

# **FASUL EDUCACIONAL** **(Fasul Educacional EaD)**

---

## **PÓS-GRADUAÇÃO**

### **MBA EM INTELIGÊNCIA EMOCIONAL**

#### **CONTEÚDO PROGRAMÁTICO**

---

## MBA EM INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

<b>DISCIPLINA:</b> GESTÃO E MEDIAÇÃO DE CONFLITOS
<b>RESUMO</b>
A famosa frase de Aristóteles diz que “somos seres sociais por natureza”, assim, precisamos ter contato com outras pessoas, e por isso mantemos relações sejam elas afetivas, profissionais, familiares entre outras. Entretanto, nem sempre esse contato é harmonioso, pois cada ser humano é único, ou seja, as pessoas são diferentes, com visões de mundo e formas de conceber a vida desiguais. Com isso, o conflito pode aparecer e existe a necessidade de ser solucionado e/ou controlado. O primeiro passo é identificar o conflito e suas influências, que podem ser tanto negativas como positivas. Muitas vezes, quando ouvimos a palavra conflito, normalmente a classificamos como algo negativo, mas veremos adiante que, em alguns casos, o conflito pode ser positivo. Além disso, serão abordados alguns conceitos, características, histórico e a visão do RH no Brasil.
<b>CONTEÚDO PROGRAMÁTICO</b>
<b>AULA 1</b> INTRODUÇÃO A TEORIA EVOLUTIVA DOS CONFLITOS AO LONGO DA HISTÓRIA A GESTÃO DE CONFLITOS COMO MEIO DE PACIFICAÇÃO NOS AMBIENTES CORPORATIVOS: SURGIMENTO E ESTRUTURAÇÃO TIPOS DE CONFLITOS, NÍVEIS DE GRAVIDADE E FORMAS DE ADMINISTRÁ-LOS A RESPOSTA AO CONFLITO CORPORATIVO NO BRASIL – VISÃO VOLTADA AO RH
<b>AULA 2</b> INTRODUÇÃO NEGOCIAÇÃO DE CONFLITOS COMO MÉTODO DE RESOLUÇÃO PACÍFICA DE CONFLITOS CONCILIAÇÃO COMO MÉTODO DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS MEDIAÇÃO DE CONFLITOS E OS SEUS PRINCIPAIS ASPECTOS ARBITRAGEM COMO MÉTODO DE SOLUÇÃO
<b>AULA 3</b> INTRODUÇÃO TECNOLOGIA, O SURGIMENTO DE NOVOS PARADIGMAS CONFLITUAIS E NOVAS FORMAS DE ACESSO À JUSTIÇA A PRÁTICA DA AVALIAÇÃO NEUTRA (NEUTRAL EVALUATION) E FACILITAÇÃO DE DIÁLOGOS A IMPLEMENTAÇÃO DE COMITÊS INTERNOS DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS FORMAÇÃO DE MEDIADORES E GESTORES MEDIADORES DE CONFLITOS CORPORATIVOS: A VISÃO DA ÁGUA
<b>AULA 4</b> INTRODUÇÃO A CULTURA DA PAZ COMO UM ELEMENTO A SER IMPLEMENTADO NO AMBIENTE CORPORATIVO O CLIMA ORGANIZACIONAL NAS CORPORAÇÕES E A RELAÇÃO COM O ADOECIMENTO NO TRABALHO O RH COMO INTERLOCUTOR E SEU PAPEL NA MEDIAÇÃO E PACIFICAÇÃO DOS CONFLITOS GESTÃO DE CONFLITOS CORPORATIVOS COMO UM DESAFIO ORGANIZACIONAL: DA TEORIA À PRÁTICA
<b>AULA 5</b>

INTRODUÇÃO PRINCIPAIS ASPECTOS E A APLICABILIDADE DA TEORIA DOS JOGOS (TEORIA DO EQUILÍBRIO DE JOHN NASH) A TRANSFORMAÇÃO PELA MEDIAÇÃO DOS CONFLITOS: A PRÁTICA DA MEDIAÇÃO COMUNITÁRIA A NEGOCIAÇÃO COMO FERRAMENTA DOS CONFLITOS ORGANIZACIONAIS: PROCEDIMENTOS E TÉCNICAS INTELIGÊNCIA EMOCIONAL – HABILIDADE DO GESTOR NA RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

#### **AULA 6**

INTRODUÇÃO

CONCILIAÇÃO COMO MÉTODO DE SOLUÇÃO DE CONTROVÉRSIAS

A PRÁTICA DA MEDIAÇÃO PELO DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

ARBITRAGEM: UMA ANÁLISE PRÁTICA A RESPEITO DA SUBMISSÃO DE UM

CONFLITO TRABALHISTA À ARBITRAGEM CONCLUINDO

#### **BIBLIOGRAFIAS**

- SANTOS, M. L. dos. Resolução de conflitos: dialogando com a cultura de paz e o modelo multiportas (livro eletrônico) Curitiba: Intersaberes, 2020.
- SERRER, F.; CESAR LUCAS, D. Teoria da complexidade e os conflitos intersubjetivos: novos olhares acerca das divergências de interesses. v. 10, n. 28, p. 377-381, 2020.
- MOREIRA, K. D., RODRIGUES, L. M. A.; COSTA, A. M. A Complexidade no Fenômeno do Conflito. Connection Scientific Journal, v. 1, n. 1, p. 40-58, 2018.

#### **DISCIPLINA:**

**BUSINESS EM INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL**

#### **RESUMO**

A produção de dados que geramos no século XXI está cada vez maior. Mas o que é produção de dados? James Gleick, jornalista e escritor do livro A Informação, apresenta como a sociedade saiu da pré-história, passando a utilizar a escrita, o que possibilitou a estruturação de ideias muito mais complexas. Até 1445, os escribas copiavam os livros, levando muito tempo. A invenção da prensa móvel de Johannes Gensfleisch, em 1449, proporcionou a impressão em massa de livros. Com ela, a Europa imprimiu milhões de cópias de livros no final do século XV, chegando a 1 bilhão no século XVIII. Os escribas se preocuparam com a popularização dos livros e a relevância dos títulos para a população, mas os livros impressos trouxeram uma disseminação de ideias, a ciência pôde debater os seus resultados e os autores foram pagos pelo seus trabalhos. Mesmo com a impressão de livros em massa, a produção de dados não havia começado. Isso se deu apenas quando Alan Turing criou uma máquina capaz de modificar símbolos em um sistema de regras próprias. Com essa estrutura, foi possível realizar códigos em torno de conjuntos cognitivos. No momento em que os primeiros programas eram escritos, foi criado o byte, que é um caractere. Os primeiros computadores armazenavam 8.000 bits ou 1 kilobyte; dessa forma, houve uma evolução na capacidade de armazenamento, diminuindo o tamanho e os custos.

#### **CONTEÚDO PROGRAMÁTICO**

#### **AULA 1**

INTRODUÇÃO

ANÁLISE DE DADOS

ARMAZENAMENTO ANALÍTICO

PROBLEMAS E SOLUÇÕES EM ANÁLISE DE DADOS

ANÁLISE DE DADOS CATEGÓRICOS

#### **AULA 2**

INTRODUÇÃO  
MÉTRICAS DE DESEMPENHO E INDICADORES  
SISTEMAS DE MEDIÇÃO DE DESEMPENHO  
ARMAZENAMENTO DE GRANDES VOLUMES DE DADOS (BIG DATA)  
MINERAÇÃO DE DADOS - DATA MINING

**AULA 3**

INTRODUÇÃO  
NOVOS PARADIGMAS EM BUSINESS  
TECNOLOGIAS EMERGENTES: PROCESSOS INDUSTRIAIS  
A ERA DA IA E ANÁLISE DE DADOS NA TRANSFORMAÇÃO DIGITAL  
FUTURO DA IA

**AULA 4**

INTRODUÇÃO  
VENDAS, MARKETING E GESTÃO  
CONTROLE DE ESTOQUE DE PRODUTOS NAS EMPRESAS  
TOMADA DE DECISÃO, REDUÇÃO DE RISCOS E CUSTOS OPERACIONAIS  
INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL COMO VANTAGEM COMPETITIVA

**AULA 5**

INTRODUÇÃO  
RELAÇÕES ENTRE INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL (IA) E BUSINESS INTELLIGENCE (BI)  
FERRAMENTAL PARA MINERAÇÃO DE DADOS  
RELATÓRIOS AD-HOC, DASHBOARDS DE GESTÃO E RELATÓRIOS OPERACIONAIS  
FUTURO DA INTELIGÊNCIA ANALÍTICA: INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL

**AULA 6**

INTRODUÇÃO  
DECISÕES DE NEGÓCIO  
MANUTENÇÃO PREDITIVA (MP)  
RELACIONAMENTO COM CLIENTES  
INTELIGÊNCIA DE DECISÃO

**BIBLIOGRAFIAS**

- WAMBA-TAGUIMDJE, S.-L. et al. Influence of artificial intelligence (AI) on firm performance: the business value of AI-based transformation projects. Business Process Management Journal, 2020.
- DI VAIO, A. et al. Artificial intelligence and business models in the sustainable development goals perspective: A systematic literature review. Journal of Business Research, v. 121, p. 283-314, 2020.

**DISCIPLINA:**

COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES

**RESUMO**

Para melhor compreender a questão do comportamento humano nas organizações, precisamos desenvolver nosso conhecimento sobre o que vem a ser o trabalho e obviamente o comportamento humano. Neste momento, faço um convite para que reflita que possivelmente não encontrará uma definição rápida ou mesmo fácil para o que vem a ser o trabalho, porém, podemos estabelecer uma relação entre trabalho e nossa própria

vida, está afirmo ser muito centralizada em nosso dia a dia pois está diretamente relacionado à questão homem e espaço social.

### CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

#### AULA 1

INTRODUÇÃO  
COMPORTAMENTO HUMANO  
INTERAÇÕES NO AMBIENTE DE TRABALHO  
COMPORTAMENTO ORGANIZACIONAL APARENTE  
COMPORTAMENTO ORGANIZACIONAL SUBJACENTE

#### AULA 2

INTRODUÇÃO  
PODER E PROCESSO DE TRABALHO  
CULTURA ORGANIZACIONAL  
TRABALHO E CULTURA ORGANIZACIONAL  
MUDANÇAS NA ESTRUTURA DO TRABALHO

#### AULA 3

INTRODUÇÃO  
A CULTURA E SEUS ELEMENTOS: VALORES E CRENÇAS  
A CULTURA E SEUS ELEMENTOS: PRESSUPOSTOS, HISTÓRIAS E MITOS  
A CULTURA E SEUS ELEMENTOS: TABU, HERÓI, NORMAS E COMUNICAÇÃO  
ATITUDES

#### AULA 4

INTRODUÇÃO  
MOTIVAÇÃO: CONCEITOS E DEFINIÇÕES  
TEORIAS SOBRE MOTIVAÇÃO  
TEORIA DE DOIS FATORES  
TEORIAS RECENTES DE MOTIVAÇÃO

#### AULA 5

INTRODUÇÃO  
MODELO DE COMPORTAMENTO ORGANIZACIONAL: VARIÁVEIS DEPENDENTES  
MODELO DE COMPORTAMENTO ORGANIZACIONAL: VARIÁVEIS INDEPENDENTES  
DEFINIÇÕES DE PODER  
A VIDA CORPORATIVA

#### AULA 6

INTRODUÇÃO  
RESPEITO  
RECONHECIMENTO  
DIFERENTES GERAÇÕES QUE COABITAM AS EMPRESAS  
DESAFIOS DE PROPOSTAS ORGANIZACIONAIS

### BIBLIOGRAFIAS

- KANAANE, R. Comportamento humano nas organizações: o desafio dos líderes no relacionamento intergeracional. 3. ed. São Paulo: Ed. Atlas, 2017.

- PIMENTEL, A. Comportamento humano. Rio de Janeiro: Ed. Arte e Opção, 2018.
- BAGATINI, S.; PERSICO, N. Comportamento humano nas organizações. Curitiba: Ed. Intersaberes, 2012.

**DISCIPLINA:**  
PSICOLOGIA NAS ORGANIZAÇÕES

**RESUMO**

O aprofundamento do conceito e definição de ciência não é o propósito desta disciplina, mas para o melhor encadeamento de ideias e padronização de conceitos que serão úteis no decorrer dos capítulos, falaremos da visão comum de ciência e como a psicologia tornou-se um campo de estudo científico.

**CONTEÚDO PROGRAMÁTICO**

**AULA 1**

INTRODUÇÃO  
ABORDAGENS DA PSICOLOGIA  
TEORIAS PSICOLÓGICAS  
A PSICOLOGIA E OS PROCESSOS DE TRABALHO  
ATUAÇÃO DO PSICÓLOGO NO BRASIL

**AULA 2**

INTRODUÇÃO  
PROCESSOS ORGANIZACIONAIS  
MUDANÇAS ORGANIZACIONAIS  
COMPORTAMENTO ORGANIZACIONAL  
PSICOLOGIA ORGANIZACIONAL E PSICOLOGIA DO TRABALHO

**AULA 3**

INTRODUÇÃO  
PERCEPÇÃO HUMANA  
ATITUDE E AS DIFERENÇAS INDIVIDUAIS  
A MOTIVAÇÃO HUMANA  
LIDERANÇA

**AULA 4**

INTRODUÇÃO  
MUDANÇAS ORGANIZACIONAIS  
A APRENDIZAGEM  
O PODER E CONFLITO NAS ORGANIZAÇÕES  
DESENVOLVIMENTO ORGANIZACIONAL E A MUDANÇA

**AULA 5**

INTRODUÇÃO  
PERSONALIDADE  
CONHECIMENTO (CIÊNCIA) E AUTOCONHECIMENTO  
METODOLOGIAS DE AVALIAÇÃO  
METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO DE PERFIL

**AULA 6**

INTRODUÇÃO  
SAÚDE NO TRABALHO  
PSICOSSOMÁTICA  
ESTRESSE  
DOENÇAS CRÔNICAS RELACIONADAS AO TRABALHO

**BIBLIOGRAFIAS**

- CHIBENI, S. S. O que é ciência? 2006. Notas de aula. Disponível em: <http://www.unicamp.br/~chibeni/textosdidaticos/ciencia.pdf>.
- ZANELLI, J. C.; BASTOS, A. V. B. Inserção profissional do psicólogo em organizações e no trabalho. In: ZANELLI, J. C.; BORGES-ANDRADE, J. E.; BASTOS, A. V. B. (Ed.). Psicologia, organizações e trabalho. Porto Alegre: Artmed, 2004.
- GAZZANIGA, M. Ciência psicológica. 5. ed. Porto Alegre: Artmed, 2018. SAMPAIO, J. R. Psicologia do Trabalho em três faces. In: Psicologia do trabalho e gestão de recursos humanos: estudos contemporâneos. São Paulo: Casa do Psicólogo, 1998.

**DISCIPLINA:**

ÉTICA E RESPONSABILIDADE PROFISSIONAL

**RESUMO**

Ao analisarmos o conceito de ética, entendemos que ela é a ciência que estuda comportamentos e valores morais. Para este estudo, três eixos são destacados: a ética do prazer ou bem-estar, que inclui hedonismo e utilitarismo; a ética normativa, que se baseia em princípios morais externos; e a ética da virtude, que avalia ações conforme valores superiores como o Bem e o Justo. Além disso, a perspectiva sociológica revela que normas morais emergem dos costumes e da consciência coletiva, conforme discutido por sociólogos como Durkheim. O objetivo é fornecer uma base pedagógica para a comparação entre diferentes modelos éticos.

**CONTEÚDO PROGRAMÁTICO**

**AULA 1**

INTRODUÇÃO  
A ÉTICA NOS PERÍODOS HISTÓRICOS – ANTIGUIDADE CLÁSSICA  
PERÍODO HELENÍSTICO  
ÉTICA MEDIEVAL  
ÉTICA MODERNA E CONTEMPORÂNEA – ÉTICA PÓS-MODERNA?

**AULA 2**

INTRODUÇÃO  
ÉTICA, MORAL E COMPORTAMENTO COTIDIANO  
ÉTICA, MORAL E DIREITO  
FUNÇÃO ÉTICA E MORAL DOS DIREITOS HUMANOS  
ÉTICO – SER OU NÃO SER

**AULA 3**

INTRODUÇÃO  
CÓDIGOS DE ÉTICA PROFISSIONAL  
CÓDIGO DE ÉTICA EMPRESARIAL  
RESPONSABILIDADE PROFISSIONAL  
DEONTOLOGIA E PRÁTICA PROFISSIONAL

**AULA 4**

INTRODUÇÃO  
A EVOLUÇÃO DA RSE E O NOVO MILÊNIO  
RESPONSABILIDADE SOCIAL NO BRASIL  
RSE E INICIATIVAS INTERNACIONAIS  
IMPLANTANDO AÇÕES DE SER

**AULA 5**

INTRODUÇÃO  
COMPREENSÃO DA CULTURA ORGANIZACIONAL  
ÉTICA E TIPOLOGIA CULTURAL  
CLIMA ORGANIZACIONAL  
AMBIENTE ORGANIZACIONAL SAUDÁVEL

**AULA 6**

INTRODUÇÃO  
INDICADORES DE CLIMA ÉTICO  
AFERINDO OS INDICADORES DE CLIMA ÉTICO  
CLIMA ÉTICO E O TERCEIRO SETOR  
CLIMA ÉTICO E O COMPROMETIMENTO ORGANIZACIONAL

**BIBLIOGRAFIAS**

- AQUINO, S. T. Suma contra os gentios. 2. ed. São Paulo: CEDET, 2017.
- ARAÚJO, D. V. de. Acerca dos preconceitos contra os sofistas. Saberes, Natal, v. 1, n. 10, p. 15-29, nov. 2014.

**DISCIPLINA:**

MINDFULNESS LEADERSHIP

**RESUMO**

Neste estudo você vai entender o que é o Mindfulness, sua origem, seus significados e, em especial, como a adoção da prática de Mindfulness tem impactado positivamente o ambiente de trabalho, o desempenho, a produtividade, a liderança e o bem-estar das pessoas em empresas que se destacam por sua criatividade, alta performance e lucratividade. Vai compreender também o significado e a abrangência de Mindful Leadership, entendendo como praticá-la e se tornar um líder consciente.

**CONTEÚDO PROGRAMÁTICO**

**AULA 1**

INTRODUÇÃO  
O AMBIENTE DE TRABALHO MODERNO E O ESTRESSE  
O PILOTO AUTOMÁTICO E A MENTE REATIVA  
O MINDFULNESS E A PESQUISA CIENTÍFICA  
MINDFULNESS, MAIS DO QUE UMA MEDITAÇÃO, UM ESTILO DE VIDA

**AULA 2**

INTRODUÇÃO  
POR QUE INSERIR MINDFULNESS NO AMBIENTE DE TRABALHO  
LIDERANÇA CONSCIENTE - MINDFUL LEADERSHIP  
LIDERANDO COM COMPAIXÃO  
AS DUAS HABILIDADES EXTRAORDINÁRIAS EM LIDERANÇA

**AULA 3**

**INTRODUÇÃO**

AUMENTANDO SUA RESILIÊNCIA MENTAL  
DESCOBRINDO A ATENÇÃO PLENA NO TREINAMENTO DE TRABALHO  
APLICANDO A ATENÇÃO PLENA NO TREINAMENTO DE TRABALHO  
PRATICANDO A ATENÇÃO PLENA NA ERA DIGITAL

**AULA 4**

INTRODUÇÃO  
USO DA ATENÇÃO PLENA PARA AUXILIAR DIFERENTES FUNÇÕES DE NEGÓCIOS  
INTEGRAÇÃO DA ATENÇÃO PLENA AO COACHING  
COMISSIONAMENTO DO TREINAMENTO EM MINDFULNESS NO LOCAL DE TRABALHO  
COMISSIONAMENTO DO TREINAMENTO EM MINDFULNESS NO LOCAL DE TRABALHO

**AULA 5**

INTRODUÇÃO  
LIDERANDO SEM LIMITES  
LIDERANDO PESSOAS, MUDANÇAS E ESTRATÉGIAS  
AS DEZ MANEIRAS DE ESTAR MAIS ATENTO NO TRABALHO  
AS DEZ MANEIRAS DE GERENCIAR CONSCIENTEMENTE AS PRESSÕES DE TRABALHO

**AULA 6**

INTRODUÇÃO  
ACALMANDO AS AMÍGDALAS (REGULANDO AS EMOÇÕES)  
AVANÇANDO COM O SEU CÓRTEX PRÉ-FRONTAL (MAXIMIZANDO A COGNIÇÃO)  
MODULANDO A RESISTÊNCIA FÍSICA  
TÉCNICAS DE MINDFULNESS

**BIBLIOGRAFIAS**

- BREWER et al. A experiência de meditação está associada com diferenças em conectividade e nas atividades da Rede de Modo Padrão (RMP ou DMN). 2011. Disponível em: <http://www.pnas.org/content/108/50/20254.short>.
- GOLEMAN, D.; DAVIDSON, R. A ciência da Meditação. Rio de Janeiro: Companhia das Letras, 2017.
- KILLINGSWORTH, M. A.; GILBERT, T. A Wandering Mind Is an Unhappy Mind. Science, v. 330, n. 932, November 2010. Harvard University, Cambridge, MA. Disponível em: [http://www.danielgilbert.com/KILLINGSWORTH%20&%20GILBERT%20\(2010\).pdf](http://www.danielgilbert.com/KILLINGSWORTH%20&%20GILBERT%20(2010).pdf).

**DISCIPLINA:**

GESTÃO ESTRATÉGICA E PLANEJAMENTO EM RH

**RESUMO**

Nesta disciplina vamos abordar os seguintes temas: Introdução à gestão de pessoas, visão geral da gestão de pessoas. Papel da área de recursos humanos. Processo evolutivo da gestão de pessoas. Gestão de Pessoas no Brasil. Tendências e perspectivas para a gestão de pessoas. Planejamento estratégico de RH. Gestão de talentos. Processos de movimentação de pessoas, recrutamento e seleção, treinamento e desenvolvimento de pessoas, avaliação de desempenho e valorização de pessoas. Gestão por competências. Processos de orientação e acompanhamento de pessoas. Educação corporativa. Desenvolvimento organizacional. Segurança e saúde no trabalho. Qualidade de vida no

trabalho. Motivação e retenção de talentos. Gestão por competências. Mapeamento e implantação de competências. Ética na gestão de pessoas. Indicadores de recursos humanos, consultoria em recursos humanos, tendências e desafios em recursos humanos.

**CONTEÚDO PROGRAMÁTICO**

**AULA 1**

INTRODUÇÃO À GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS  
EVOLUÇÃO DE RECURSOS HUMANOS  
PAPEL DO RH  
GESTÃO DE RH NO BRASIL  
TENDÊNCIAS DA GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS

**AULA 2**

PLANEJAMENTO DE RECURSOS HUMANOS  
GESTÃO DE TALENTOS  
RECRUTAMENTO DE PESSOAS  
SELEÇÃO DE PESSOAS  
TREINAMENTO E DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS

**AULA 3**

AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO  
MÉTODOS PARA AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO  
TIPOS DE AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO  
EDUCAÇÃO CORPORATIVA  
DESENVOLVIMENTO ORGANIZACIONAL

**AULA 4**

HIGIENE E SEGURANÇA NO TRABALHO  
SAÚDE NO TRABALHO  
QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO  
MOTIVAÇÃO NO TRABALHO  
PROCESSOS PSICOSSOCIAIS NO TRABALHO

**AULA 5**

ÉTICA NA GESTÃO DE PESSOAS  
NOÇÃO DE COMPETÊNCIAS  
GESTÃO POR COMPETÊNCIAS  
GESTÃO DE PESSOAS POR COMPETÊNCIAS  
MAPEAMENTO DE COMPETÊNCIAS

**AULA 6**

INDICADORES DE RH  
CONSULTORIA E AUDITORIA EM RECURSOS HUMANOS  
FERRAMENTAS DE RH PARA GERENCIAR A ÉTICA  
INDICADORES DE RH E BENCHMARKING  
SISTEMAS DE TRABALHO DE ALTO DESEMPENHO

**BIBLIOGRAFIAS**

- CHIAVENATO, I. Gestão de Pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações. 4. ed. Barueri; SP Manole 2014.
- CHIAVENATO, Idalberto. Iniciação à administração de Recursos Humanos. 4a.ed. rev. E atual – Barueri; SP Manole 2010.
- DESSLER, Gary. Administração de Recursos Humanos. 3a ed. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2014.

**DISCIPLINA:**  
RELAÇÕES INTERPESSOAIS

**RESUMO**

É importante entendermos que o mercado demanda competências comportamentais dos profissionais para que consigam influenciar positivamente as pessoas de sua equipe e conquistem os melhores resultados. A transformação e a adaptação das pessoas frente a grandes adversidades e diversidades existentes são fundamentais. Trataremos sobre o significado do autoconhecimento e a importância da ampliação da percepção tanto de si quanto em relação ao outro para que possamos efetuar as mudanças necessárias e atingir a competência interpessoal, o indivíduo na sociedade atual e seus desafios, o papel da tecnologia na interação pessoal e as relações interpessoais no contexto contemporâneo.

**CONTEÚDO PROGRAMÁTICO**

**AULA 1**

INDIVÍDUOS EM SOCIEDADE  
OS DESAFIOS DA VIDA MODERNA E OS RELACIONAMENTOS INTERPESSOAIS  
SOCIEDADE EM REDE  
RELAÇÕES MEDIADAS PELA TECNOLOGIA  
RELACIONAMENTOS INTERPESSOAIS CONTEMPORÂNEOS

**AULA 2**

AUTOCONHECIMENTO  
CRENÇAS  
VALORES  
MODELOS MENTAIS  
AS COMPETÊNCIAS COMPORTAMENTAIS E A RELAÇÃO COM A SUA ESSÊNCIA

**AULA 3**

EMOÇÕES  
INTELIGÊNCIA EMOCIONAL  
INTELIGÊNCIA ESPIRITUAL  
EMPATIA  
COMPETÊNCIAS COMPORTAMENTAIS NO MERCADO PROFISSIONAL

**AULA 4**

CONCEITO DE COMUNICAÇÃO E SUA HISTÓRIA  
O PROCESSO DE COMUNICAÇÃO  
TIPOS DE COMUNICAÇÃO  
FEEDBACK E FEEDFORWARD  
COMUNICAÇÃO NÃO-VIOLENTA

**AULA 5**

AMBIENTE ORGANIZACIONAL E ASPECTOS FACILITADORES DAS RELAÇÕES INTERPESSOAIS

A CULTURA ORGANIZACIONAL E OS IMPACTOS NAS RELAÇÕES INTERPESSOAIS  
RELAÇÕES DE PODER NAS ORGANIZAÇÕES

O PAPEL DA LIDERANÇA NOS RELACIONAMENTOS

PROFISSIONAIS MEDIADORES DE RELACIONAMENTOS

**AULA 6**

O PROCESSO DE MUDANÇA DENTRO DAS ORGANIZAÇÕES

A CONFIGURAÇÃO DO EU FRENTE AO OUTRO – QUEM SOU EU PARA O OUTRO  
COMO EU ME RELACIONO COM A SOCIEDADE

A RESPONSABILIDADE CIVIL E PENAL INTERNACIONAL

O MUNDO VUCA, AS COMPETÊNCIAS NECESSÁRIAS E AS RELAÇÕES INTERPESSOAIS

**BIBLIOGRAFIAS**

- BAUMAN, Z. Modernidade líquida. Rio de Janeiro: Zahar, 2001.
- BITTENCOURT, R. N. A fragilidade das relações humanas na pós-modernidade. Revista Espaço Acadêmico, n. 100, set. 2009.
- LÉVY, P. Cibercultura. São Paulo: Editora 34, 2005.

**DISCIPLINA:**

PSICOLOGIA POSITIVA E MINDFULNESS

**RESUMO**

A psicologia positiva é considerada um movimento (e não uma abordagem propriamente dita), que nasceu oficialmente no ano de 1998, das mãos do Dr. Martín Seligman, psicólogo norte-americano e, naquele ano, presidente da APA – American Psychological Association. Seligman é amplamente conhecido por sua teoria sobre a desesperança aprendida, e se converteu, de maneira gradual, no porta voz dessa nova corrente, que propõe potencializar as forças humanas como amortecedores diante da adversidade.

**CONTEÚDO PROGRAMÁTICO**

**AULA 1**

INTRODUÇÃO

DEFINIÇÃO CONCEITUAL

OBJETIVOS DA PSICOLOGIA POSITIVA

PILARES DA PSICOLOGIA POSITIVA

EMOÇÕES POSITIVAS E ESTADOS MENTAIS POSITIVOS

**AULA 2**

INTRODUÇÃO

VIRTUDES E FORÇAS DE CARÁTER

CONCEITOS IMPORTANTES DA PSICOLOGIA POSITIVA RELACIONADOS AO FUTURO

CONCEITOS IMPORTANTES DA PP RELACIONADAS AO PASSADO  
EMOÇÕES E ESTADOS MENTAIS POSITIVOS

**AULA 3**

INTRODUÇÃO  
APLICAÇÕES DA PSICOLOGIA POSITIVA NAS ORGANIZAÇÕES  
INTERVENÇÕES POSITIVAS  
PROGRAMAS EM PSICOLOGIA POSITIVA  
HABILIDADES PARA SE TORNAR PSICÓLOGO POSITIVO

**AULA 4**

INTRODUÇÃO  
COMPORTAMENTO ORGANIZACIONAL POSITIVO  
CAPITAL PSICOLÓGICO  
INVESTIGAÇÃO APRECIATIVA  
LIDERANÇA POSITIVA

**AULA 5**

INTRODUÇÃO  
RAÍZES HISTÓRICAS  
PRINCIPAIS CARACTERÍSTICAS  
FUNDAMENTOS DA PRÁTICA DE MINDFULNESS  
AVALIAÇÃO EM MINDFULNESS

**AULA 6**

INTRODUÇÃO  
CONTRIBUIÇÕES DE MINDFULNESS PARA A FELICIDADE  
FUNDAMENTOS DO FUNCIONAMENTO DE MINDFULNESS  
EMOÇÕES POSITIVOS EM MINDFULNESS  
PROGRAMAS BASEADOS EM PP E MINDFULNESS

**BIBLIOGRAFIAS**

- MOYANO, N. C. Gratitud de la Psicoterapia Cognitiva: Inclusión. *Psicodebate. Psicología, Cultura y Sociedad*, v. 9, n. 11, 2011.
- SELIGMAN, M. E. P. *Florecer: La nueva psicología positiva y la búsqueda del bienestar*. México: Océano, 2014.
- CARUANA VAÑÓ, A. *Aplicaciones educativas de la psicología positiva*. Alicante: Hispania, 2010.

**DISCIPLINA:**  
**NEUROCIÊNCIA DAS EMOÇÕES**

**RESUMO**

Sabe-se que atualmente as neurociências vêm se destacando na tentativa de compreender a relação entre as emoções e as cognições. No contexto do cenário educacional, tal temática é abordada sobre a afetividade e suas relações com os processos de ensino e aprendizagem. compreensão dos fenômenos afetivos tem sido uma necessidade na compreensão de um modelo explicativo mais integrativo sobre o funcionamento psíquico, uma vez que as emoções fazem parte da evolução da espécie humana.

**CONTEÚDO PROGRAMÁTICO**

**AULA 1**

INTRODUÇÃO

O DUALISMO CORPO VERSUS MENTE  
EMOÇÃO E COGNIÇÃO: ONDE OS DOIS SE ENCONTRAM?  
ANTÔNIO DAMÁSIO E SUAS CONTRIBUIÇÕES PARA A NEUROCIÊNCIA  
CONTEMPORÂNEA  
TEORIAS SOBRE AS EMOÇÕES E O SEU PAPEL NA EVOLUÇÃO DA ESPÉCIE  
HUMANA

#### **AULA 2**

INTRODUÇÃO  
COMO EXPRESSAMOS AS NOSSAS EMOÇÕES  
PRINCIPAIS ESTRUTURAS DO SISTEMA LÍMBICO  
APRENDIZAGEM TRADICIONAL  
COMO NOSSO CÉREBRO APRENDE?

#### **AULA 3**

INTRODUÇÃO  
AFINAL, QUANDO E COMO NOS TORNAMOS CAPAZES DE TOMAR DECISÕES?  
CONCEITO DE SISTEMAS FUNCIONAIS DE ALEXANDER LÚRIA  
DIVISÕES ANATÔMICAS DO CÉREBRO E SUAS RELAÇÕES COM A APRENDIZAGEM  
E AS EMOÇÕES? REFLEXÕES FINAIS

#### **AULA 4**

INTRODUÇÃO  
A INTELIGÊNCIA EMOCIONAL: DEFINIÇÃO  
A INTELIGÊNCIA EMOCIONAL E A INFÂNCIA: COMPETÊNCIA EMOCIONAL  
A INTELIGÊNCIA EMOCIONAL E O DESEMPENHO ACADÊMICO/ESCOLAR  
A RELAÇÃO ENTRE INTELIGÊNCIA EMOCIONAL E O CONTEXTO FAMILIAR E  
SOCIAL

#### **AULA 5**

INTRODUÇÃO  
A APRENDIZAGEM E PROBLEMAS EMOCIONAIS  
A RELAÇÃO ENTRE OS FATORES SOCIOECONÔMICOS E A APRENDIZAGEM SOB  
O OLHAR DAS NEUROCIÊNCIAS  
TRANSTORNO DE DÉFICIT DE ATENÇÃO/HIPERATIVIDADE (TDAH)  
TRANSTORNOS DEPRESSIVO E BIPOLAR

#### **AULA 6**

INTRODUÇÃO  
TRANSTORNO DE OPOSIÇÃO DESAFIANTE (TOD) E TRANSTORNO DE CONDUTA  
TRANSTORNOS DO ESPECTRO AUTISTA (TEA)  
ESQUIZOFRENIA  
PLASTICIDADE DE APRENDIZAGEM

#### **BIBLIOGRAFIAS**

- ANZELIN, I.; MARIN-GUTIERREZ, A.; CHOCONTA, J. Relación entre la emoción y los procesos de enseñanza aprendizaje. *sophia*, Armenia, v. 16, n. 1, p. 48-64, mar. 2020 . Disponível em: [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1794-89322020000100048&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1794-89322020000100048&lng=en&nrm=iso).

- BROCKINGTON, G. Neurociência e Educação: investigando o papel da emoção na aquisição e uso do conhecimento científico. Tese (Doutorado) – Universidade de São Paulo, São Paulo, 2011.
- FONSECA, V. da. Importância das emoções na aprendizagem: uma abordagem neuropsicopedagógica. Rev. psicopedag., São Paulo, v. 33, n. 102, p. 365-384, 2016. Disponível em: [http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0103-84862016000300014&lng=pt&nrm=iso](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-84862016000300014&lng=pt&nrm=iso).

**DISCIPLINA:**  
**NEUROLIDERANÇA E NEUROCOACHING**

**RESUMO**

O cérebro é o maestro de nossos pensamentos, sentimentos, ações, reações, de nosso comportamento em geral. O entendimento de como ele funciona traz evidente vantagem para se compreender o que motiva ou desmotiva as pessoas, como pensam e reagem sob certas circunstâncias e como fazem decisões. Por isso, tais conhecimentos têm sido amplamente aplicados à comunicação e negócios, melhorando processos e pessoas, maximizando suas eficácias.

**CONTEÚDO PROGRAMÁTICO**

**AULA 1**

INTRODUÇÃO  
PROTAGONISTAS DA NEUROCIÊNCIA NOS NEGÓCIOS  
NECESSIDADES HUMANAS BÁSICAS  
CONCEPÇÕES DE SER HUMANO  
SISTEMA DE RECOMPENSA DO CÉREBRO (SRC)

**AULA 2**

INTRODUÇÃO  
MODELO DE TEORIA DA CONSISTÊNCIA  
COMO AMPLIAR AS 4 NECESSIDADES BÁSICAS  
FERRAMENTAS DE DESENVOLVIMENTO ORGANIZACIONAL E PESSOAL  
AVALIAÇÃO DAS FERRAMENTAS DE DESENVOLVIMENTO ORGANIZACIONAL E PESSOA

**AULA 3**

INTRODUÇÃO  
CONCEITOS E ESTILOS MODERNOS DE LIDERANÇA  
AVALIAÇÃO DOS ESTILOS DE LIDERANÇA  
MODELO ACTIVE  
PERFECT – AS CARACTERÍSTICAS DO NEURO LÍDER

**AULA 4**

INTRODUÇÃO  
INTELIGÊNCIA EMOCIONAL (IE)  
INTELIGÊNCIA EMOCIONAL (IE) NO CONTEXTO DA LIDERANÇA/GESTÃO ORGANIZACIONAL INTERNACIONAL  
TÉCNICAS PARA GERIR AS EMOÇÕES I  
TÉCNICAS PARA GERIR AS EMOÇÕES II

**AULA 5**

INTRODUÇÃO  
TREINANDO REGIÕES CEREBRAIS I: CÉREBRO PENSANTE  
TREINANDO REGIÕES CEREBRAIS II: CÉREBRO DAS EMOÇÕES  
TREINANDO REGIÕES CEREBRAIS III: RECOMPENSA, AÇÃO, SENSAÇÃO  
TREINANDO PROCESSOS CEREBRAIS

#### **AULA 6**

INTRODUÇÃO  
MICROBIOMA OU MICROBIOTA INTESTINAL  
SONO  
EXERCÍCIO E ATIVIDADES FÍSICAS  
PLASTICIDADE E PRÁTICAS NEURÓBICAS

#### **BIBLIOGRAFIAS**

- LENT, R. Cem bilhões de neurônios? Conceitos fundamentais de neurociência. 2. ed. São Paulo: Editora Atheneu, 2010.
- \_\_\_\_\_. Neurociência da mente e do comportamento. Rio de Janeiro: Guanabara-Koogan, 2008.
- NOLTE, J. Neurociência. Rio de Janeiro: Elsevier, 2008.
- RANG, H. P. et al. Farmacologia. 7. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2012.

#### **DISCIPLINA:**

CRM - MARKETING DE RELACIONAMENTO

#### **RESUMO**

Entender como funciona o marketing de relacionamento e as ferramentas disponíveis para administrá-lo é um grande desafio; por outro lado, é um grande prazer, pois os resultados logo surgem. Esta disciplina o auxiliará a desenvolver ideias para a aplicação imediata nos negócios.

#### **CONTEÚDO PROGRAMÁTICO**

##### **AULA 1**

BREVE HISTÓRICO – O QUE É MARKETING DE RELACIONAMENTO?  
O QUE É VALOR?  
SATISFAÇÃO DAS NECESSIDADES DOS CONSUMIDORES  
A IMPORTÂNCIA DA LEALDADE  
PROGRAMAS DE FIDELIZAÇÃO

##### **AULA 2**

O PODER DO CLIENTE  
QUALIDADE PERCEBIDA PELO CLIENTE  
MARKETING DE RELACIONAMENTO E O SETOR DE SERVIÇOS – SERVQUAL  
BENEFÍCIOS DO RELACIONAMENTO PARA O CLIENTE  
AS EMOÇÕES DOS CONSUMIDORES

##### **AULA 3**

MARKETING DIRETO: COMUNICAÇÃO COM O CLIENTE (BTOC)  
COCRIAÇÃO E CUSTOMIZAÇÃO  
CAPTAÇÃO, FIDELIZAÇÃO E RETENÇÃO DE CLIENTES  
LEALDADE À MARCA  
RELACIONAMENTO E COMUNIDADES VIRTUAIS

**AULA 4**

OS 4Cs DO MARKETING DE RELACIONAMENTO  
SEGMENTAÇÃO DE MERCADO E RELACIONAMENTO  
TECNOLOGIA E RELACIONAMENTO COM O CLIENTE  
A FILOSOFIA DO CRM  
FORMULAÇÃO E IMPLEMENTAÇÃO DA ESTRATÉGIA DE CRM

**AULA 5**

ATENDIMENTO AO CLIENTE E MARKETING DE RELACIONAMENTO  
A IMPORTÂNCIA DA CADEIA DE SUPRIMENTOS NO MARKETING DE  
RELACIONAMENTO  
RELACIONAMENTO COM STAKEHOLDERS  
O MARKETING DE RELACIONAMENTO NO MERCADO B2B  
CRIAÇÃO DE VALOR NO MERCADO B2B

**AULA 6**

TRANSGRESSÃO NO RELACIONAMENTO  
MEDIDAS DE DESEMPENHO DE MARKETING DE RELACIONAMENTO  
CÁLCULO DO CLV – CUSTOMER LIFETIME VALUE  
MARKETING DE RELACIONAMENTO: ÉTICA E RESPONSABILIDADE SOCIAL  
PLANO DE MARKETING DE RELACIONAMENTO

**BIBLIOGRAFIAS**

- TOLEDO, G. L.; MORETTI, S. L.do A. Valor Para o Cliente e Valor do Cliente Conceitos e Implicações para o Processo de Marketing. Desenvolvimento em questão, ano 14, n. 35 , p.400–419, 2016.
- VERONESI, L. B. 11 citações de Steve Jobs que todo empreendedor deveria conhecer. InfoMoney. 09 de outubro de 2014. Disponível em:<http://www.infomoney.com.br/negocios/noticia/3622746/citacoes-famosassteve-jobs-que-todo-empendedor-deveria-conhecer>.
- ALVES, E. B.; BARBOZA, M. M.; ROLON, V. E. K. Marketing de relacionamento: como construir e manter relacionamentos lucrativos? Curitiba: Editora Intersaberes, 2014.