**PROJETO PEDAGÓGICO – PROGRAMA DE QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL**

| INSTITUIÇÃO DE ENSINO | |
|---|---|
| **INTITUIÇÃO DE ENSINO** | Unieducar |
| **CREDENCIAMENTO** | Parecer 0305/2021 - Câmara de Educação Superior e Profissional |
| **MANTENEDORA** | Unieducar Inteligência Educacional – CNPJ 05.569.970/0001-26 |
| **REGISTRO MEC SISTEC** | 43970 – SISTEC - Parecer CEE-CE No. 305/2021 |
| **REGISTRO SICAF – PJ** | 170038 |
| **REGISTRO ABED** | 5.139 – Categoria Institucional |
| **REGISTRO CFA/CRA** | PJ – 3457 – CE |

Declaramos, a pedido do(a) interessado(a), e para fins de prova junto ao respectivo órgão empregador, que o curso abaixo citado encontra-se disponível para matrícula, como programa de **Extensão / Capacitação**, junto à **Unieducar**, com data para início e término a definir, conforme carga horária assinalada.

**METODOLOGIA**: O conteúdo dos cursos de Extensão pode ser disponibilizado conforme a evolução do programa, e em função de sua correspondente carga horária. Os objetos instrucionais são apresentados em uma interface diagramada de fácil navegação no Ambiente Virtual de Aprendizagem – AVA. O acesso às videoaulas e demais objetos instrucionais, além de materiais extras disponíveis na biblioteca (e-books), exercícios, audioaulas e videoteca é bastante intuitivo e proporciona uma experiência de interatividade no processo de aprendizagem a distância. Os programas preveem a participação do aluno em atividades de interação no AVA. Tais atividades - passíveis de serem comprovadas, podem ocorrer por meio de conversação em tempo real, fóruns, videoconferências, jogos, aulas participativas, trabalhos em equipe, discussões, dinâmicas de grupo, estudos de caso ou simulações.

**CRONOGRAMA DE ATIVIDADES DA AÇÃO DE DESENVOLVIMENTO**: O programa de Extensão / Capacitação prevê a participação ativa do inscrito nas diversas atividades propostas. O aluno matriculado em um programa de capacitação deve cumprir rigorosamente com o cronograma de atividades a seguir detalhado, aplicando 8 (oito) horas diárias no desenvolvimento das seguintes ações durante todo o período de acesso ao conteúdo:

| ATIVIDADES/HORÁRIOS | 08h-09h | 09h-10h | 10h-11h | 11h-12h | 12h-14h | 14h-15h | 15h-16h | 16h-17h | 17h-18h |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Videoaulas Audioaulas | ■ | ■ | | | INTERVALO | ■ | ■ | | |
| E-books Audiobooks | | ■ | ■ | | INTERVALO | | ■ | ■ | |
| Atividades/Interação | | | | ■ | INTERVALO | | | | ■ |
| Suporte c/Tutoria | | | ■ | ■ | INTERVALO | | | ■ | |
| TOTAL DE HORAS DIÁRIAS APLICADAS NO DESENVOLVIMENTO DE ATIVIDADES | | | | | | | | | 8 (OITO) |

**SINCRONICIDADE**: Os programas de Extensão / Capacitação são caracterizados como síncronos, a partir do momento da inscrição, com a indicação por parte do aluno, da data que iniciará, tendo em vista que passa a ter as datas de início e término definidas.

**TUTORIA E FORMAS DE INTERAÇÃO**: Os programas de Extensão / Capacitação recebem suporte de uma tutoria especificamente designada para acompanhamento do rendimento dos alunos. A interação é realizada online por meio da plataforma AVA. A tutoria é desenvolvida de modo proativo e consiste na assistência didática, compartilhamento de informações, troca de experiências, estímulo ao cumprimento dos exercícios propostos e cooperação visando o melhor aproveitamento dos conteúdos estudados. A tutoria é desempenhada pelo corpo de tutores da Unieducar e a interação entre tutores, estudantes e a coordenação do curso é exclusivamente online, onde são agendadas ações síncronas em outras modalidades (fóruns, videoconferências, chats etc.). A tutoria efetiva encaminhará módulos de conteúdos com atividades avaliativas semanalmente, para que o estudante possa complementar os estudos quanto ao tema desenvolvido no curso.

**AVALIAÇÃO/CERTIFICAÇÃO**: Nos programas de Extensão / Capacitação a avaliação é qualitativa e múltipla. A nota da avaliação final pode contemplar fatores e formas de avaliação diversas, tais como a elaboração de redações durante e ao término do programa, bem como a frequência e participação em eventos de conversação em tempo real, nas quais são observadas as contribuições de ordem teórica e prática, além de outras modalidades de avaliação individual, bem, como: a realização de atividade avaliativa ao término de cada aula ou módulo de conteúdo e a realização de atividade avaliativa final, com pontuação, ao término da capacitação. A geração do certificado eletrônico é condicionada à verificação de aproveitamento mínimo de 70% nas atividades de

avaliação. Todos os cursos contam com ferramenta de avaliação de conteúdo (aprendizagem) e institucional, que somente é disponibilizada após transcorrido o prazo mínimo correspondente à carga horária certificada.

**ORGANIZAÇÃO CURRICULAR**: Os programas de Extensão / Capacitação apresentam organização curricular elaborada a partir de projetos pedagógicos específicos, elaborados por uma equipe pedagógica multidisciplinar, que acompanha o projeto, desenvolvimento e atualização de conteúdo. TECNOLOGIA DE EAD/E-LEARNING: Após a elaboração dos conteúdos é realizada a migração para o Ambiente Virtual de Aprendizagem - AVA, o que demanda a aplicação de tecnologias de Design Instrucional adequadas aos assuntos abordados. MATERIAIS DIDÁTICOS: Os conteúdos programáticos dos cursos de Extensão / Capacitação são lastreados em materiais didáticos constantemente atualizados. Dentre os objetos de aprendizagem podem ser disponibilizados videoaulas; livros eletrônicos (e-books); audioaulas; desafios; exercícios e testes; além de conteúdos de fontes externas, a partir de material relacionado. INTERAÇÃO E SUPORTE ADMINISTRATIVO: Os programas de Extensão / Capacitação contam – além do suporte de tutoria especializada - com uma infraestrutura de apoio que prevê a interação entre alunos e alunos; alunos e professores/tutores; e alunos e pessoal de apoio Administrativo. Essa interação é garantida por meios eletrônicos com registros de chamados e/ou por meio telefônico, conforme o caso. O AVA utilizado pela Unieducar é uma plataforma proprietária, desenvolvida e atualizada permanentemente, e permite, dentre outras facilidades, o acompanhamento das horas de estudo a distância e presencial, conforme o caso. SOBRE A

**INSTITUIÇÃO DE ENSINO**: A Unieducar é uma Instituição de Ensino Superior mantida pela Unieducar Inteligência Educacional, que atua – desde 2003 - com a idoneidade e credibilidade atestada por diversos órgãos públicos, e empresas privadas, além de milhares de profissionais, servidores públicos, estudantes e professores universitários de todo o Brasil. Instituição de Ensino Credenciada pelo MEC; cadastrada junto ao SICAF - Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores do Governo Federal - como fornecedores de cursos e treinamentos junto à Administração Federal. A Unieducar é associada à ABED – Associação Brasileira de Educação a Distância e à IELA - International E-Learning Association. Atende mediante Nota de Empenho todos os órgãos públicos Federais, Estaduais, Distritais e Municipais, emitindo a respectiva documentação fiscal (Nota Fiscal de Prestação de Serviços Eletrônica) vinculada às matrículas.

**ESTRUTURA DO CURSO - COMPONENTES CURRICULARES**

**TÍTULO DO PROGRAMA:** Qualidade no Atendimento e Comunicação Não Violenta na Administração Pública

**CARGA HORÁRIA:** 240 horas

**PRAZO MÍNIMO PARA CONCLUSÃO:** 30 dias.

**PRAZO MÁXIMO PARA CONCLUSÃO:** 90 dias.

**OBJETIVOS GERAIS:**

## Formação Estratégica para um Atendimento Público de Excelência

O curso “Qualidade no Atendimento e Comunicação Não Violenta na Administração Pública” oferece formação atualizada para servidores públicos, gestores, líderes e profissionais que desejam aperfeiçoar a relação entre Estado e cidadão. A capacitação integra excelência no atendimento, ética, eficiência, direitos dos usuários e criação de valor público, preparando o participante para oferecer serviços mais humanizados, acessíveis e resolutivos.

## Comunicação Não Violenta e Gestão de Conflitos

O conteúdo desenvolve competências essenciais de Comunicação Não Violenta no serviço público, incluindo escuta ativa, empatia, acolhimento e comunicação respeitosa em situações sensíveis. O participante aprenderá a administrar reclamações, prevenir conflitos, mediar divergências e estabelecer limites profissionais sem comprometer a cordialidade, a legalidade ou a autoridade institucional. Também serão estudadas estratégias para fortalecer relacionamentos colaborativos, melhorar a comunicação interna e integrar equipes.

# Governo Digital, LGPD e Inteligência Artificial

Alinhado às transformações do mercado de trabalho, o curso aborda atendimento omnicanal, linguagem simples, redes sociais, aplicativos de mensagens e gestão da experiência do cidadão. A formação contempla proteção de dados pessoais, segurança da informação, sigilo funcional e compartilhamento responsável. O aluno conhecerá, ainda, aplicações de inteligência artificial no atendimento público, automação de processos, supervisão humana e princípios para o uso ético, transparente e responsável das tecnologias.

## Benefícios para a Atuação Profissional

Com estudos de casos, exercícios práticos e análises comentadas, o curso transforma conhecimentos em competências aplicáveis ao cotidiano profissional. Ao concluir a capacitação, o participante estará mais preparado para reduzir ruídos de comunicação, evitar retrabalho, proteger a reputação institucional e oferecer respostas claras e juridicamente seguras. Trata-se de uma qualificação relevante para quem busca atualização, desenvolvimento profissional e atuação de excelência na Administração Pública contemporânea.

**OBJETIVOS ESPECÍFICOS:** Proporcionar ao estudioso na área uma visão abrangente sobre os temas elencados no Conteúdo Programático.

**DESENVOLVIMENTO DO CONTEÚDO:** O desenvolvimento do conteúdo programático requer a realização das seguintes atividades/dinâmicas, com vistas ao cumprimento da correspondente carga horária deste programa de capacitação:

- O aluno deverá assistir e eventualmente voltar a assistir às videoaulas, com o objetivo de fixar o conteúdo trabalhado pelo professor;
- Para cada aula ministrada, o Ambiente Virtual de Aprendizagem – AVA disponibiliza um ou mais e-books, a fim de que o aluno possa ler e reler os textos de apoio, aprofundando o estudo sobre cada um dos tópicos ministrados, objeto de seu desenvolvimento neste programa;
- O programa disponibiliza ainda uma lista de exercícios propostos, visando a fixação do conteúdo trabalhado, especialmente com questões/problemas que exigem a aplicação dos conceitos desenvolvidos nas aulas e nos livros-texto às situações concretas apresentadas;
- O aluno é também acompanhado por um ou mais tutores designados pela Instituição de Ensino. No AVA, o aluno dispõe ainda de um canal de interação com esses professores especialistas nas matérias objeto das aulas.

Cumprindo então todas essas atividades, agrupadas nos quatro itens acima, o aluno poderá usufruir de uma experiência de aprendizado enriquecedora, aproveitando todas as ferramentas que a Instituição coloca à sua disposição e, consequentemente, aprimorando sua qualificação profissional. Resta evidenciado que a carga horária total não está atrelada ao tempo de duração das videoaulas, mas à diligente observância do que é proposto neste projeto pedagógico.

**CONTEÚDO PROGRAMÁTICO:**

**FUNDAMENTOS DA QUALIDADE NO ATENDIMENTO AO CIDADÃO**
Princípios da Excelência no Atendimento Público; Evolução das Relações entre Administração e Cidadão; Atendimento Orientado às Necessidades do Usuário; Eficiência e Valor Público na Prestação dos Serviços.
**PRINCÍPIOS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA E COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL**
Legalidade e Ética nas Interações com o Cidadão; Impessoalidade e Igualdade de Tratamento; Eficiência, Transparência e Publicidade na Comunicação Pública; Responsabilidade Funcional nos Canais Digitais.
**DIREITOS DO USUÁRIO E PARTICIPAÇÃO SOCIAL NOS SERVIÇOS PÚBLICOS**
Garantias e Direitos dos Usuários dos Serviços Públicos; Carta de Serviços e Transparência Institucional; Participação Social e Avaliação da Qualidade; Ouvidorias e Gestão das Manifestações dos Cidadãos.
**ÉTICA, POSTURA PROFISSIONAL E EXCELÊNCIA NO SERVIÇO PÚBLICO**
Ética e Conduta Profissional no Atendimento; Responsabilidades e Deveres Funcionais; Atendimento Humanizado e Foco no Cidadão; Cultura Organizacional Voltada para a Excelência.
**GOVERNO DIGITAL E MODERNIZAÇÃO DO ATENDIMENTO PÚBLICO**
Transformação Digital na Administração Pública; Serviços Digitais e Identidade Eletrônica; Integração e Simplificação dos Processos Administrativos; Estratégias para Atendimento Omnicanal.
**COMUNICAÇÃO NÃO VIOLENTA APLICADA AO SERVIÇO PÚBLICO**

Fundamentos da Comunicação Não Violenta nas Relações Institucionais; Escuta Ativa, Empatia e Acolhimento do Cidadão; Comunicação Respeitosa em Situações Sensíveis; Construção de Relacionamentos Colaborativos.

**COMUNICAÇÃO DIGITAL E LINGUAGEM CLARA NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA**

Boas Práticas na Comunicação Presencial e Digital; Linguagem Simples e Clareza na Informação Pública; Padronização das Respostas Institucionais; Etiqueta Digital e Uso Profissional dos Canais Eletrônicos.

**GESTÃO DA EXPERIÊNCIA DO CIDADÃO E ATENDIMENTO INTEGRADO**

Integração dos Canais de Atendimento; Jornada do Usuário dos Serviços Públicos; Continuidade e Eficiência no Atendimento; Estratégias para Resolução Efetiva das Demandas.

**RELACIONAMENTO INTERPESSOAL E COOPERAÇÃO NAS EQUIPES PÚBLICAS**

Competências Interpessoais no Ambiente de Trabalho; Comunicação Interna e Compartilhamento de Informações; Trabalho Colaborativo e Integração entre Setores; Liderança e Desenvolvimento de Equipes de Atendimento.

**MEDIAÇÃO DE CONFLITOS E GESTÃO DE SITUAÇÕES DESAFIADORAS**

Prevenção e Administração de Conflitos com o Cidadão; Atendimento Humanizado em Contextos de Tensão; Comunicação Não Violenta na Solução de Divergências; Gestão de Reclamações e Crises Institucionais.

**PROTEÇÃO DE DADOS E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO NO ATENDIMENTO PÚBLICO**

Fundamentos da LGPD Aplicados à Administração Pública; Tratamento Adequado de Dados Pessoais no Atendimento; Segurança da Informação e Sigilo Funcional; Boas Práticas para Compartilhamento Responsável de Informações.

**INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL E INOVAÇÃO NO ATENDIMENTO AO CIDADÃO**

Ferramentas de Inteligência Artificial para Atendimento Público; Automação e Apoio à Comunicação Institucional; Uso Ético, Transparente e Responsável da IA; Supervisão Humana e Qualidade das Respostas Automatizadas.

**REPUTAÇÃO INSTITUCIONAL E COMUNICAÇÃO EM AMBIENTES DIGITAIS**

Gestão da Presença Institucional nas Redes Sociais; Atendimento por Aplicativos de Mensagens e Plataformas Digitais; Prevenção de Crises e Combate à Desinformação; Fortalecimento da Credibilidade dos Órgãos Públicos.

**ESTUDOS DE CASOS E BOAS PRÁTICAS EM ATENDIMENTO E COMUNICAÇÃO NÃO VIOLENTA**

Casos Práticos de Atendimento Humanizado na Administração Pública; Aplicação da Comunicação Não Violenta em Situações Reais; Estudos sobre Inovação, LGPD e Inteligência Artificial; Exercícios Práticos e Análises Comentadas.