

EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA (EAD)

PLANO DE CURSO

I. NOME DO CURSO

Encontro sobre Consumo e Regulação (ECR) - Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel)

II. DESCRIÇÃO

O curso **ECR - Anatel** apresenta a Resolução nº 632/2014 da Anatel e uma síntese do *Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC)*.

III. OBJETIVO

Ao longo deste curso, o(a) estudante conhecerá a regulação dos serviços de telecomunicações (banda larga, telefonia fixa e móvel, TV por assinatura) por meio da norma que estabelece regras sobre atendimento, cobrança e oferta de serviços.

IV. PÚBLICO – DESTINATÁRIO:

Pessoas interessadas em obter conhecimentos sobre a regulação dos serviços de telecomunicações.

V. CARGA HORÁRIA/NÚMERO DE VAGAS

O curso tem a carga horária de 6h, 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 tenha acesso à internet e conhecimentos básicos de informática.

VIII. METODOLOGIA

FASE	Descrição da Atividade	Carga horária
Ambientação	Leitura <i>Entendendo a plataforma Moodle</i>	30min
	Leitura <i>Dicas para um bom aproveitamento de cursos em EaD</i>	
Parte 1	1) Vídeo Anatel - PARTE 1 2) Questionário - Parte 1	30min
Parte 2	1) Leitura <i>RGC e manual explicativo</i> 2) Vídeo Anatel - PARTE 2 3) Questionário - Parte 2	45min
Parte 3	1) Vídeo Anatel - PARTE 3 2) Questionário - Parte 3	30min
Parte 4	1) Vídeo Anatel - PARTE 4 2) Questionário - Parte 4	30min

EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA (EAD)

Parte 5	1) <i>Vídeo Anatel - PARTE 5</i> 2) Questionário - <i>Parte 5</i>	45min
Parte 6	1) <i>Vídeo Anatel - PARTE 6</i> 2) Questionário - <i>Parte 6</i>	30min
Parte 7	1) <i>Vídeo Anatel - PARTE 7</i> 2) Questionário - <i>Parte 7</i>	30min
Parte 8	1) <i>Vídeo Anatel - PARTE 8</i> 2) Questionário - <i>Parte 8</i>	30min
Parte 9	1) <i>Vídeo Anatel - PARTE 9</i> 2) Questionário - <i>Parte 9</i>	30min
Parte 10 e Avaliação	1) <i>Vídeo Anatel - PARTE 10</i> 2) Questionário - <i>Parte 10</i> 3) <i>Pesquisa de satisfação</i>	30min
Total Geral		6h

IX. CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

Ambientação

- 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 para um bom aproveitamento de cursos na EaD

Vídeo Anatel - Parte 1

- Apresentação da Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel)
- Estrutura e atribuições legais da Anatel
- Anatel na defesa do consumidor e ações de educação para o consumo
- Principais serviços: telefonia fixa, telefonia móvel, banda larga fixa e TV por assinatura

Vídeo Anatel - Parte 2

- *Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC)*
- Apresentação do manual explicativo do RGC
- RGC: disposições gerais e definições
- RGC: contratos de consumo no serviços de telecomunicações
- RGC: tipos de prestadoras
- RGC: direitos dos consumidores

EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA (EAD)

Vídeo Anatel - Parte 3

- RGC: princípios gerais
- RGC: rastreamento de demandas
- RGC: ônus da prova
- RGC: deveres do consumidor
- RGC: regras gerais do atendimento
- RGC: solicitação de serviço
- RGC: histórico de demandas

Vídeo Anatel - Parte 4

- RGC: atendimento relativo a oferta conjunta
- RGC: rescisão
- Apresentação do *Anatel Explica*
- RGC e o interesse coletivo

Vídeo Anatel - Parte 5

- RGC: atendimento telefônico
- RGC: atendimento presencial
- RGC: atendimento pela *internet*

Vídeo Anatel - Parte 6

- RGC: oferta
- RGC: situação de inadimplência
- RGC: venda casada
- RGC: sumário
- RGC: regras gerais de contratação

Vídeo Anatel - Parte 7

- RGC: contratação de oferta conjunta
- RGC: rescisão de oferta conjunta
- RGC: contratos de permanência (fidelização)

Vídeo Anatel - Parte 8

- RGC: cobrança
- RGC: relatório detalhado
- RGC: reajustes
- RGC: cobrança de serviços adicionais

Vídeo Anatel - Parte 9

- RGC: formas de cobrança (pré-pago, pós-pago)
- RGC: contestação

EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA (EAD)

Vídeo Anatel - Parte 10

- RGC: contestação (continuidade)
- RGC: devolução de valores
- RGC: suspensão (parcial e total)
- RGC: restabelecimento de serviço

X. METODOLOGIA/ESTRATÉGIAS DE APRENDIZAGEM

O curso será realizado na modalidade a distância, via Web, disponível 24h, por tempo ilimitado. Cabe ao(à) estudante realizar as atividades propostas no curso e, ao final, responder a pesquisa de satisfação e obter, no mínimo, 70% (setenta por cento) dos 100 (cem) pontos distribuídos no curso para a emissão do certificado. A forma de ensino será autoinstrucional e os módulos seguirão o seguinte formato: vídeo e questionário.

XI. RECURSOS INSTRUCIONAIS/MATERIAL DIDÁTICO

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

XII. AVALIAÇÃO DE APRENDIZAGEM

Para receber o certificado de conclusão do curso, o(a) estudante deverá responder os 10 (dez) questionários dele, obtendo nota igual ou superior a 70% (setenta por cento) dos 100 (cem) pontos distribuídos, e preencher a pesquisa de satisfação. As atividades avaliadas serão valoradas:

Grade de correção utilizada pelo(a) instrutor(a) na avaliação da atividade: questionário
Serão distribuídos 10 pontos em 10 questionários, totalizando 100 pontos.

Critérios	Pontuação
Respostas corretas	10
Total	100

Distribuição de pontos	
Questionário <i>Parte 1</i>	10
Questionário <i>Parte 2</i>	10
Questionário <i>Parte 3</i>	10
Questionário <i>Parte 4</i>	10
Questionário <i>Parte 5</i>	10
Questionário <i>Parte 6</i>	10
Questionário <i>Parte 7</i>	10
Questionário <i>Parte 8</i>	10

EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA (EAD)

Questionário <i>Parte 9</i>	10
Questionário <i>Parte 10</i>	10
Total	100

XIII. COORDENAÇÃO

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

Escola Estadual de Defesa do Consumidor do Procon-MG