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: 360 horas

PRAZO MÍNIMO PARA CONCLUSÃO: 45 dias.

PRAZO MÁXIMO PARA CONCLUSÃO: 120 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.