

**EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA (EAD)****PLANO DE CURSO****I. NOME DO CURSO**

Ética nas Relações de Consumo

**II. DESCRIÇÃO**

O curso **Ética nas Relações de Consumo** aborda princípios éticos que devem reger a relação entre fornecedores e consumidores. Para tanto, é apresentada a definição filosófica de ética e o que a caracteriza e, em seguida, são debatidos comportamentos de fornecedores e consumidores nas relações de consumo, sob o viés da ética, sobretudo nos setores de telecomunicação, imobiliário, bancário e saúde privada.

**III. OBJETIVO**

Ao longo deste curso, o(a) estudante terá acesso a informações e reflexões que o auxiliarão a desenvolver um pensamento ético, crítico e consciente nas suas relações de consumo com fornecedores de serviços de telecomunicações, imobiliários, de plano de saúde e bancários.

**IV. PÚBLICO - DESTINATÁRIO:**

Pessoas interessadas em obter conhecimentos sobre o tema “ética nas relações de consumo de serviços de telecomunicações, imobiliários, de plano de saúde e bancários”.

**V. CARGA HORÁRIA/NÚMERO DE VAGAS**

O curso tem a carga horária de 9h, sendo o número de vagas ilimitado.

**VI. PERÍODO DISPONÍVEL PARA REALIZAÇÃO DA INSTRUTORIA**

Não haverá instrutoria.

**VII. CONHECIMENTOS E HABILIDADES PARA PARTICIPAR DO CURSO**

É importante que o(a) estudante tenha *noção do Direito do Consumidor*, tenha acesso à internet e conhecimentos básicos de informática.

**VIII. METODOLOGIA**

FASE	Descrição da Atividade	Carga horária
Ambientação	Leitura <i>Entendendo a plataforma Moodle</i>	30min
	Leitura <i>Dicas para um bom aproveitamento de cursos em EaD</i>	
Biblioteca	Consulta ao <i>Código de Defesa do Consumidor</i>	1h
	Leitura <i>Direitos do Consumidor – Ética no consumo</i>	
Abertura e Módulo 1	Vídeo de abertura	1h
	1) Vídeo <i>O que é ética?</i>	
	2) Consulta aos <i>slides</i> apresentados no vídeo	
	3) Questionário <i>Módulo 1</i>	
Módulo 2	1) Vídeo <i>Ética nas relações de consumo: Telecomunicações</i>	1h30
	2) Consulta aos <i>slides</i> apresentados no vídeo	
	3) Questionário <i>Módulo 2</i>	
Módulo 3	1) Vídeo <i>Ética nas relações de consumo: Incorporação imobiliária</i>	1h

**EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA (EAD)**

	2) Questionário <i>Módulo 3</i>	
Módulo 4	1) Vídeo <i>Ética nas relações de consumo: serviços de planos de saúde</i> 2) Questionário <i>Módulo 4</i>	1h
Módulo 5	1) Vídeo <i>Ética nas relações de consumo: contratos bancários e superendividamento</i> 2) Questionário <i>Módulo 5</i>	1h
Módulo 6	1) Vídeo <i>Regulação e participação social</i> 2) Questionário <i>Módulo 5</i>	1h
Avaliação	1) Vídeo <i>A culpa é nossa?</i> 2) Fórum (discussão simples) <i>Será que a culpa é nossa?</i> 3) Preenchimento da pesquisa de satisfação	1h
<b>Total</b>		<b>9h</b>

**VIII. CONTEÚDO PROGRAMÁTICO****Ambientação**

- Apresentação do ambiente virtual de aprendizagem – Moodle:
  - a) Modificando o perfil
  - b) Alterar dados de conta
  - c) Enviando Mensagem
  - d) Calendário
  - e) Atividades do curso
  - f) A importância de participar dos fóruns
  - g) Atividades concluídas
  - h) Certificação
- Dicas para um bom aproveitamento de cursos na EaD

**Biblioteca**

- Código de Defesa do Consumidor
- Direitos do consumidor: ética no consumo

**Módulo 1: Ética**

- Etimologia da palavra ética
- Ética e moral
- Sociedade: regras, acordos sociais, valores e cultura
- Principais teorias éticas
- Ética e consumo

**Módulo 2: Ética nas relações de consumo: serviços de telecomunicações**

- Tipos de serviços de telecomunicações
- Princípios constitucionais
- Princípios legais
- Princípios regulamentares
- Exemplos de falta de ética, lealdade, boa-fé e transparência nas relações de consumo

**EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA (EAD)****Módulo 3: Ética nas relações de consumo: incorporação imobiliária**

- Cenário do mercado imobiliário brasileiro (fornecedor x consumidor) nos últimos 10 anos
- Crise do setor imobiliário
- Distrato imobiliário
- Ética de fornecedores

**Módulo 4: Ética nas relações de consumo: serviços de planos de saúde**

- Intervenção estatal na proteção do direito do consumidor
- Princípios éticos na prestação de serviços pelos planos de saúde

**Módulo 5: Ética nas relações de consumo: contratos bancários e superendividamento**

- Princípios da ordem econômica
- Pilares da boa-fé objetiva
- Ética e boa-fé na celebração de contratos bancários

**Módulo 6: Regulação e participação social**

- Papel das agências reguladoras no mercado de consumo
- Formas de participação social

**IX. METODOLOGIA/ESTRATÉGIAS DE APRENDIZAGEM**

O curso será realizado na modalidade a distância, via Web, disponível 24h, por tempo ilimitado. Cabe ao(à) estudante realizar as atividades propostas no curso e, ao final, responder a pesquisa de satisfação e obter, no mínimo, 70 (setenta) dos 100 (cem) pontos distribuídos no curso para a emissão do certificado. A forma de ensino será autoinstrucional e os módulos seguirão o seguinte formato: Video e questionário. Ao final do curso, o(a) estudante deverá participar de um fórum de discussão.

**X. RECURSOS INSTRUCIONAIS/MATERIAL DIDÁTICO**

O curso será realizado no ambiente virtual de aprendizagem *Moodle*, sendo utilizados os seguintes recursos: arquivo, video, fórum de discussão, pesquisa e questionário.

**XI. AVALIAÇÃO DE APRENDIZAGEM**

Para receber o certificado de conclusão do curso, o(a) estudante deverá responder os 6 (seis) questionários dele e participar do fórum de discussão, obtendo nota igual ou superior a 70% (setenta por cento) dos 100 (cem) pontos distribuídos, e preencher a pesquisa de satisfação. As atividades avaliadas serão valoradas conforme se segue:

**Grade de correção utilizada pelo(a) instrutor(a) na avaliação da atividade: fórum de discussão**  
**Serão distribuídos 20 pontos.**

<b>Critérios</b>	<b>Pontuação</b>
Coerência com a proposta do fórum	5
Clareza e objetividade na exposição das ideias	5
Linha de raciocínio lógico-argumentativa definida	5
Argumentação sustentada pelo conteúdo apresentado e eventuais debates	5
Total	20

**EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA (EAD)**

**Grade de correção utilizada pelo(a) instrutor(a) na avaliação da atividade: questionário**  
**Serão distribuídos 10 pontos em 4 questionários e 20 pontos em 2 questionários, totalizando 80 pontos.**

<b>Critérios</b>	<b>Pontuação</b>
Respostas corretas	10 ou 20
Total	80

<b>Distribuição de pontos</b>	
Questionário <i>Módulo 1</i>	20
Questionário <i>Módulo 2</i>	20
Questionário <i>Módulo 3</i>	10
Questionário <i>Módulo 4</i>	10
Questionário <i>Módulo 5</i>	10
Questionário <i>Módulo 6</i>	10
Fórum <i>Será que a culpa é nossa?</i>	20
Total	100

**XIV. COORDENAÇÃO**

Escola Estadual de Defesa do Consumidor do Procon-MG/MPMG