PROGRAMA PEDAGÓGICO

INSTITUIÇÃO DE ENSINO	
RAZÃO SOCIAL:	CURSOS VIRTUAIS LTDA
NOME FANTASIA:	CURSOSVIRTUAIS.NET
CNPJ:	08.179.401/0001-62
REGISTRO ABED:	7734 - CATEGORIA INSTITUCIONAL

CURSO	
NOME:	GERENCIAMENTO DE CRISES
MODALIDADE:	CAPACITAÇÃO LIVRE OFERTA - EAD

Metodologia: O conteúdo do curso é disponibilizado ao aluno para estudo online em uma interface diagramada de fácil navegação AVA (Ambiente Virtual de Estudos). O acesso ao material é bastante intuitivo e proporciona uma experiência de interatividade no processo de aprendizagem a distância. O curso conta com a realização de atividade avaliativa ao término de cada aula/módulo e também realização da prova final.

Formato: O curso é ofertado de forma assíncrona e conta com atividades complementares síncronas, permitindo que o aluno organize seus estudos conforme sua disponibilidade. Os módulos de aprendizado são liberados de maneira assíncrona e progressiva, sendo necessário concluir cada etapa para avançar à seguinte. Complementarmente, o curso conta com atividade síncrona por meio do suporte em tempo real com o professor, disponível às terças e quintas-feiras, das 15h às 16h, na ferramenta de tira-dúvidas.

Tutoria e formas de interação: Os alunos recebem suporte de uma tutoria especificamente designada. A interação é realizada por meio do da Área do Aluno, no Ambiente Virtual de Estudos (AVA). A tutoria consiste na assistência didática, compartilhamento de informações, troca de experiências visando o melhor aproveitamento dos conteúdos estudados.

Prova final/Certificação: A prova final é quantitativa. A geração do certificado é condicionada à verificação de aproveitamento mínimo de 70% (setenta por cento) na prova final. O curso conta com ferramenta de avaliação de conteúdo (aprendizagem) correspondente à carga horária certificada.

Organização curricular: O curso apresenta 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 de estudos na área do aluno, que é um AVA otimizado para nossa plataforma de ensino.

Materiais didáticos: O conteúdo programático é desenvolvido com base em apostilas e outros materiais didáticos atualizados. Além do material de estudo, o aluno conta com diferentes ferramentas de aprendizagem, como grupo de estudos com tutor/professor, tira-dúvidas por inteligência artificial, atividades avaliativas ao longo das aulas e prova final para avaliação do aprendizado.

Interação e suporte administrativo: O curso conta – além do suporte de tutoria - com uma infraestrutura de apoio que prevê a interação entre alunos e professores/tutores; e alunos e equipe de apoio administrativo. Essa interação é garantida por meios eletrônicos e/ou por meio telefônico, conforme o caso. O Ambiente Virtual de Estudos (AVA) utilizado pela CURSOS VIRTUAIS LTDA é uma

plataforma proprietária, desenvolvida e atualizada permanentemente.

Sobre a instituição de ensino: A CURSOS VIRTUAIS LTDA é uma escola de educação à distância. Iniciamos nossas atividades em 2006 e contamos com mais de 500 mil alunos matriculados em diversos cursos. Além disso, somos associados da ABED - Associação Brasileira de Educação a Distância. Legalmente constituída inscrita no CNPJ 08.179.401/0001-62, atua com a idoneidade e credibilidade auxiliando diversos órgãos públicos e empresas privadas, além de milhares de profissionais, servidores públicos, estudantes e professores de todo o país.

ESTRUTURA DO CURSO - COMPONENTES CURRICULARES

NOME DA CAPACITAÇÃO: Gerenciamento de Crises

BASE LEGAL: CF/88, arts. 206, II, e 209; na LDB 9.394/96, arts. 39, § 2º, I, e 40; e no Decreto 5.154/2004, art. 3, em consonância com a Resolução CNE/CP 1/2021 (MEC), arts. 14 e 37, quanto à formação e aperfeiçoamento profissional.

OBJETIVO DE APRENDIZAGEM: Oferecer aos alunos uma compreensão aprofundada dos aspectos essenciais da gestão de crises, capacitando-os a identificar, analisar e resolver situações críticas com eficácia. Através de uma abordagem abrangente, o curso foca no desenvolvimento de competências práticas e habilidades analíticas, promovendo a capacidade dos alunos de pensar criticamente e aplicar estratégias de gerenciamento de crises em cenários reais, melhorando sua capacidade de enfrentar e superar desafios complexos e dinâmicos.

ATIVIDADES/AULAS:
1) Introdução
2) Gestão de Crise e Imagem
3) Resolução e Gestão de Conflitos
4) Administração e negociação de conflitos
5) Stress, Conflitos e Soluções
6) Negociação, Conflitos e Problemas
7) Gestão de Crises e Desafios na Comunicação

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO DETALHADO:
Imagem institucional
O que é crise?
Gestão de crise
Antes da crise
Durante a crise
Depois da crise
Conceito
Gestão de crise
Imagem, reputação e credibilidade
Pré-crise
Na crise
Gerenciamento e mitigação de impactos
Pós-crise
Gestão de Conflitos
Identidade Pessoal
Teorias da Comunicação
Formas de Comunicação

Ruídos na Comunicação
Comunicação Alienante e Não Violenta
Observação
Sentimento
Necessidade
Pedido
Receber com Empatia
Comportamento em Situações de Estresse
Relacionamentos Interpessoais
Comportamento Humano no Trabalho
Prevenção de Situações de Estresse
Clima Organizacional
Escuta Ativa
Clima Organizacional
Como Identificar Conflitos
Conceituação de Conflitos
Diagramas e Tabelas para Mapeamento de Conflitos
Nem Todo Conflito é Ruim
Conceitos de Conflito
Principais Causas dos Conflitos
Causas de Conflitos em Geral
Causas de Conflitos Organizacionais
Como Administrar Conflitos
Comparação das Diversas Formas de Administração de Conflitos
A Necessidade da Mediação
Diferentes Áreas de Utilização do Processo de Mediação
Requisitos para a Mediação de Conflitos
As Técnicas e Etapas da Mediação de Conflitos
Mediação em um Contexto Organizacional
Negociação
Importância da negociação
Etapas da negociação
Preparação
Abertura
Exploração
Apresentação
Clarificação
Ação final
Controle/avaliação
Tipos de negociação
Semelhanças e diferenças entre tipos de negociação
Negociadores
Como os negociadores se comunicam no processo de negociação
Estilos interpessoais dos comportamentos
Habilidades que um negociador deve desenvolver para o sucesso
Ambiente da negociação
Passos para uma boa negociação
Vantagens competitivas
O processo de negociação
A negociação interna
Ética e conduta das pessoas no processo de negociação

Problemas éticos em um processo de negociação
A origem dos conflitos
Transições na conceituação de conflito
A natureza dos conflitos
Níveis de conflitos
Tipos de conflitos
Administração de conflitos
Estratégias para administrar conflitos
Estimulação de conflitos funcionais
Métodos para solucionar conflitos
Aspectos positivos e negativos dos conflitos
Stress - conceito e modelo explicativo
Causas e fatores primários de stress no trabalho
Sintomas de stress - relação entre desempenho e stress
Fases do stress
Formas individuais de lidar com o stress
Fatores de risco
Procrastinação
Tomada de decisões
Estilo de vida
Como implementar a mudança
Análise da situação e gestão do tempo
Assertividade
Técnicas de relaxamento e meditação
Relações interpessoais e o conflito
Diferentes tipos de conflitos
Fontes e rastilhos de conflito
Conflito enquanto processo
Estilos pessoais de gestão de conflitos
Conflito como oportunidade
Guia para a navegação em situações de conflito
Aspectos conceituais associados ao processo de negociação
Estrutura e abordagens de negociação
Um conceito pragmático de negociação
Partes, objeto e contexto
Relevância da análise quantitativa
Qual é o propósito da negociação?
Moedas de troca, bases da argumentação e autonomia
Balanço relativo de poder
Alternativas fundamentais de posicionamento estratégico
Macna - Melhor alternativa em caso de não acordo
Resultado ótimo e obtenção do melhor acordo
Bases para atuar de maneira eficaz nas negociações
Negociação - Aspectos relacionais
Aspectos relacionais e o software mental
Hierarquia, status, consideração e influência
Condicionantes culturais
Modelos de estilos e comportamentos de negociadores
Negociação é comunicação
Comportamento ético e confiança
Negociação baseada em princípios

Consenso e relacionamentos
Tensão e controle emocional
Compreendendo os conflitos
Software mental e aprendizagem
Negociação - aspectos substantivos
Aspectos substantivos tangíveis e intangíveis
Objeto substantivo de negociação
Metas e a busca de resultados reais
Negociações comerciais
Custo, valor e poder
A barganha posicional e a Zopa
Ponto de recuo e Macna
Negociações empresariais
Risco e incerteza
Qualidade e acordo de níveis de serviço
Contrato, a formalização do compromisso
É preciso saber por que e pelo que negociamos
Aspectos processuais de execução da Negociação
Persuasão
Estratégia e estilo do negociador
Aspectos processuais e o desenvolvimento da negociação
Com quem estamos negociando?
Momentos críticos
Preparação para "a mesa" e para "fora da mesa"
Coordenação e decisão, o líder e a equipe
Ser ou não ser sincero?
Ousadia na abertura e efeitos da ancoragem
Propostas irrecusáveis
Encerramento e implementação do acordo
O indivíduo no núcleo do processo
Mediação, conciliação e arbitragem
Conceito, características e natureza das crises
Mas afinal, o que é uma crise?
Tipos de crise
Limites da ética na condução de uma crise
Mapeamento de vulnerabilidades e prevenção
Por onde começar
Diagnóstico de vulnerabilidade
Compliance - seguindo as regras
Elementos-chave na gestão de crises
Aconteceu a crise. e agora?
Análise da crise e a reputação
Perfis, funções e planos de contingência
Perfis e funções essenciais em um comitê de crise
Os papéis do gestor, do porta-voz e do responsável pela área
Planos de contingência antes e durante a crise
Comunicação da crise com stakeholders
Passos da comunicação de crise
Principais ferramentas e seus gatilhos de disparo
Mídia e redes sociais na crise
Comportamento dos stakeholders na crise

Comportamento da imprensa na crise
A verdade e as fake news
A relação da empresa com a mídia e as redes sociais
Organizações públicas e gestão de crise
Organizações públicas e pontos de atenção para características específicas
Como as organizações devem se posicionar
Auditoria de crise e avaliação de resultados
Como analisar a evolução e o impacto de uma crise
Ferramentas e técnicas para avaliação de resultados
Análises podem mudar atitudes e prevenir crises

BIBLIOGRAFIA:

1. **Cury, Augusto.** *O código da inteligência: a formação de mentes brilhantes e a busca pela excelência emocional e profissional*. Thomas Nelson Brasil / Ediouro, 2008.
2. **Duarte, Jorge (org.).** *Assessoria de Imprensa e Relacionamento com a Mídia: teoria e técnica*. Atlas, 2003. 2ª ed.
3. **Forni, João José.** *Comunicação em tempo de crise*. In: Duarte, Jorge (org.) *Assessoria de Imprensa e Relacionamento com a Mídia: teoria e técnica*. Editora Atlas S. A., 2002.
4. **Forni, João José.** *Gestão de Crises e Comunicação*. Atlas, 2015. 2ª ed.
5. **Mitroff, Ian I.** *Managing Crises Before They Happen: What Every Executive and Manager Needs to Know About Crisis Management*. Amacom, 2001.
6. **Susskind, Lawrence; Field, Patrick.** *Em crise com a opinião pública*. Futura, 1997.
7. **Scartezini, Luís M. B.** *Análise e melhoria de processos*. UFGO, 2009. Apostila.
8. **Takeuchi, Hirotaka; Nonaka, Ikujiro.** *Gestão do Conhecimento*. Bookman, 2008.

DOCUMENTO ASSINADO DIGITALMENTE

CURSOS VIRTUAIS LTDA - CNPJ 08.179.401/0001-62
Assinatura eletrônica qualificada com certificado digital ICP-Brasil

Código: **321**

ASSINATURA ELETRÔNICA QUALIFICADA
ITI Instituto Nacional de Tecnologia da Informação
Conforme MP 2.200-2/01 e Lei 14.063/20
ICP Brasil