

# UFRB

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RECÔNCAVO DA BAHIA  
Pró-Reitoria de Gestão de Pessoal

PACAP  
2010

PLANO ANUAL DE CAPACITAÇÃO/APERFEIÇOAMENTO DOS  
SERVIDORES TÉCNICO-ADMINISTRATIVOS EM EDUCAÇÃO





**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
UNIVERSIDADE FEDERAL DO RECÔNCAVO DA BAHIA  
PRÓ-REITORIA DE GESTÃO DE PESSOAL**

**Reitor**

Paulo Gabriel Soledade Nacif

**Vice-Reitor**

Sílvio Luiz de Oliveira Soglia

**Pró-Reitora de Gestão de Pessoal**

Maria Inês Almeida de Oliveira Pinto

**Coordenadora de Desenvolvimento de Pessoal**

Cláudia Telles Godoy

## Sumário

<b>1. Introdução</b>	03
<b>2. Linhas de Desenvolvimento</b>	05
<b>I - Iniciação ao Serviço Público</b>	05
Ação 01. Treinamento Introdutório	
<b>II - Formação Geral / Inter-relação entre Ambientes</b>	06
Ação 02. Aspectos Legais que Regem a Administração Pública Federal	06
Ação 03. Qualidade no Atendimento	07
Ação 04. Treinamento na Área de Saúde e Segurança do Trabalho	08
Ação 05. Comunicação Escrita no Serviço Público e o Novo Acordo Ortográfico	09
Ação 06. Línguas Estrangeiras	10
<b>III - Gestão</b>	10
Ação 07. Gestão Pública	10
<b>IV – Área Específica</b>	12
Ação 08. Treinamentos Técnicos Específicos	12
Ação 09. Estágio em Área Específica	12
<b>3. Recursos</b>	13
<b>4. Avaliação</b>	13
<b>5. Certificação</b>	14
<b>6. Inscrições</b>	14
<b>7. Anexos</b>	15

# 1. Introdução

O Programa de Capacitação e Aperfeiçoamento dos Técnico-Administrativos em Educação da UFRB (PROCAP), aprovado através da Resolução N° 002/2009 do CONSUNI, tem por objetivos: contribuir para o desenvolvimento do servidor como profissional e cidadão; capacitar o servidor para o desenvolvimento de ações de gestão pública; e preparar o servidor para o exercício de suas atividades de forma articulada com a função social da UFRB.

O PROCAP compreende o conjunto de ações e atividades de capacitação nas suas mais diversas formas, sejam de qualificação (inseridas na educação formal) ou de aperfeiçoamento (desenvolvidas como atividades de educação continuada). Seu desenvolvimento obedece às seguintes linhas de atuação: *iniciação ao serviço público, formação geral, gestão, inter - relação entre ambientes, formação específica e educação formal.*

Anualmente é elaborado o PACAP – Plano Anual de Capacitação e Aperfeiçoamento que apresenta as ações de aperfeiçoamento a serem realizadas no ano. Essas ações são oferecidas como cursos de curta e média duração, na forma de bloco único ou modular, presencial ou semipresencial, e prioritariamente promovida pela UFRB/PROGEP. No caso da *linha de atuação – formação específica*, os servidores poderão participar de cursos abertos ou *in company* promovidos por outras organizações, na busca de atender necessidades institucionais de atualização e aquisição de novas tecnologias voltadas ao desenvolvimento da Universidade, desde que haja recursos disponíveis.

As ações de capacitação relativas à *linha de atuação - educação formal* são ações de qualificação e serão desenvolvidas considerando-se o que estabelece o PROCAP e a legislação que normatiza a educação formal, a partir da elaboração de um projeto específico para cada ação a ser apresentado pela PROGEP.

O presente documento refere-se ao PACAP - Plano Anual de Capacitação e Aperfeiçoamento dos Técnico-administrativos da UFRB de 2010, e apresenta as ações de capacitação relacionadas ao aperfeiçoamento profissional, na perspectiva da educação continuada, visando o desenvolvimento institucional. Sua elaboração baseou-se nos resultados de oficinas realizadas pelo GT-PROCAP com servidores técnico-administrativos e gestores, e no levantamento de necessidades de aperfeiçoamento dos servidores realizado junto às coordenadorias e gerências técnicas.

Este Plano está estruturado em blocos relacionados às linhas de desenvolvimento:

- I. INICIAÇÃO AO SERVIÇO PÚBLICO
- II. FORMAÇÃO GERAL / INTER-RELAÇÃO ENTRE AMBIENTES
- III. GESTÃO
- IV. ÁREA ESPECÍFICA

Cada bloco constitui-se de uma ou mais ações, as quais poderão conter um ou mais cursos/atividades. Para cada ação constam, pelo menos: título, objetivo geral, público alvo, carga horária total e prerequisite mínimo. Os cursos específicos promovidos por

outras organizações estão apresentados neste documento como uma única ação dentro da *linha de atuação - área específica*. O cronograma de desenvolvimento das ações do PACAP será detalhado mensalmente até o vigésimo quinto dia do mês anterior.

A participação dos servidores nas ações de capacitação/aperfeiçoamento ocorrerá por solicitação de cada servidor ou por convocação institucional, desde que respeitado o público alvo, os prerequisites, o procedimento de inscrição definido pela PROGEP e as necessidades levantadas junto às unidades de trabalho da UFRB, bem como o orçamento destinado às ações.

## 2. LINHAS DE DESENVOLVIMENTO

### I - INICIAÇÃO AO SERVIÇO PÚBLICO

#### Ação 01 - TREINAMENTO INTRODUTÓRIO

**Objetivo Geral:** possibilitar ao servidor conhecer, compreender e refletir sobre a função do Estado, as especificidades do serviço público, a conduta do servidor público, a missão e o funcionamento da UFRB, buscando integrá-lo ao ambiente de trabalho.

**Público-alvo:** servidores técnico-administrativos admitidos em 2010.

**Carga Horária Total:** 124 horas.

**Nº de Participantes previstos:** 30 servidores por turma.

**Prerrequisito para participação:** servidores admitidos em 2010.

**Meta Institucional:** servidores admitidos capacitados/preparados para iniciar suas atividades.

**Estrutura:** o Treinamento Introdutório será desenvolvido em 03 (três) módulos, inter-relacionados, apresentados abaixo. Poderá ocorrer duas ou três vezes no ano, a depender da admissão de novos servidores.

**Modalidade:** Presencial.

#### ***Módulo A - Estrutura e Funcionamento do Serviço Público, das IFES e da UFRB.***

***Objetivo específico:*** conhecer sobre a estrutura e o funcionamento do serviço público de uma forma geral, das instituições federais de ensino dentro do sistema brasileiro de educação superior, e a estrutura e o funcionamento da UFRB com suas características específicas, sua missão, objetivos, finalidades, estratégias e funcionamento, contextualizando a atuação do servidor técnico-administrativo em educação lotado numa universidade.

***Metodologia:*** desenvolvimento de atividades estruturadas de ensino presencial.

***Carga horária:*** 52horas

### ***Módulo B: Aprendizagem em Serviço na Unidade de Trabalho***

**Objetivo específico:** identificar e entender os objetivos, atribuições e atividades desenvolvidas na Unidade de Trabalho em que foi lotado o servidor, integrando-o ao ambiente e à equipe.

**Metodologia:** desenvolvimento de atividades práticas de treinamento em serviço, planejadas e realizadas sob a tutoria de um colega da Unidade de Trabalho.

**Carga horária:** 60 horas

### ***Módulo C: Ética no Serviço Público***

**Objetivo específico:** refletir e ressignificar os princípios básicos da ética no serviço público, ampliando a percepção sobre sua conduta e responsabilidade como servidor técnico-administrativo vinculado ao governo federal.

**Metodologia:** desenvolvimento de atividades estruturadas e vivenciais de ensino presencial.

**Carga horária:** 12 horas

## **II - FORMAÇÃO GERAL / INTER-RELAÇÃO ENTRE AMBIENTES**

### **Ação 02: CURSO – ASPECTOS LEGAIS QUE REGEM A ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA FEDERAL NO ÂMBITO DAS IFES**

**Objetivo Geral:** proporcionar aos participantes uma percepção abrangente e atualizada dos principais tópicos de Direito Constitucional, Direito Administrativo e Direito Educacional possibilitando-lhes, enquanto servidores públicos federais, um desempenho técnico mais eficiente e efetivo no âmbito das IFES.

**Público-alvo:** servidores que desenvolvem atividades que demandam a interpretação de legislação e normas.

**Carga Horária Total Prevista:** 150 horas.

**Nº Total de Participantes previstos:** 30 servidores.

**Prerrequisito mínimo:** possuir ensino médio e desenvolver atividades profissionais relacionadas à interpretação de legislação e emissão de parecer.

**Meta Institucional:** servidores com maior habilidade para interpretar legislação e elaborar pareceres.

**Ambiente Organizacional:** todos.

**Estrutura:** o curso será desenvolvido em 05 (cinco) módulos, inter-relacionados, apresentados abaixo:

**Modalidade:** presencial.

***Módulo A: Administração Pública***

***Objetivo:*** possibilitar conhecimentos básicos sobre administração pública.

***Carga horária:*** 04 horas

***Módulo B: Direito Constitucional***

***Objetivo:*** dotar os participantes de uma visão abrangente e atualizada dos principais tópicos do Direito Constitucional, no que se refere aos princípios fundamentais, à organização do Estado e dos Poderes, com vistas a facilitar a compreensão do Direito Administrativo.

***Carga horária:*** 32 horas

***Módulo C: Direito Administrativo***

***Objetivo:*** possibilitar aos participantes conhecimentos e compreensão sobre Direito Administrativo Brasileiro, necessários à conscientização das responsabilidades intrínsecas ao exercício das atribuições de servidores públicos federais em especial da Universidade.

***Carga horária:*** 64 horas

***Módulo D: Direito Educacional***

***Objetivo:*** fornecer aos participantes informações atualizadas sobre a legislação e as principais normas que definem o sistema Brasileiro de Educação e em especial o Ensino Superior no Brasil.

***Carga horária:*** 28 horas

***Módulo E: Comunicação Jurídica / Elaboração de Pareceres***

***Objetivo:*** propiciar aos participantes o conhecimento das normas de redação de textos jurídicos e fornecer instrumentos que os auxiliem a produzir esses textos de maneira clara, precisa e concisa, aplicados ao contexto administrativo, tornando a comunicação eficaz.

***Carga horária:*** 20 horas

## **Ação 03: QUALIDADE NO ATENDIMENTO**

**Objetivo Geral:** fornecer subsídios para a formação do servidor público, para que seja: ético, perspicaz, autoconfiante e com habilidade no trato com o público.

**Público-alvo:** servidores da UFRB.

**Carga Horária Total Prevista:** 120 horas.

**Nº Total de Participantes previstos:** 50 servidores.



**Prerrequisito mínimo:** servidores com ensino médio completo; que não tenham realizado curso de capacitação no PACAP-2009 e que tenham cumprido ou cumprirão o interstício de 18 (dezoito) meses para progressão por capacitação em 2010.

**Meta Institucional:** servidores com maior habilidade para interpretar legislação e elaborar pareceres.

**Ambiente Organizacional:** todos.

**Estrutura:** o curso é dividido em três temas: A Excelência e a Organização Pública; Ética no Serviço Público e Produção Textual.

**Modalidade:** semi-presencial, no ambiente virtual da RCI: [www.eadrci.com.br](http://www.eadrci.com.br)

**Período de pré-inscrição:** até 14 de julho de 2010.

**Período de realização:** 02/08 a 01/11/2010.

## **Ação 04: TREINAMENTO NA ÁREA DE SAÚDE E SEGURANÇA DO TRABALHO**

### **Curso 01 : SAÚDE NO TRABALHO**

**Objetivo:** Informar aos servidores sobre aspectos de ergonomia e práticas capazes de prevenir doenças ocupacionais.

**Público-alvo:** servidores de todas as unidades de trabalho da UFRB.

**Carga Horária Total prevista:** 24 horas.

**Nº Total de Participantes previstos:** todos servidores.

**Ambiente organizacional:** todos.

**Meta Institucional:** servidores sensibilizados e conscientizados quanto à saúde no trabalho.

**Estrutura:** ação contínua.

**Modalidade:** presencial.

### **Curso 02: COMBATE A INCÊNDIO**

**Objetivo:** orientar os participantes quanto à prevenção e combate a incêndio, visando a atuação em situações de risco.

**Público-alvo:** servidores de todas as unidades de trabalho.

**Carga Horária Total prevista:** 08 horas

**Nº Total de Participantes previstos:** todos servidores.

**Ambiente organizacional:** todos

**Meta Institucional:** servidores capacitados em combate a incêndio.

**Estrutura:** ação contínua.

**Modalidade:** presencial.

### **Curso 03: PRIMEIROS SOCORROS**

**Objetivo:** fornecer informações básicas sobre cuidados de emergência a vítima de acidente, evitando maiores danos e protegendo-a até o atendimento de profissional habilitado.

**Público-alvo:** servidores de todas as unidades de trabalho.

**Carga Horária Total prevista:** 04 horas.

**Nº Total de Participantes previstos:** todos servidores.

**Ambiente organizacional:** todos.

**Meta Institucional:** servidores orientados quanto aos primeiros socorros a vítimas de acidentes.

**Estrutura:** ação contínua.

**Modalidade:** presencial.

### **Ação 05: CURSO - COMUNICAÇÃO ESCRITA NO SERVIÇO PÚBLICO E O NOVO ACORDO ORTOGRÁFICO**

**Objetivo Geral:** instrumentalizar e fornecer subsídios para a comunicação escrita no serviço público, especialmente em relação à elaboração de documentos oficiais, atas, relatórios e pareceres, aplicando o novo acordo ortográfico.

**Público-alvo:** servidores de todas as unidades de trabalho.

**Carga Horária Total:** 60 horas.

**Nº de Participantes previstos:** 25 servidores, por turma.

**Prerrequisito mínimo:** possuir ensino médio completo.

**Meta Institucional:** servidores capacitados a produzir textos oficiais, tornando a redação eficaz e adequada ao novo acordo ortográfico.

**Ambiente organizacional:** todos.

**Modalidade:** presencial.

**Obs.:** módulo único.

## **Ação 06: LÍNGUAS ESTRANGEIRAS**

**Objetivo:** possibilitar aos participantes conhecimentos em línguas estrangeiras, focando expressão oral e escrita.

**Público - alvo:** secretárias executivas, bibliotecários e servidores que atuem em áreas que possuam necessidade de contatos internacionais.

**Carga Horária:** 60 horas

**Nº Total de Participantes previstos:** 25 Servidores.

**Prerrequisito mínimo:** pertencer ao grupo descrito no público-alvo.

**Ambiente Organizacional:** todos.

**Meta Institucional:** servidores com condições de expressão em línguas estrangeiras em situações básicas do cotidiano.

**Estrutura:** será realizado de acordo com a identificação de demandas institucionais.

**Ambiente:** todos.

**Modalidade:** presencial.

## **III - GESTÃO**

### **Ação 07: CURSO – GESTÃO PÚBLICA**

**Objetivo:** permitir aos servidores que atuam como gestores uma visão sobre administração pública, a partir da abordagem de assuntos referentes à organização do Poder Executivo Federal, descentralização da execução de ações de prestação de serviços públicos, além da evolução da administração pública no Brasil e suas perspectivas.

**Público-alvo:** servidores que atuam como gestores.

**Carga Horária Total prevista:** 184 horas.

**Nº Total de Participantes previstos:** 30 Servidores.

**Prerrequisito mínimo:** atuar como gestor, possuir, no mínimo, nível médio de escolaridade, desenvolver atividades profissionais relacionadas aos conhecimentos básicos de legislação federal sobre Administração Pública.

**Meta Institucional:** Servidores com maior habilidade em atuar como gestores

**Ambiente Organizacional:** administrativo.

**Modalidade:** presencial.

**Estrutura:** o curso será desenvolvido em 05 (cinco) módulos, inter-relacionados, apresentados abaixo:

***Módulo A: Administração Pública Brasileira: Organização e Funcionamento***

***Objetivo:*** caracterizar o cenário geral da administração pública brasileira, abordando as características federativas e descentralização das ações de execução dos serviços prestados à população.

***Carga horária:*** 08 horas

***Módulo B: Políticas Públicas***

***Objetivo:*** fornecer instrumentos que possibilitem a compreensão das políticas públicas no Brasil com enfoque para área de Educação Superior.

***Carga horária:*** 32 horas

***Módulo C: Gestão Estratégica Organizacional***

***Objetivo:*** apresentar modelos de gestão estratégica organizacional, com enfoque para Universidades, alinhados com o Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização – GESPÚBLICA.

***Carga horária:*** 60 horas

***Módulo D: Administração e Contabilidade Pública para Gestores***

***Objetivo:*** subsidiar gestores com teoria e práticas das ciências administrativa e contábeis no serviço público, abordando desde a evolução até perspectivas da administração e contabilidade pública no Brasil.

***Carga horária:*** 20 horas

***Módulo E: Controles, Responsabilidades na Administração Pública do Brasil***

***Objetivo:*** apresentar os controles e as responsabilidades existentes na Administração Pública, destacando a importância do exercício do controle na gestão dos recursos governamentais, com o objetivo de resguardar o patrimônio público.

***Carga horária:*** 64 horas

## IV- Área Específica

### Ação 08: TREINAMENTOS TÉCNICOS ESPECÍFICOS

**Objetivo:** possibilitar aos servidores das áreas administrativas e técnica adquirirem conhecimentos e desenvolver habilidades técnicas específicas em procedimentos técnico-administrativos fundamentais para suas atividades profissionais, visando a adequação dos processos de trabalho, atualização tecnológica e melhoria de resultados da Instituição no cumprimento da sua missão.

**Público-alvo:** servidores que desenvolvem atividades específicas relacionadas a cada tema.

**Prerrequisito mínimo:** estar atuando em unidade de trabalho responsável pelo desenvolvimento das ações relativas ao tema e possuir nível médio de escolaridade.

**Meta Institucional:** ampliação do número de servidores capacitados para o desenvolvimento de atividades técnico-específicas.

**Estrutura:** os cursos específicos serão realizados através da participação de servidores em cursos abertos ou fechados (*in company*), aprendizagem em serviço<sup>1</sup>, realizados por outras organizações, sempre que não exista a possibilidade de servidores da Instituição atuarem como multiplicadores.

O número de participantes será definido proporcionalmente ao número de servidores a capacitar no tema e aos recursos disponíveis.

**Modalidade:** presencial.

### Ação 09: ESTÁGIO EM ÁREA ESPECÍFICA

**Objetivo Geral:** possibilitar aos servidores técnico-administrativos que atuam em áreas técnico-específicas realizarem atualização e aperfeiçoamento de seus conhecimentos técnico-específicos, visando a consecução dos objetivos da Instituição.

**Público-alvo:** servidores que atuam em áreas específicas.

**Carga Horária Prevista:** máximo de 190 horas por participante.

**Nº Total de Participantes previstos:** a definir.

**Prerrequisito:** atuar em área específica da UFRB para qual não existe oferta de curso aberto.

---

<sup>1</sup> Observado o que consta no § 3º, Art.5º do PROCAP- Resolução nº 002/2009.

**Meta prevista:** servidores capacitados para atuarem em áreas técnico-específicas.

**Ambiente:** todos.

**Temas:** a serem definidos, considerando a impossibilidade de capacitação específica de outro tipo.

### 3. RECURSOS

Os recursos financeiros a serem utilizados para custear o PACAP são os definidos no Orçamento UFRB / 2010 - Ação 4572 – Capacitação dos Servidores Públicos Federais em Processo de Qualificação e Requalificação, no valor de R\$214.299,00 (duzentos e quatorze mil e duzentos e noventa e nove reais), e até 100% desse valor a ser complementado pela Reitora a partir dos recursos de custeio.

A infraestrutura física a ser utilizada será prioritariamente a sala de treinamento da PROGEP com seus equipamentos, que possui capacidade para 30 pessoas. Também podem ser utilizados os auditórios da PRPPG e do CAHL, anfiteatro além de laboratórios de informática e outros existentes no Campus de Cruz das Almas, bem como eventualmente 01 (uma) sala de outros *campi*.

### 4. AVALIAÇÃO

Segundo o Programa de Capacitação dos Técnico-Administrativos em Educação da UFRB (PROCAP), Título IV, Artigos 18º e 19º, a avaliação das ações do PACAP ocorrerá considerando o seguinte:

- Somente nos cursos oferecidos pela PROGEP, que possuem carga horária igual ou superior a 40 (quarenta) horas haverá avaliação de conteúdo com identificação de rendimento dos alunos, de acordo com o Plano de Curso.
- As ações de capacitação/aperfeiçoamento serão avaliadas ao final do processo pelos participantes e ministrantes ou coordenadores do curso ou evento realizado, considerando-se os aspectos previstos na legislação e outros, a serem definidos pela PROGEP/CDP.

Conseqüentemente a avaliação do PACAP ocorrerá em três vertentes: quanto à aprendizagem do participante; quanto ao grau de satisfação dos envolvidos em relação ao evento e quanto ao cumprimento da meta institucional definida para cada ação/curso/evento.

A avaliação da aprendizagem dos participantes, que visa identificar o nível de aproveitamento dos alunos, será de responsabilidade do coordenador do curso e/ou instrutor, devendo ser estabelecida no Plano de Curso, podendo ser individual ou em grupo.

A avaliação em relação ao grau de satisfação dos envolvidos na ação/evento/curso, que busca identificar o nível de satisfação dos alunos e instrutor em relação ao desenvolvimento das atividades, e ao desempenho dos atores envolvidos, será realizada ao final da ação, por escrito e utilizando instrumento definido pela PROGEP.

## **5. CERTIFICAÇÃO**

De acordo com o Programa de Capacitação dos Técnico-Administrativos em Educação da UFRB (PROCAP), a certificação da participação dos servidores nas ações de capacitação/aperfeiçoamento ocorrerá considerando o seguinte:

- A PROGEP será responsável pela expedição de certificados para participantes, ministrantes e coordenadores das atividades de capacitação/aperfeiçoamento promovidas internamente pela UFRB, devendo haver registro de todos os certificados em livro específico para tal fim.
- Serão expedidos certificados de capacitação somente para aqueles participantes das atividades de capacitação/aperfeiçoamento que obtiverem:
  - a) frequência igual ou superior a 75% (setenta e cinco por cento) da carga horária total do curso ou atividade, e igual ou superior a 30% (trinta por cento) da carga horária de cada módulo, quando o curso for modular; e
  - b) rendimento satisfatório, que implica em nota final igual ou superior a 7,0 (sete), quando o curso tiver avaliação.
- Os certificados serão expedidos pela PROGEP até 30 dias após a conclusão dos eventos de capacitação.

## **6. INSCRIÇÕES**

A inscrição dos servidores para participarem das ações de capacitação/aperfeiçoamento que constam deste Plano deverá atender os seguintes requisitos:

- a) o evento/curso pretendido deve ter compatibilidade com o cargo, ambiente organizacional e atividades exercidas pelo servidor;
- b) o candidato deve estar inserido no público-alvo definido para a ação de capacitação/aperfeiçoamento;
- c) o candidato deve ter escolaridade compatível ao nível do curso ou ação proposta;
- d) o servidor não poderá solicitar sua participação em cursos e eventos de capacitação se estiver afastado do trabalho por licença médica, licença prêmio, férias ou outros impedimentos legais;
- e) a inscrição deve ter a anuência da chefia da unidade de trabalho;
- f) caberá a PROGEP, atendendo os critérios definidos no PROCAP, Art.15, selecionar os participantes de cada curso a partir das solicitações enviadas pelos servidores;
- g) haverá inicialmente, uma pré-inscrição para todos os cursos, com exceção dos cursos da área específica, que será por identificação de necessidade da unidade de trabalho realizada pela PROGEP;
- h) os procedimentos e cronograma de inscrição serão detalhados e divulgados no sítio da UFRB/página da PROGEP, bem como o cronograma dos cursos.

## 7. ANEXOS

### CRONOGRAMA DE DESENVOLVIMENTO DAS AÇÕES

Os cursos e eventos deverão ocorrer dentro do período de 02/08 a 03/12/2010.

EVENTO	DATA
Lançamento do PACAP/2010	08/julho/2010
Período de pré-inscrição (Qualidade no Atendimento)*	Até 14/julho/2010
Período de pré-inscrição (Demais cursos)	Até 20/julho/2010
Íncio das aulas	02/agosto/2010
Fim das aulas (Qualidade no Atendimento)	01/novembro/2010
Fim das aulas (Demais cursos)	03/dezembro/2010

**\* O prazo para pré-inscrição no curso Qualidade no Atendimento não poderá ser prorrogado, pois o mesmo será realizado em parceria com outras instituições de ensino e, portanto, independe da UFRB.**