se segue:

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

Serão distribuídos 80 pontos em 1 questionário e 50 pontos em outro, totalizando 130 pontos.

Crítérios	Pontuação
Respostas corretas	80 ou 50
Total	130

Distribuição de pontos	
Questionário <i>Módulo I</i>	80
Questionário <i>Módulo II</i>	50
Total	130

XIV. COORDENAÇÃO

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