



PROJETO PEDAGÓGICO DE CURSO
Pós-Graduação *Lato Sensu*
Gestão em Gerontologia

Sumário

1.	Nome do Curso e Área do Conhecimento	3
2.	Características Técnicas do Curso	3
3.	Público-alvo	4
4.	CrITÉrios de Seleção	4
5.	Justificativa do Curso	4
6.	Objetivos do Curso	5
7.	Competências e Habilidades do Egresso	6
8.	Metodologia de Ensino e Aprendizagem	7
9.	Estágio Não Obrigatório	10
10.	Matriz Curricular	12
11.	Carga Horária	13
12.	Conteúdo programático	13
13.	Infraestrutura Física e Pedagógica	31

1. Nome do Curso e Área do Conhecimento

Nome do Curso: Gestão em Gerontologia

Área de Avaliação (CAPES): Interdisciplinar

Grande Área (CAPES): Multidisciplinar (9.00.00.00-5)

Área do Conhecimento (CAPES): Interdisciplinar (9.01.00.00-0)

Classificação OCDE: Saúde e bem-estar

2. Características Técnicas do Curso

Modalidade: Educação a Distância

Número máximo de vagas por Polo/Unidade: 1000 alunos

Período de Oferecimento: O curso possui entrada intermitente, respeitadas as datas de início e de fim cadastradas na oferta, bem como observado o período indicado para a sua integralização.

Limitações legais

Resolução CNE/CES Nº 1, de 06 de abril de 2018, que estabelece normas para o funcionamento de cursos de pós-graduação lato sensu.

O candidato deverá ser graduado com diploma devidamente registrado segundo as normas estabelecidas pelo MEC.

O curso é multiprofissional e atende todas as exigências legais do MEC, no entanto, não se propõe a atender resoluções específicas de um único conselho de classe. Para isso, é fundamental que cada interessado faça um estudo comparativo entre a matriz proposta pela nossa instituição e as exigências do seu órgão de classe.

3. Público-alvo

O curso destina-se a profissionais portadores de diploma de ensino superior reconhecido nas áreas relacionadas à saúde que desejam ampliar seu conhecimento acerca do envelhecimento, atuar na assistência a pessoa idosa e suas particularidades. Além disso, gestores de instituições geriátricas entre outros profissionais que buscam aprimorar suas habilidades de gestão e compreensão das necessidades da pessoa idosa.

4. Critérios de Seleção

O ingresso na pós-graduação será realizado por meio de inscrição no portal da Instituição e entrega dos documentos solicitados. Em seguida, analisados pela área competente.

5. Justificativa do Curso

O envelhecimento da população é uma realidade global, e suas implicações se estendem além do domínio da saúde, abrangendo aspectos econômicos, sociais e políticos. Nesse contexto, a gestão eficiente dos recursos e serviços voltados para essa população é fundamental.

O aumento da expectativa de vida e a diminuição das taxas de natalidade estão resultando em uma população idosa em crescimento. Isso gera a necessidade urgente de profissionais altamente qualificados na gestão de serviços, instituições e programas dedicados ao cuidado e à qualidade de vida da pessoa idosa.

O curso de Gestão em Gerontologia se justifica pela complexidade das necessidades dessa população. A pessoa idosa frequentemente enfrenta desafios de saúde, bem-estar e qualidade de vida que requerem atenção especializada e integrada. Além disso, as políticas e regulamentações relacionadas aos cuidados com a pessoa idosa são frequentemente

complexas e estão em constante mudança, exigindo profissionais com conhecimento atualizado.

Um aspecto importante é a abordagem interdisciplinar. O atendimento a pessoa idosa envolve uma equipe multidisciplinar, incluindo profissionais da saúde, psicologia, serviço social, nutrição, entre outros. Portanto, a formação em gestão gerontológica é fundamental para capacitar profissionais a liderar equipes e garantir uma abordagem holística

Além disso, a gestão eficaz na gerontologia não se limita apenas à administração de serviços, mas também à promoção da qualidade de vida dessa população. Profissionais qualificados em gestão gerontológica estão mais bem preparados para desenvolver e implementar programas que atendam às necessidades físicas, emocionais e sociais da pessoa idosa, contribuindo assim para um envelhecimento mais saudável e digno.

Por fim, esse curso contribuirá para fortalecer o apoio familiar e comunitário, promovendo um envelhecimento mais integrado e saudável. Além disso, preparará profissionais para liderar e gerir em um setor em expansão, que inclui serviços domiciliares, casas de repouso, hospitais dia e muito mais.

6. Objetivos do Curso

6.1. Objetivo Geral

- Capacitar profissionais da área de saúde e áreas afins, para atuarem como agentes promotores do envelhecimento saudável, com competências para gerir serviços de saúde voltados à população idosa.
-

6.2. Objetivos Específicos

- Conhecer o envelhecimento no Brasil e no mundo, segundo dados e provisões epidemiológicas;

- Entender o processo de envelhecimento considerando o aspecto biopsicossocial;
- Diferenciar os conceitos: Gerontologia x Geriatria; senescência e senilidade;
- Conhecer os programas de qualidade de vida voltadas para a população idosa, carteirinha e calendário vacinal da pessoa idosa;
- Conhecer a legislação vigente de proteção e seguridade à população idosa no cenário nacional e internacional;
- Entender a importância da abordagem multi, inter e transdisciplinar na assistência a pessoa idosa.
- Conhecer instrumentos de avaliação da pessoa idosa e saber aplicá-las na gestão do cuidado;
- Obter noções de gerenciamento dos serviços de saúde, e os diferentes tipos de serviços de assistência a pessoa idosa para oferecer um serviço diferenciado e de excelência.
- Compreender o funcionamento e gestão de Instituições de Longa Permanência e exigências da ANVISA;
- Conhecer os tipos de certificação e acreditação existentes no Brasil voltadas ao cuidado da pessoa idosa.

7. Competências e Habilidades do Egresso

Competências

Capacitar o aluno a gerenciar de forma abrangente e eficaz todos os aspectos relacionados à gerontologia, incluindo serviços de saúde, bem-estar, qualidade de vida e aspectos psicossociais, preparando-o para liderar e

administrar com excelência instituições e programas dedicados à população idosa.

Habilidades

- Desenvolver a capacidade de identificar oportunidades de negócios no campo da gerontologia, criar modelos de negócios sustentáveis e inovadores para atender às necessidades da pessoa idosa, e promover a inovação no setor;
- Adquirir habilidades para garantir a qualidade dos serviços gerontológicos, incluindo a avaliação e melhoria contínua dos processos, bem como a promoção da satisfação e bem-estar da pessoa idosa e de suas famílias;
- Desenvolver a capacidade de liderar equipes interdisciplinares, coordenando a atenção ao idoso de forma holística, considerando aspectos médicos, psicossociais e nutricionais, e promovendo uma abordagem centrada no paciente;
- Adquirir competências na gestão estratégica de serviços de saúde voltados para idosos, abordando questões éticas e legais relacionadas à qualidade do cuidado, política de saúde e regulamentações aplicáveis.

8. Metodologia de Ensino e Aprendizagem

O desenvolvimento das disciplinas do curso se dará no ambiente virtual, onde o aluno cumprirá 40 horas por disciplina.

Estas 40 horas são compostas pelo estudo dos diversos insumos pedagógicos disponibilizados, como:

- ✓ materiais de leitura;
- ✓ videoaulas;
- ✓ slides;

- ✓ podcasts;
- ✓ indicações de leituras extras como artigos e capítulos de livros.

Como parte do modelo acadêmico, também contabilizamos:

- ✓ a interação com os tutores para esclarecimentos de dúvidas pedagógicas (via Fórum);
- ✓ a realização da avaliação disciplinar pelo aluno.

Vale ressaltar que cada aluno é único e tem seu próprio tempo para aprendizagem. Alguns conseguem assimilar o conteúdo com mais agilidade, outros precisam retomar as leituras e videoaulas para tornar sua aprendizagem efetiva.

O tempo gasto pelo aluno para o entendimento de cada disciplina depende também da sua familiaridade com o tema, ou seja, o conhecimento prévio que o aluno tem em relação a temática abordada.

No ambiente virtual, o aluno encontrará o conteúdo das disciplinas, organizados em temas/webaulas.

Para cada um deles, o aluno realizará um conjunto de atividades baseadas em leitura de textos de fundamentação teórica e acesso a recursos audiovisuais.

Um tutor apoiará as atividades realizadas no ambiente virtual, atendendo o aluno nas suas dúvidas por meio de ferramentas de comunicação.

O aluno, ao iniciar os seus estudos, terá um encontro presencial para acolhida/ambientação; esse encontro terá como objetivos:

- ✓ Integrar o aluno ao curso de Pós-Graduação.
- ✓ Dialogar e esclarecer as dúvidas sobre a proposta pedagógica do curso e as regras acadêmicas.
- ✓ Apresentar ao aluno o Ambiente Virtual de Aprendizagem (o primeiro acesso; o envio de documentos; os serviços de secretaria e financeiro; a disciplina Ambientação; a tutoria online; o boletim acadêmico; as disciplinas e seus conteúdos; a biblioteca virtual; entre outros).
- ✓ Proporcionar um momento de Network aos pós-graduandos.

Avaliação do Desempenho do Aluno

O aluno deverá realizar as atividades propostas no ambiente virtual. A realização das atividades irá compor sua frequência no curso, que será considerada para a sua aprovação.

A atividade avaliativa que o aluno realizará para compor a sua média é a Avaliação Virtual (AV); essa atividade é obrigatória e estará disponível no Ambiente Virtual de Aprendizagem – AVA, conforme cronograma de seu curso.

Para a aprovação em cada uma das disciplinas, o aluno deverá obter frequência de, no mínimo, 75% (setenta e cinco por cento) e nota igual ou superior a 7,0 (sete).

As notas devem ser expressas no intervalo de 0 (zero) a 10 (dez).

O aluno que obtiver média inferior a 7,0 (sete) nas disciplinas terá direito ao Programa de Dependência e Recuperação – PDR, mediante a solicitação de requerimento e respeitando o período de jubramento do curso.

O PDR será realizado no ambiente virtual de aprendizagem, sendo que o aluno terá acesso ao conteúdo da disciplina e realizará uma Avaliação Virtual - AV, e a nota obtida substituirá a média do aluno.

Para a obtenção do **Certificado** de Pós-graduação *Lato Sensu* – especialização, o aluno deverá cumprir todas as condições seguintes:

- ✓ Frequência mínima de 75% (setenta e cinco por cento) em todas as disciplinas;
- ✓ Nota igual ou superior a 7,0 (sete) em todas as disciplinas.

Certificação

O Certificado de conclusão de curso de Especialização será acompanhado por histórico escolar, em cumprimento às exigências da Resolução CNE/CES nº1, de 06 de abril de 2018, da Câmara de Educação Superior do Conselho Nacional de Educação.

Composição do Corpo Docente

O corpo docente do curso é constituído por profissionais qualificados, com comprovado saber em sua área de atuação, conforme Resolução CNE/CES nº1, de 06 de abril de 2018, sendo integrado, no mínimo, por 30% (trinta por cento) de portadores de título de pós-graduação *stricto sensu*, isto é, portadores de títulos de Mestrado e Doutorado, obtidos em programas de pós-graduação *stricto sensu* devidamente reconhecidos pelo poder público em território nacional, ou revalidados, conforme legislação vigente. Os demais docentes são certificados em nível de especialização, pós-graduação *lato sensu*, de reconhecida capacidade técnico-profissional.

9. Estágio Não Obrigatório

O estágio curricular não obrigatório tem como finalidade estimular o aluno a desenvolver atividades extracurriculares, para que possa inter-relacionar os conhecimentos teóricos e práticos adquiridos durante o curso e aplicá-los na solução de problemas reais da profissão, proporcionando o desenvolvimento da análise crítica e reflexiva para os problemas socioeconômicos do país, de acordo com a Resolução de Estágio curricular não obrigatório vigente na Instituição.

Os principais objetivos da prática do estágio curricular não obrigatório são:

- I. proporcionar o exercício do aprendizado comprometido com a realidade socioeconômica-política do país;
- II. propiciar a realização de experiências de ensino e aprendizagem visando à educação profissional continuada, alicerçada no desenvolvimento de competências e habilidades e ao exercício do pensamento reflexivo e criativo; e
- II. incentivar o trabalho de pesquisa e investigação científica, visando ao desenvolvimento da ciência, da tecnologia e da cultura.

A carga horária é definida pela concedente de estágio, não podendo ultrapassar a carga horária máxima de 6 (seis) horas diárias e 30 (trinta) horas semanais, as quais podem ser realizadas em empresas públicas ou privadas, instituição de pesquisa, órgãos governamentais e não governamentais, e as próprias unidades da Universidade, desde que sigam às condições adequadas para que o

estagiário possa aprofundar os seus conhecimentos teóricos e práticos adquiridos no curso.

Para o Curso de Pós-Graduação EAD, a prática do estágio curricular não obrigatório é permitida durante a vigência do curso, não podendo exceder em um mesmo campo de estágio o período de 2 (dois) anos.

Os estágios curriculares não obrigatórios devem estar apoiados em Termo de Compromisso e de comum acordo com a Instituição, devendo explicitar não somente os aspectos legais específicos, como também os aspectos educacionais e de compromisso com a realidade social.

O Planejamento do Estágio Curricular Não Obrigatório é de responsabilidade do coordenador de curso/professor orientador e do Departamento de Estágios.

10. Matriz Curricular

DISCIPLINAS	CH PRÁTICA	CH TEÓRICA	CH TOTAL
Ambientação	0 h	0 h	0 h
Empreendedorismo	0 h	40 h	40 h
Plano de marketing	0 h	40 h	40 h
Qualidade em serviços e a satisfação do cliente	0 h	40 h	40 h
Atenção Geriátrica e Gerontológica: envelhecimento, saúde e interdisciplinaridade	0 h	40 h	40 h
Epidemiologia e políticas públicas de atenção à saúde da pessoa idosa	0 h	40 h	40 h
Atuação multi, inter e trans disciplinar de atenção ao Idoso	0 h	40 h	40 h
Nutrição do idoso	0 h	40 h	40 h
Principais instrumentos e recursos tecnológicos para avaliação das funcionalidades e qualidade de vida da pessoa idosa	0 h	40 h	40 h
Gestão Estratégica dos Serviços de Saúde: aspectos éticos e legais na qualidade do cuidado	0 h	40 h	40 h

11. Carga Horária

A carga horária de 360 h constitui o conteúdo ministrado em 9 (nove) disciplinas.

12. Conteúdo programático

Disciplina: Ambientação

Ementa: Ensino a distância: características desta modalidade de estudo. A tecnologia e o ensino à distância. Legislação do Ensino a Distância no Brasil. Aspectos relacionados ao perfil no Ensino a Distância.

Competências e Habilidades:

- Compreender a modalidade de ensino a distância.
- Identificar uma relação entre tecnologia e educação no contexto do EAD;
- Discutir elementos da legislação do ensino a distância no Brasil;
- Refletir sobre o perfil do aluno em ensino a distância.

Conteúdo Programático 1: Introdução ao Ensino a Distância.

Conteúdo Programático 2: Tecnologia e educação.

Conteúdo Programático 3: Legislação do Ensino a Distância no Brasil.

Conteúdo Programático 4: Perfil do aluno no Ensino a Distância.

Bibliografia básica:

BRASIL. Ministério da Educação. **Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional - Lei n. 9.394/96**. Brasília, 1996. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l9394.htm. Acesso em: 6 dez. 2022.

BRASIL. Ministério da Educação. **Resolução CNE/CP n. 7, de 18 de dezembro de 2018**. Brasília, 2018. Disponível em: <https://>

normativasconselhos.mec.gov.br/normativa/view/CNE_RES_CNECESN72018.pdf. Acesso em: 6 dez. 2022.

GIL, H. A passagem da Web 1.0 para a Web 2.0 e... Web 3.0: potenciais consequências para uma 'humanização' em contexto educativo. 2014. **Boletim informativo Cybercentro Castelo Branco**. Castelo Branco, 2014. Disponível em:

<https://repositorio.ipcb.pt/bitstream/10400.11/2404/1/A%20passagem%20da%20Web%20Henrique.pdf>. Acesso em: 6 dez. 2022.

MEYER, A. I. da S. Conceituando a Educação a Distância. **Revista Ibero-Americana de Humanidades, Ciências e Educação**, v. 8, n. 1, p. 590-601, [s. l.], 2022. Disponível em: <https://periodicorease.pro.br/rease/article/view/3835>. Acesso em: 6 dez. 2022.

VAZ, M. L. de L.; RIBEIRO, F.; COSTA, L. A. da. Os desafios da educação a distância on-line e a remotividade na nova engenharia educacional. **Brazilian Journal of Science**, v. 1, n. 4, p. 79-86. Goiás, 2022. Disponível em: <https://www.brazilianjournalofscience.com.br/revista/article/view/79>. Acesso em: 6 dez. 2022.

VIEIRA, D. M. L.; COSTA, L. A.; VAZ, M. L. L. Um novo olhar para a educação a distância. In: MACHADO, G. E.; COSTA, S. C.; SILVA, K. R. P. **Debates contemporâneos: perspectivas e reflexões atuais**. Santa Maria: Arco, 2021.

Bibliografia Complementar:

BAPTISTA, M. M. Internet: auxílio à educação. **BIBLOS - Revista do Instituto de Ciências Humanas e da Informação**, v. 16, p. 37- 44, [s. l.], 2004. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/23717>. Acesso em: 6 dez. 2022.

MOORE, M.; KEARSLEY, G. **Educação a distância: uma visão integrada**. São Paulo: Thomson Learning, 2007.

MORAN, J. M.; MASETTO, M. T.; BEHRENS, M. A. **Novas tecnologias e mediação pedagógica**. 21. ed. Campinas: Papirus, 2013.

PIVA, D. J.; PUPO, R.; GAMEZ, L. et al. **EAD na prática: planejamento, métodos e ambientes de educação on-line**. São Paulo: Elsevier, 2011.

Disciplina: Empreendedorismo

Ementa: A proposta desta disciplina é apresentar aos estudantes os fundamentos, processos e tendências do empreendedorismo, mostrando a necessidade do empreendedor ampliar o seu entendimento sobre o mercado e as estratégias de negócios para obter os resultados esperados.

Competências e Habilidades:

- Propiciar o conhecimento das habilidades que um empreendedor deve ter
- Compreender como a realidade socioeconômica e o ambiente interferem nas decisões do empreendedor.
- Propor ações para o crescimento contínuo e sustentado.
- Propiciar ao aluno o conhecimento necessário para iniciar um novo negócio.

Conteúdo Programático 1: O perfil do empreendedor.

Evolução do conceito de empreendedor ao longo da história pontuando: tipos de empreendedor; Atitudes e Habilidades Empreendedoras; Características dos comportamentos empreendedores; as diferentes maneiras de empreender. Empreendedorismo Social x Corporativo; Intraempreendedorismo x empreendedorismo.

Conteúdo Programático 2: Analisando oportunidades

Avaliação de Oportunidades. Geração de ideias de negócios e fonte de ideias; transformando ideias em oportunidade de negócios; como avaliar oportunidades de negócios; um pouco sobre criatividade e inovação. Análise de Mercado: macro e microambientes.

Conteúdo Programático 3: Plano de Negócios

Planejamento estratégico de negócio; Descrição da empresa; Produtos e Serviços; Plano de marketing; Plano de produção e prestação de serviços; Plano

Financeiro; Alternativas para captação de recursos para novos empreendimentos; Parcerias e alianças estratégicas;

Conteúdo Programático 4: Iniciando o negócio

Pensando a empresa. Tipos de empresas: Micro/MEI; franquias, incubadoras, start ups, ciclo de vida de empresa, ciclo de vida de produto; Análise do setor de atuação; nicho de mercado, público-Alvo. Recursos e Parcerias. Lançamento do produto/serviço.

Bibliografia básica:

BARON, Robert A.; SHANE, Scott A.; **Empreendedorismo: Uma visão do processo**. 1. ed. São Paulo: Cengage Learning: 2006.

CHIAVENATO, Idalberto. **Empreendedorismo dando asas ao espírito empreendedor**. 2.ed. rev. e atualizada São Paulo: Saraiva, 2007.

DORNELAS, José Carlos Assis. **Transformando ideias em negócios**. São Paulo: Atlas, 2016.

LONGENECKER, J. C.; PALICH, L. E. **Administração de pequenas empresas**. São Paulo: Thomson, 2007.

OSTERWALTER, Alexander; PIGNEUR, Yves. **Business Model Generation: Inovação Em Modelos De Negócios**. 1ª ed. Rio de Janeiro: Alta Books, 2011

Bibliografia Complementar:

ARAULO FILHO, Geraldo Ferreira. **Empreendedorismo criativo**. Rio de Janeiro: Ciência Moderna, 2007.

DRUKER, Peter Ferdinand. **Inovação e espírito empreendedor**. São Paulo: Pioneira, 1987.

RIES, Eric. **A Startup Enxuta**: como os empreendedores atuais utilizam a inovação contínua para criar empresas extremamente bem-sucedidas. São Paulo: Lua de Papel, 2012.

TIGRE, P. B. **Gestão da inovação: a economia da tecnologia do Brasil**. Rio de Janeiro: Elsevier. 2006. 7ª Ed.

Disciplina: Plano de marketing

Ementa: Planejamento Estratégico de Marketing. Estrutura e elaboração de Plano de Marketing. Análises e Diagnósticos. Avaliação e Controle do Plano de Marketing.

Conteúdo Programático 1: Planejamento Estratégico de Marketing. Livro de apoio: Kotler (2000); Livro de apoio: Kotler (2017)

Fundamentos relativos ao que é um Plano de Marketing e sua importância nas organizações contemporâneas. Texto de Apoio: Kotler (2000).

Conteúdo Programático 2: Planejamento Estratégico de Marketing
Estrutura/Roteiro de Plano de Marketing e Gestão da Inovação Dentro de um Plano de Marketing - Fazer Melhor ou Diferente.

Apresentar as etapas que compõe um Plano de Marketing: Levantamento de Informações, Análise, Diagnóstico e Plano de Ação. Discutir potenciais alternativas de se inovar na gestão de marketing de uma empresa. Texto de Apoio: Kotler (2000). Livro de apoio: Kotler (2017).

Plano de Marketing - Análise Microambiente: Apresentar as possíveis análises que devem ser realizadas na primeira etapa de um plano de marketing sob o ponto de vista de microambiente. Fundamentos de análise dos 4Ps - Preço, Produto, Praça e Ponto de Venda. Texto de Apoio: Ambrósio (2007).

Conteúdo Programático 3: Análise da Concorrência e Macroambiente

Apresentar modelos de análise de concorrência (4Ps, padrões de reação e estratégias). Mostrar a estrutura de uma análise de fatores macroambientais políticos - legais, econômicos, sociais, naturais e tecnológicos. Texto de Apoio: Ambrósio (2007). Livro: Porter (2005).

Plano de Marketing - Ferramentas de Diagnósticos: Matriz SWOT, BCG e Outras Ferramentas de Diagnóstico - Discutir as principais ferramentas de diagnósticos existentes tais como SWOT e BCG, apresentando aos alunos exemplos de construção e interpretação dos resultados. Texto de Apoio: Kotler (2000).

Conteúdo Programático 4: Controles: Implementação e Controle

Plano de Marketing - Criação de Diagnósticos - Apresentar modelos de criação de diagnósticos tendo como base as ferramentas existentes hoje, tais como SWOT, BCG e Ansoff. Apoio: Kotler (2000).

Plano de Marketing – Implementação: Como Estabelecer Objetivos e Construção de um Plano De Ação.

Demonstrar como se deve estabelecer objetivos de marketing de forma clara e criteriosa, e desenvolver um plano de ação com todas as suas etapas. Texto de Apoio: POLIZEI (2005); Kotler (2000)

Discutir as principais fases que compõe a implementação de um plano de marketing bem como todos os controles e métricas possíveis para a avaliação de seus sucessos. Texto de Apoio: POLIZEI (2005); Kotler (2000; 2017).

Bibliografia básica:

AMBRÓSIO, V. Plano de marketing: passo a passo. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007. ISBN: 8576051397.

KOTLER, P. Administração de marketing: a edição do novo milênio. São Paulo: Prentice Hall, 2000. ISBN: 858791801X.

KOTLER, P.; KARTAJAYA, H.; SETIAWAN, I. – Marketing 4.0: do tradicional ao digital. São Paulo, Sextante. 2017. ISBN 978-85-431-0533-8

POLIZEI, E. Plano de marketing. São Paulo: Thomson Pioneira, 2005. ISBN: 9788522104925.

PORTER, M. E. Estratégia Competitiva. Rio de Janeiro: Campus, 2005.

Disciplina: Qualidade em Serviços e a Satisfação do Cliente

Ementa: A disciplina de Qualidade em Serviços e Satisfação do Cliente, traz a discussão teórica, prática e estratégica destas duas variáveis, bem como dos modelos de mensuração reconhecidos internacionalmente.

Competências e Habilidades:

- Desenvolver no aluno a capacidade em desenvolver planos de gestão de atendimento
- Capacitar o aluno para avaliar a jornada do cliente em negócios e promover melhorias de qualidade
- Compreender os cenários de mercado e oportunidades ligadas a qualidade no atendimento
- Ensinar o aluno a analisar e compor estratégias e táticas de experiência do cliente

Conteúdo Programático 1: Percepção do Cliente: conceitos. Comportamento do Consumidor. Necessidade de mensuração da qualidade em serviços e da satisfação dos clientes. A mente do cliente e o neuroatendimento.

Conteúdo Programático 2: Pressupostos acerca dos serviços e da qualidade em serviços. A importância da qualidade em serviços para o sucesso das organizações. O papel dos serviços na oferta de bens tangíveis: agregando valor aos produtos, com um pacote de serviços. A importância do POP – Procedimento Operacional Padrão e Scripts de atendimento.

Conteúdo Programático 3: As expectativas dos Clientes. A qualidade em serviços como fator determinante da satisfação dos clientes. As dimensões da qualidade em serviços: o que os clientes avaliam? O tripé da Experiência do Cliente. Modelo OETE de atendimento ao cliente. Gestão 1D3A1H. Como eliminar fricções de atendimento.

Conteúdo Programático 4: O modelo SERVQUAL de mensuração da qualidade percebida pelo cliente em serviços. Questionário para avaliação da percepção dos clientes acerca da qualidade em serviços. O que deve ser adequado ou melhorado a partir dos resultados obtidos do SERVQUAL. Tipos de pesquisas de satisfação: NPS, CSAT, CES.

Bibliografia básica:

CORRÊA, H. L. **Gestão de serviços: lucratividade por meio de operações e de satisfação de clientes.** São Paulo: Atlas, 2002

FITZSIMMONS, J. A. **Administração de Serviços: operações, estratégia e tecnologia da informação**. Porto Alegre; Bookman, 2005

COELHO, F. **Customer Experience Descomplicado**. Santa Catarina. Editora Autores do Brasil, 2020.

BLANCHARD, K. **Experiência inesquecível para o cliente: Estratégias para revolucionar o atendimento**. Figurati, 2015.

Bibliografia Complementar:

LOVELOCK, C. H. **Serviços: marketing e gestão**. São Paulo: Saraiva, 2002

NÓBREGA, K. C. **Falando de serviços: um guia para compreender e melhorar os serviços em empresas e organizações**. São Paulo: Atlas, 2013

KOTLER, P. **Marketing de Serviços profissionais**. São Paulo: Manole, 2002.

Disciplina: Atenção Geriátrica e Gerontológica: envelhecimento, saúde e interdisciplinaridade.

Ementa: Esta disciplina aborda assuntos de fundamentos geriátricos, com bases biológicas do envelhecimento. Aspectos sociais e psicológicos do envelhecimento. Fundamentos gerontológicos. Teorias do envelhecimento humano. Abordagem à pessoa idosa no contexto da família. Velhice e a sociedade.

Competências e Habilidades:

- Compreender a diferença entre do envelhecimento natural e patológico;
- Explorar as teorias que explicam o envelhecimento humano;
- Identificar os elementos essenciais da abordagem geriátrica e gerontológica;
- Habilitar para uma abordagem qualificada com a pessoa idosa atrelada ao contexto familiar;
- Propiciar uma análise compreensiva quanto a velhice no contexto da sociedade moderna.

Conteúdo Programático 1: Fundamentos geriátricos e gerontológicos. Bases conceituais da geriatria. Fundamentos gerontológicos;

Conteúdo Programático 2: Processos biopsicossociais do envelhecimento. Bases biológicas do envelhecimento. Aspectos psicológicos do envelhecimento. Aspectos sociais do envelhecimento.

Conteúdo Programático 3: Compreendendo as teorias do envelhecimento humano. Teorias biológicas do envelhecimento. Teorias sociais do envelhecimento.

Conteúdo Programático 4: Abordagem a pessoa idosa no contexto da família e sociedade. Abordagem a pessoa idosa no contexto da família contemporânea. Velhice e a sociedade moderna.

Bibliografia Básica:

AMARAL, Jose Renato G; DUARTE, Paulo de Oliveira. **Geriatría: Prática Clínica**. São Paulo, Manole, 2020.

BRASIL. **Estatuto do Idoso**. – 5. ed. – Brasília, DF: Senado Federal, Coordenação de Edições Técnicas, 2021. 39 p.

In: FREITAS, Elizabete Viana, PY, Ligia, CANÇADO, Flavio Aloisio Xavier, DOLL, Johnannes, GORZONI, Milton Luiz. **Tratado de geriatria e gerontologia**. Rio de Janeiro: Guanabara Koogan, 2022.

Bibliografia Complementar:

MELLO, Ana Cristina Pires de., **Gerontologia e Asilamento de Idosos: o imaginário de ausência da família**. São Paulo: Editora Dialética, 2022.

MENEGÓCIO, Alexandro Marcos., PEREIRA, Elaine Valias Sodrê., QUEIROZ, Patrícia Helena Breno. **Tecnologias e cuidado: personificando a atenção integral em idosos**. Santa Catarina. Clube dos autores, 2022.

OLIVEIRA, Francisco Fabricio Firmino de., VIEIRA, Kay. Francis. Leal. **Sexualidade na longevidade e sua significação em qualidade de vida**. Revista Brasileira de Sexualidade Humana, [S. l.], v. 29, n. 1, p. 103–109, 2018. DOI: 10.35919/rbsh. V29i1.46. Disponível em: https://www.rbsh.org.br/revista_sbrash/article/view/46. Acesso em: 11 nov. 2022.

SANTANA, Gisllaine. de Jesus., WITTER, Carla., LIMA, Adriana Machado Salbida de., BASTOS, Marta Ferreira., CASTRO, Leila Regina de., QUEIROZ,

Illana Patrícia da Silva., BRECH, Guilherme Carlos., & ALONSO, Angélica Castilho. (2022). **A relação de enfrentamento de eventos estressantes com a qualidade de vida e desempenho físico em idosos longevos.** Revista Kairós-Gerontologia,25(1), 209-225. ISSNprint 1516-2567.ISSNe 2176-901X. São Paulo (SP), Brasil: FACHS/NEPE/PUC-SP. Acesso em: 11 de novembro, 2022.

TERRA, Luiz Newton., NETO, Alfredo Cataldo., PORTUGUEZ, Mirna Wetter., CRIPPA, Anelise. **Geriatría e Gerontologia clínica.** Porto Alegre. Edipucrs, 2021.

Disciplina: Epidemiologia e políticas públicas de atenção à saúde da pessoa idosa

Ementa: A disciplina visa instrumentalizar e proporcionar condições para o entendimento da velhice nos aspectos epidemiológicos. Tem o enfoque no envelhecimento ativo e qualidade de vida da pessoa idosa, além do entendimento das Políticas Públicas e o impacto do envelhecimento populacional na sociedade.

Competências e Habilidades:

- Instrumentalizar o discente a ter uma visão geral do envelhecimento brasileiro quando comparado ao envelhecimento mundial.
- Entender os principais indicadores gerontológicos.
- Esclarecer ao discente a perspectiva de aumento da população idosa e quais as implicações para o profissional de saúde.
- Propiciar uma análise ao discente das principais legislações vigentes e o entendimento da rede de articulação no acolhimento da pessoa idosa.

Conteúdo Programático 1: Envelhecimento populacional e perspectivas da continuação do aumento da esperança de vida. Transição demográfica do envelhecimento. Visão geral e principais indicadores de saúde relacionados ao envelhecimento.

Conteúdo Programático 2: Políticas gerontológicas e o Envelhecimento Ativo. A Política Nacional da Pessoa Idosa e o Estatuto da Pessoa Idosa. Envelhecimento Ativo e a intersectorialidade na atenção ao idoso: rede e articulação entre os serviços.

Conteúdo Programático 3: Saúde das pessoas idosas e análise das causas de mortes. Contribuição do avanço tecnológico. Taxas de mortalidade específicas por causas.

Conteúdo Programático 4: Envelhecimento e quebra de paradigmas. Etarismo e mercado de trabalho. Violência contra a pessoa idosa.

Bibliografia básica:

BRASIL. **LEI n.º 8.842 DE 4 DE JANEIRO DE 1994.** Dispões sobre a política nacional do idoso, cria o Conselho Nacional do Idoso e dá outras providências. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8842.htm

BRASIL. **LEI n.º 10.741, DE 1 DE OUTUBRO DE 2003.** Dispõe sobre o Estatuto do Idoso e dá outras providências. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2003/L10.741.htm

FREITAS, Elizabete Viana, PY, Ligia, CANÇADO, Flavio Aloisio Xavier, et.al. **Tratado de geriatria e gerontologia.** Rio de Janeiro: Guanabara Koogan, 2016.

Bibliografia Complementar:

BRASIL. Ministério da Saúde. **Vigilância de doenças crônicas não transmissíveis: situação epidemiológica.** Ministério da Saúde: Brasília; 2014

ERVATTI, L. G.; BORGES, G. M.; JARDIM, A. P. (Org.). **Mudança demográfica no Brasil no início do século XXI: Subsídios para as projeções das populações.** Brasília, DF: IBGE, 2015.

MENEGÓCIO, Alexandro Marcos., PEREIRA, Elaine Valias Sodré., QUEIROZ, Patricia Helena Breno. **Tecnologias e cuidado: personificando a atenção integral em idosos.** Santa Catarina. Clube dos autores, 2022.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE (OMS). **Envelhecimento ativo: uma política de saúde.** Tradução: Suzana Gontijo. Brasília: Organização Pan-Americana da Saúde, 2005. Disponível em: <http://portal.saude.gov.br/portal/arquivos/pdf/envelhecimento_ativo_idoso.pdf>

Disciplina: Atuação multi, inter e trans disciplinar de atenção ao idoso

Ementa: A disciplina aborda a atuação da equipe multiprofissional no atendimento ao idoso com enfoque interdisciplinaridade e trans disciplinar.

Competências e Habilidades:

- Descrever a atuação multidisciplinar e interdisciplinar na atenção ao idoso.
- Discutir as estratégias e possibilidades da transdisciplinaridade na atenção ao idoso.
- Diferenciar a atuação multi, inter e transdisciplinar.

Conteúdo Programático 1: Conhecendo o idoso e a sua saúde.

Conteúdo Programático 2: Aspectos da gerontologia e a interdisciplinaridade.

Conteúdo Programático 3: A atuação da equipe multiprofissional e interdisciplinar na atenção ao idoso institucionalizado e não institucionalizado.

Conteúdo Programático 4: Desafios da Transdisciplinaridade na atenção ao idoso.

Bibliografia Básica

DOMINGUES, M.A. et al. **Gerontologia** - Os Desafios nos Diversos Cenários da Atenção. São Paulo: Manole, 2010.

FREITAS, E.V.; PY, L. **Tratado de Geriatria e Gerontologia**. Rio de Janeiro: Guanabara Koogan, 2022.

RAUL, C.; RIBEIRO, O. **Manual de Gerontologia** – Aspectos biocomportamentais, psicológicos e sociais do envelhecimento. Lisboa: Lidel, 2012.

Bibliografia Complementar

BESSE, M. O; CECÍLIO, L.C.; LEMOS, N.D. A Equipe Multiprofissional em Gerontologia e a Produção do Cuidado: um estudo de caso. **Kairós Gerontologia**, v. 17, n. 2, p. 205-222, 2014.

CAMARANO, A.A. (Organizadora) **Cuidados de longa duração para a população idosa: um novo risco social a ser assumido?** – Rio de Janeiro: Ipea, 2010. Disponível em: http://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/saude/arquivos/pessoa_idosa/livro_cuidados_prolongados_ipea.pdf

COELHO, F. G. M; GOBBI, S.; COSTA, J. L. Et al. **Exercício físico no envelhecimento saudável e patológico: da teoria à prática**. Curitiba: Editora CRV, 2013.

FARINATTI, P. T. V. **Envelhecimento: promoção da saúde e exercício**. São Paulo: Manole, 2008.

MENDES, E.V. **As redes de atenção à saúde**. Brasília: Organização Pan-Americana da Saúde, 2011.

MORIN, E. **Complexidade e transdisciplinaridade**. A reforma da universidade e do ensino fundamental. Natal: EDUFRN, 1999.

OLIVEIRA, D.V. **Educação física em Gerontologia**. Curitiba: Appris, 2021.

REBELATTO, J.R. **Fisioterapia geriátrica: a prática de assistência ao idoso**. 2ª ed., São Paulo: Manole, 2007.

SILVA, C.C.R. Interdisciplinaridade e Transdisciplinaridade no atendimento ao idoso. **Revista Portal de Divulgação**, n.5, 2010. Disponível em: <http://www.portaldoenvelhecimento.org.br/revista/index.php>

SPIRDUSO, W.W. **Dimesões físicas do envelhecimento**. São Paulo: Manole, 2005.

Disciplina: Nutrição do idoso

Ementa: Esta disciplina aborda a importância da nutrição adequada no processo de envelhecimento, na promoção e recuperação da saúde. Do mesmo modo, apresenta as etapas do cuidado nutricional, da avaliação à intervenção nutricional, em pessoas idosas saudáveis e nas principais doenças que acometem os idosos.

Competências e Habilidades:

- Identificar a importância da nutrição adequada no processo de envelhecimento, na promoção e na recuperação da saúde;
- Reconhecer as etapas do processo do cuidado nutricional de pessoas idosas;
- Compreender as recomendações nutricionais para a população idosa saudável;
- Compreender a terapia nutricional nas doenças mais prevalentes na população idosa

Conteúdo Programático 1: Nutrição em gerontologia e geriatria preventiva. Processo de envelhecimento e suas repercussões na saúde e nutrição do idoso.

Conteúdo Programático 2: Triagem de risco nutricional e avaliação nutricional do idoso em diferentes condições clínicas e cenários de atenção à saúde.

Conteúdo Programático 3: Necessidades nutricionais e recomendações dietéticas na promoção da saúde da pessoa idosa. Indicações para o uso de suplementação nutricional oral no idoso.

Conteúdo Programático 4: Bases para a terapia nutricional nas principais doenças crônicas e típicas que acometem a população idosa.

Bibliografia Básica:

BRASIL. **Fascículo 2. Protocolos de uso do Guia Alimentar para a população brasileira na orientação alimentar da população idosa.** Brasília, DF: Ministério da Saúde, 2021. Disponível em: https://bvsms.saude.gov.br/bvs/26opulacao26s/protocolos_guia_alimentar_fasciculo2.pdf. Acesso em: 15 nov. 2022.

BRASIL. **Guia alimentar para a população brasileira.** 2. Ed. Brasília, DF: Ministério da Saúde, 2014. Disponível em: https://bvsms.saude.gov.br/bvs/26opulacao26s/guia_alimentar_populacao_brasileira_2ed.pdf. Acesso em: 15 nov. 2022.

SOCIEDADE BRASILEIRA DE NUTRIÇÃO PARENTERAL E ENTERAL (SBNPE). Diretriz BRASPEN de terapia nutricional no envelhecimento. **BRASPEN Journal**, v. 34, Supl. 3, p. 2-58, 2019. Disponível em:

https://www.braspen.org/_files/ugd/a8daef_13e9ef81b44e4f66be32ec79c4b0fbab.pdf. Acesso em: 15 nov. 2022.

VOLKERT, Dorothee *et al.* ESPEN guideline on clinical nutrition and hydration in geriatrics. **Clinical Nutrition**, v. 38, n. 1, p. 10-47, 2019. Doi: <https://doi.org/10.1016/j.clnu.2018.05.024>.

Bibliografia Complementar:

FRANK, Andréa Abdala. **Nutrição no envelhecer**. 3. Ed. Rio de Janeiro: Atheneu, 2020.

NAJAS, Myrian; AQUINO, Rita de Cássia de. **Nutrição no envelhecimento**. São Paulo: Editora dos Editores, 2022.

SILVA, Maria de Lourdes Nascimento da; MARUCCI, Maria de Fátima Nunes; ROEDIGER, Manuela de Almeida. **Tratado de nutrição em gerontologia**. Barueri, SP: Manole, 2016.

TERRA, Newton Luiz; CATALDO NETO, Alfredo; PORTUGUEZ, Mirna Wetters; CRIPPA, Anelise. **Geriatría e gerontologia clínica**. Porto Alegre: EDIPUCRS, 2020.

Disciplina: Principais instrumentos e recursos tecnológicos para avaliação das funcionalidades e qualidade de vida da pessoa idosa

Ementa: Esta disciplina aborda temas sobre capacidade funcional da pessoa idosa. Avaliação multidimensional. Instrumentos de avaliação da funcionalidade e qualidade de vida.

Competências e Habilidades:

- Instrumentalizar o pós-graduando para a avaliação multidimensional/capacidade funcional da pessoa idosa;
- Explorar as variáveis contidas nos instrumentos de avaliação global da pessoa idosa;
- Compreender a aplicabilidade dos instrumentos no contexto interdisciplinar;

- Habilitar o pós-graduando para uma abordagem qualificada da pessoa idosa atrelada às demandas biopsicossociais;
- Propiciar uma análise compreensiva ao pós-graduando entre qualidade de vida e o declínio funcional.

Conteúdo Programático 1: Conceito de capacidade funcional da pessoa idosa. Declínio funcional. Classificação clínico funcional.

Conteúdo Programático 2: Conceito de capacidade funcional da pessoa idosa. Declínio funcional. Classificação clínico funcional.

Conteúdo Programático 3: Instrumentos de avaliação multidimensionais. Escalas e instrumentos de avaliação.

Conteúdo Programático 4: Diagnóstico clínico-funcional, plano de cuidados e qualidade de vida. Demandas biopsicossociais. Organização do cuidado. Ações de prevenção e promoção à saúde.

Bibliografia Básica:

DUARTE, P O; AMARAL, J. R. G. **Geriatria: Prática Clínica**. São Paulo: Manole, 2020. 2. ed, p 50-130.

BRASÍLIA. **Estatuto do Idoso**. – 5. ed. – Brasília, DF: Senado Federal, Coordenação de Edições Técnicas, 2021. P. 39. Disponível em: https://www2.senado.leg.br/bdsf/bitstream/handle/id/592242/Estatuto_do_idoso_5ed.pdf. Acesso em 01 jul. 2023

FREITAS, E V., et al. **Tratado de geriatria e gerontologia**. Rio de Janeiro: Guanabara Koogan, 2022. 5. Ed, p 200-250.

Bibliografia Complementar:

MANSO, M. E. G., et al Avaliação Multidimensional do Idoso: resultados em um grupo de indivíduos vinculados a uma operadora de planos de saúde. **Revista Kairós - Gerontologia**, São Paulo, v. 21(1), 191-211, 2018. Acesso em: 01 de jul, 2023.

MORAES, E N.,et al. Avaliação multidimensional do idoso. Curitiba, **Secretaria de Estado da Saúde do Paraná**. Superintendência de Atenção à Saúde. P223a, 2018.

SANTANA, G J., et al. A relação de enfrentamento de eventos estressantes com a qualidade de vida e desempenho físico em idosos longevos. **Revista Kairós-Gerontologia**, São Paulo, v. 25(1), 209-225. Acesso em: 01 de jul, 2023.

Disciplina: Gestão Estratégica dos Serviços de Saúde: aspectos éticos e legais na qualidade do cuidado

Ementa: Compreensão da gestão da qualidade dos serviços de saúde. Organização e gestão dos serviços de saúde. Análise das ferramentas de avaliação da qualidade dos serviços de saúde. Acreditação e exigências legais. Gestão do cuidado. Centralidade do usuário e integralidade do cuidado. Segurança do paciente. Tecnologia e inovação na qualidade da assistência nos serviços de saúde.

Competências e habilidades:

- Desenvolver conhecimentos, habilidades e atitudes na área de competência da organização e gestão do cuidado;
- Fornecer ao aluno subsídios para a gestão da qualidade dos serviços de saúde;
- Apresentar as ferramentas de avaliação da qualidade dos serviços de saúde de forma a instrumentalizá-lo para a prática;
- Promover uma reflexão quanto aos aspectos legais e éticos envolvidos na qualidade da assistência em saúde.

Conteúdo programático 1: Gestão da qualidade dos serviços de saúde

Conteúdo programático 2: Ferramentas para gestão da qualidade dos serviços de saúde

Conteúdo programático 3: Acreditação Hospitalar: aspectos éticos e legais

Conteúdo programático 4: Empreendedorismo, tecnologia e inovação para a gestão do cuidado nos serviços de saúde.

Bibliografia básica:

KURCGANT P. **Gerenciamento em enfermagem**. 2ª ed. Rio de Janeiro: Guanabara Koogan; 2016.

ROMERO et al. **A segurança do paciente, qualidade do atendimento e ética dos sistemas de saúde**. Rev. Bioét. vol.26 no.3 Brasília jul./sept. 2018.

GALDINO et al. **Ferramentas de qualidade na gestão dos serviços de saúde: revisão integrativa de literatura**. Revista Eletrônica Gestão & Saúde. 2016.

CUNHA, Simone Grazielle Silva et al. **Atuação do enfermeiro no contexto da acreditação hospitalar: uma revisão integrativa**. Enfermería Actual de Costa Rica, San José, n. 40, 41724, June 2021.

CASTRO, V.A. et al. **As contribuições da enfermagem no processo de acreditação hospitalar: uma revisão da literatura**. Brazilian Journal of Development, Curitiba, v.7, n.8, p. 85486-85500 aug. 2021.

Bibliografia complementar:

ROMERO et al. **A segurança do paciente, qualidade do atendimento e ética dos sistemas de saúde**. Rev. Bioét. vol.26 no.3 Brasília jul./sept. 2018.

VILELA, R. P. B.; JORGE VILELA FILHO, J. V. **Critérios da avaliação do serviço de enfermagem nos programas: Uma análise crítica**. CuidaArte Enferm. v. 10, n. 2, p. 227- 230, jul.-dez., 2016.

ZANOVELLO, A. L. (org). **Gestão de Serviços em saúde**. 1ª ed. São Paulo: Yendis, 2015. 256p.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Brasília, DF. Disponível em: < http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/Constituicao.htm >. Acesso em: 20 dez. 2017.

MARIN, H.F. **Sistemas de informação em saúde: considerações gerais**. J. Health Inform, v.2, n.1, p. 20-4, 2010. Disponível em: <http://www.jhi-sbis.saude.ws/ojs-jhi/index.php/jhi-sbis/article/viewFile/4/52>. Acesso em: 27 set 2015.

ORGANIZAÇÃO NACIONAL DE ACREDITAÇÃO - ONA. **Manual das organizações prestadoras de serviços de saúde**. 6. ed. Brasília: ONA, 2010. 203 p.

ROMERO et al. **A segurança do paciente, qualidade do atendimento e ética dos sistemas de saúde**. Rev. Bioét. vol.26 no.3 Brasília jul./sept. 2018.

SABBATINI, R.M.E. **Tendências e perspectivas para os sistemas de informação na saúde**. Ministério da Saúde, Brasília: Ministério da Saúde, 2014, p. 507-522. Disponível em: http://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/por_que_gesiti_gestao_sistemas.pdf. Acesso em: 27 set 2015.

WORLD HEALTH ORGANIZATION/**World Alliance for Patient Safety**. **Summary of the evidence on patient safety: implications for research**. The Research Priority Setting Working Group of the World Alliance for Patient Safety. Geneva: World Health Organization; 2008

13. Infraestrutura Física e Pedagógica

O aluno encontrará todo o conteúdo do curso e assistirá às aulas gravadas no ambiente virtual. Para assistir às aulas é fundamental que as especificações abaixo sejam obedecidas, possibilitando, assim, uma recepção de maior qualidade dos vídeos.

Hardware:

- Processador Intel Core 2 Duo ou superior.
- 2Gb de Memória RAM.
- Placa de vídeo com resolução 1024x768, qualidade de cor 32 bits e compatível com Microsoft DirectShow.
- Microsoft DirectX 9.0c ou posterior.

Software:

- Navegador: Firefox, Google Chrome, Internet Explorer (sempre atualizado).
- Sistema Operacional: Windows XP ou posterior.
- Adobe Flash Player (atualizado).
- *Plugin* de vídeos SilverLigth (atualizado)

Rede:

- Conexão com a Internet banda larga de no mínimo 2 MB.
- Em caso de acesso em ambientes corporativos além da velocidade, é necessário verificar as condições de segurança de rede de sua empresa e se certificar que o site não estará bloqueado.

Adicionalmente, é prevista a utilização da biblioteca virtual para consultas bibliográficas e pesquisa de assuntos referentes às disciplinas ministradas.

