

**PROJETO PEDAGÓGICO – PROGRAMA DE QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL**

INSTITUIÇÃO DE ENSINO	
RAZÃO SOCIAL:	UNIEDUCAR INTELIGÊNCIA EDUCACIONAL LTDA
NOME DE FANTASIA:	UNIEDUCAR UNIVERSIDADE CORPORATIVA
CNPJ(MF):	05.569.970/0001-26
REGISTRO SICAF (UC):	170038 – SUPERINTENDÊNCIA DE ADMINISTRAÇÃO DO MIN. DA FAZENDA (CE)
REGISTRO ABED:	5.189 – CATEGORIA INSTITUCIONAL
REGISTRO CRA-CE:	PJ-3457

**METODOLOGIA**

O conteúdo dos programas de qualificação profissional pode ser disponibilizado conforme a evolução do programa, e em função de sua correspondente carga horária. É apresentado em uma interface diagramada de fácil navegação no Ambiente Virtual de Aprendizagem – AVA. O conteúdo é composto de diversos tipos de objetos instrucionais, como por exemplo: videoaulas; audioaulas; e-books; vídeos interativos; games; e fóruns de debates, dentre outros. A navegação no AVA é bastante intuitiva e proporciona uma experiência de interatividade no processo de aprendizagem a distância. Os programas preveem a participação do aluno em atividades de interação no AVA. Tais atividades - passíveis de serem comprovadas, podem ocorrer por meio de conversação em tempo real, fóruns, videoconferências, jogos, aulas participativas, trabalhos em equipe, discussões, dinâmicas de grupo, estudos de caso ou simulações.

**CRONOGRAMA DE ATIVIDADES DA AÇÃO DE DESENVOLVIMENTO**

O programa de capacitação prevê a participação ativa do inscrito nas diversas atividades propostas. O aluno matriculado em um programa de capacitação deve cumprir rigorosamente com o cronograma de atividades a seguir detalhado, aplicando 8 (oito) horas diárias no desenvolvimento das seguintes ações durante todo o período de acesso ao conteúdo:

ATIVIDADES/HORÁRIOS	08h-09h	09h-10h	10h-11h	11h-12h	12h-14h	14h-15h	15h-16h	16h-17h	17h-18h
Videoaulas Audioaulas					INTERVALO				
E-books Audiobooks					INTERVALO				
Atividades/Interação					INTERVALO				
Suporte c/Tutoria					INTERVALO				
TOTAL DE HORAS DIÁRIAS APLICADAS NO DESENVOLVIMENTO DE ATIVIDADES									8 (OITO)

**SINCRONICIDADE**

Os cursos/eventos são caracterizados como síncronos, a partir do momento da inscrição, com a indicação por parte do aluno, da data que iniciará, tendo em vista que passa a ter data de início e término definidas.

**TUTORIA E FORMAS DE INTERAÇÃO**

Os cursos recebem suporte de uma tutoria especificamente designada para acompanhamento da ação de desenvolvimento e do rendimento dos alunos. A interação é realizada online por meio da plataforma AVA. A tutoria é desenvolvida de modo proativo e consiste na assistência didática, compartilhamento de informações, troca de experiências, estímulo ao cumprimento dos exercícios propostos e cooperação visando o melhor aproveitamento dos conteúdos estudados. Os eventos online preveem a participação dos inscritos nos respectivos fóruns de debate, onde é possível – além da criação de tópicos de discussão específicos, realizar contribuições e interações nos tópicos já ativos, criados por outros participantes. A tutoria é desempenhada pelo corpo de tutores da Unieducar e a interação entre tutores, estudantes e administração do curso é preferencialmente online, podendo ser agendadas ações em outras modalidades, como videoconferências, chats etc. A tutoria efetiva encaminhará módulos de conteúdos com atividades avaliativas semanalmente, para que o estudante possa complementar os estudos quanto ao tema desenvolvido no curso.

**AVALIAÇÃO/CERTIFICAÇÃO**

Nos cursos, a avaliação é qualitativa e múltipla. A nota da avaliação final pode contemplar fatores e formas de avaliação diversas, tais como a elaboração de atividades complementares durante e ao término do programa, bem como a frequência e participação em eventos de conversação em tempo real, nas quais são observadas as contribuições de ordem teórica e prática, além de outras modalidades de avaliação individual. A geração do certificado eletrônico é condicionada à verificação de aproveitamento mínimo de 70% (setenta por cento) nas atividades e avaliação. Todos os cursos contam com ferramenta de avaliação de conteúdo

(aprendizagem) e institucional, que somente é disponibilizada após transcorrido o prazo mínimo correspondente à carga horária certificada.

### **ORGANIZAÇÃO CURRICULAR**

Os programas apresentam organização curricular elaborada a partir de projetos pedagógicos específicos por uma equipe pedagógica multidisciplinar, que acompanha toda a concepção dos conteúdos.

### **TECNOLOGIA DE EAD/E-LEARNING**

Após a elaboração dos conteúdos é realizada a migração para o Ambiente Virtual de Aprendizagem - AVA, envolvendo rotinas de Design Instrucional adequadas aos assuntos abordados.

### **MATERIAIS DIDÁTICOS**

O conteúdo programático é lastreado em uma diversidade de objetivos instrucionais que compõem o material didático. Todos os programas passam por rotinas de constante atualização e enriquecimento por parte do corpo docente da instituição. Dentre os objetos de aprendizagem podem ser disponibilizados: videoaulas; audioaulas; livros eletrônicos (e-books e audiobooks); vídeos interativos; fóruns de debate; testes; e games, por exemplo, além de conteúdo extra com material relacionado.

### **INTERAÇÃO E SUPORTE ADMINISTRATIVO**

Os programas de formação contam – além do suporte de tutoria especializada - com uma infraestrutura de apoio que prevê a interação entre alunos e alunos; alunos e professores/tutores; e alunos e pessoal de apoio Administrativo. Essa interação é garantida por meios eletrônicos com registros de chamados e/ou por meio telefônico, conforme o caso. O AVA utilizado pela Unieducar é uma plataforma proprietária, desenvolvida e atualizada permanentemente, e permite, dentre outras facilidades, o acompanhamento das horas de estudo a distância e presencial, conforme o caso.

### **SOBRE A INSTITUIÇÃO DE ENSINO**

Desde 2003 a Unieducar Universidade Corporativa atua com a idoneidade e credibilidade atestada por diversos órgãos públicos, e empresas privadas, além de milhares de profissionais, servidores públicos, estudantes e professores universitários de todo o Brasil. Somos cadastrados junto ao SICAF - Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores do Governo Federal - como fornecedores de cursos e treinamentos junto à Administração Federal. A Unieducar é associada à ABED – Associação Brasileira de Educação a Distância e à IELE - International E-Learning Association. Atendemos mediante Nota de Empenho a todos os órgãos públicos Federais, Estaduais e Municipais, emitindo a respectiva documentação fiscal (Nota Fiscal de Prestação de Serviços Eletrônica) vinculada às matrículas.

## **ESTRUTURA DO CURSO - COMPONENTES CURRICULARES**

**TÍTULO DO PROGRAMA:** Comportamento do Consumidor e Marketing de Relacionamento

**CARGA HORÁRIA:** 120 horas

**PRAZO MÍNIMO PARA CONCLUSÃO:** 15 dias.

**PRAZO MÁXIMO PARA CONCLUSÃO:** 60 dias.

### **OBJETIVOS GERAIS:**

O curso online de **Comportamento do Consumidor e Marketing de Relacionamento**, para profissionais que desejam estabelecer um relacionamento com o seu consumidor, através da abordagem de temas como a administração da fidelidade, o planejamento do relacionamento, entre outros assuntos relevantes.

Todo o profissional envolvido no marketing de uma organização precisa estar atento ao comportamento do consumidor, em busca de informações que poderão facilitar nas tomadas de decisão e estratégias.

**OBJETIVOS ESPECÍFICOS:** Proporcionar ao estudioso na área uma visão abrangente sobre os temas elencados no Conteúdo Programático.

### **CONTEÚDO PROGRAMÁTICO:**

#### **A SOCIEDADE DE CONSUMO SOB PERSPECTIVA DO CONSUMIDOR**

Premissas de Comportamento do Consumidor; Sociedade de Consumo na Nova Economia; Análise Comportamental do Consumidor; Padrões de Comportamento; Estudo sobre o Processo de Compra; Perfis de Clientes Consumidores; Novas Modalidades de Consumo de Bens e Serviços; Decisão e Poder de Compra; Análise do Comportamento do Consumidor; Planejamento Estratégico e Ações de Marketing; Direito do Consumidor - Noções Básicas;

#### **ANÁLISE DO PROCESSO DE DECISÃO E DE COMPRA DO CONSUMIDOR**

O que é a Necessidade de Compra; Reconhecimento e Análise de Informações; Análise de Alternativas e Decisão de Compra; O Ato de Aquisição; Avaliação, Consumo, Pós-Consumo e Descarte; Bases para o Reconhecimento da Dinâmica de Decisão de Compra do Consumidor; Interações e Decisão de Compra de Indivíduos, Famílias e Organizações;

#### **COMPORTEAMENTO DO CONSUMIDOR E INFLUÊNCIAS SOCIAIS**

Análise da Influência no Processo de Compra – Poder de Interferência entre Classes Sociais, Pessoas, Grupos; Cultura; e Ambiente; Interações e Características Pessoais; O que Motiva o Consumidor; Necessidades, Percepções, Emoções, Sentimentos, Atitudes, Envolvimento e Aprendizagem;

#### **BASES ANALÍTICAS PARA A TOMADA DE DECISÃO DO CONSUMIDOR**

Decisões de Consumo – Características: Rotineiras, Limitadas, e Extensivas; Como as Ações de Marketing Interferem nas Decisões de Consumo;

#### **AÇÕES PLANEJADAS DE MARKETING DE RELACIONAMENTO:**

Bases Conceituais e Classificações; Marketing de Relacionamento; Conceitos de Satisfação, Valor e ealdade; Relacionamento com o Consumidor; O que são Consumidores: Interno, Final e Empresa; Relacionamento, Empatia e Tecnologia – Como Conciliar;

#### **PLANEJAMENTO DO RELACIONAMENTO: APLICAÇÕES ESTRATÉGICAS E TÁTICAS**

Gestão e Planejamento às Estratégias de Marketing de Relacionamento; Configuração de Programas de Engajamento, Satisfação, e de Fidelidade; Elaborando Programas de Redução de Deserção; Estratégias para Reconquista de Clientes;

#### **MÉTRICAS E GESTÃO DE DESEMPENHO DE RELACIONAMENTO**

O Melhor Consultor: O Cliente; Definindo Métricas de Satisfação e Fidelização do Cliente; O Cliente como Ativo da Empresa; Métrica de Apuração da Relação Investimento em Relacionamentos X Retorno em Resultados Comerciais;

#### **DESENVOLVENDO TIMES VOLTADOS À EXCELÊNCIA NO ATENDIMENTO AO CLIENTE**

Bases Estruturais Voltadas ao Atendimento de Excelência ao Cliente; A Tecnologia como Ferramenta de Suporte ao Atendimento ao Cliente; O Profissional de Atendimento ao Cliente – Perfil e Competências para o Atendimento com Excelência; Estudo de Casos e Simulações de Situações de Dificuldades no Atendimento ao Cliente;

#### **EXERCÍCIOS RESOLVIDOS E COMENTADOS**