PREFEITURA MUNICIPAL DO NATAL
Instituto Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor
Diretoria Técnica

Servidores do Procon Natal participa de curso sobre o Sistema ProConsumidor

O Instituto Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor – Procon Natal participou, entre os dias 25 e 27 de junho, do **Curso de Defesa do Consumidor e Capacitação no Sistema ProConsumidor**, realizado no Centro Administrativo do Governo do Estado do Rio Grande do Norte, em Natal.

Além do Procon Natal, o evento contou com a participação de representantes da **Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL)**, de outros órgãos de defesa do consumidor, da **Ordem dos Advogados do Brasil (OAB)**, do **Ministério Público**, da **Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON/MJ)**, do **Procon Legislativo da Assembleia** e do **Procon Estadual do RN (Procon/RN).**

No primeiro dia do curso foi apresentado palestras de relações de consumo e o papel da Anatel, temas atuais e de grande demanda de denúncia dos consumidores ao Procon Natal como: As betes e seu impacto no Mercado de Consumo, temas relevantes e de bastante demanda, descontos indevidos de Associações e Sindicatos dos Beneficiários da Previdência.

As temáticas discutidas refletiram situações recorrentes enfrentadas pelos consumidores e foram abordadas sob a perspectiva da legislação do Código de Defesa do Consumidor e da proteção ao consumidor na relação de consumo.

Nos dias seguintes, o foco do curso foi a **capacitação dos servidores no uso do Sistema ProConsumidor**, ferramenta digital utilizada em todo o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC). O treinamento visa qualificar o atendimento, promover maior integração com a plataforma **consumidor.gov.br** e contribuir para a consolidação de dados de reclamações fundamentadas e não fundamentadas, integrando o município de Natal às políticas nacionais voltadas à defesa dos direitos do consumidor.

Durante o curso, foram compartilhadas experiências entre os participantes sobre desafios e particularidades dos atendimentos realizados, desde a triagem das demandas até o registro e o acompanhamento dos casos.

O Procon Natal, investe na formação dos servidores para garantir um serviço mais qualificado ao cidadão, com mais qualidade nas fiscalizações, mais eficiência na mediação de conflitos e mais segurança na aplicação do Código de Defesa do Consumidor. Profissionalizar a defesa do consumidor é um compromisso do órgão, com a transparência, com a justiça e com o fortalecimento das instituições públicas, tendo como foco principal o consumidor.

O Procon Natal reforça que os consumidores podem procurar o órgão em caso de dúvidas sobre seus direitos. O atendimento presencial está disponível na sede, localizada na **Rua Ulisses Caldas, 181, Cidade Alta**. Também é possível entrar em contato por meio do **WhatsApp 84 3232-6189**, e o e-mail: **procon.natal@natal.gov.br**.

Alessandro M. D. Marques
Mat. 27.161-6

DIRETORIA TÉCNICA PROCON NATAL