**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 Universitária / Capacitação**, junto à **Unieducar**, com data para início e término a definir, conforme carga horária assinalada.

**METODOLOGIA**: O conteúdo dos cursos de Extensão Universitária 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 Universitária / 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 Universitária / 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 Universitária / 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 Universitária / 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 Universitária / 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 Universitária / 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 Universitária / 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 Aplicada ao Serviço Público

**CARGA HORÁRIA:** 340 horas

**PRAZO MÍNIMO PARA CONCLUSÃO:** 43 dias.

**PRAZO MÁXIMO PARA CONCLUSÃO:** 120 dias.

**OBJETIVOS GERAIS:**

## Lidere a Transformação com a Excelência no Atendimento Público

O cenário da administração pública exige profissionais capazes de converter a complexidade tecnológica em soluções humanas e resolutivas. O curso Excelência em Atendimento no Serviço Público na Era da Inteligência Artificial oferece a capacitação necessária para que servidores e gestores dominem a nova dinâmica do Governo Digital. Através de uma abordagem que integra ética, legislação e inovação, você aprenderá a elevar o padrão de qualidade institucional, garantindo eficiência administrativa e conformidade integral com as exigências da sociedade contemporânea.

## Domine a Inteligência Artificial e a Governança de Dados

Um dos principais diferenciais deste programa é o foco estratégico na transformação digital e na proteção de informações. Você explorará o uso de Inteligência Artificial para triagem de demandas e escalonamento de processos, permitindo a personalização dos serviços públicos com transparência algorítmica. Além disso, o treinamento aprofunda a aplicação prática da LGPD no manuseio de cadastros, preparando o profissional para lidar com o sigilo de dados e evitar responsabilidades civis ou administrativas em ambientes digitais cada vez mais complexos.

## Impacto Imediato no Mercado de Trabalho e na Carreira

A formação foca no desenvolvimento de competências essenciais para o mercado atual, como a gestão de conflitos por comunicação não violenta e a mediação em canais de ouvidoria. Ao dominar a Lei do Usuário e a Lei do Governo Digital, você se torna um agente de mudança apto a implementar cartas de serviços e protocolos de acessibilidade. Essa atualização profissional é fundamental para quem busca protagonismo em cargos de liderança, oferecendo as ferramentas técnicas para reduzir filas, otimizar o tempo de espera e garantir a satisfação plena do cidadão.

**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:**

**MÓDULO 1 – ATENDIMENTO AO CIDADÃO PELA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA**
**O ATENDIMENTO AO PÚBLICO PÓS-PANDEMIA**
Introdução ao Atendimento ao Público; Atendimento Remoto e Híbrido; Dever de Atendimento; Possibilidades de Atendimento no Cenário Atual; Exercícios Propostos Resolvidos e Comentados;
**O CIDADÃO É USUÁRIO OU CLIENTE DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA?**
Relação entre Cidadão e o Serviço Público; Introdução; Destinatários do Serviço Público; Cidadão; Cliente e Consumidor; Exercícios Propostos Resolvidos e Comentados;
**O SERVIDOR PÚBLICO COMO PROFISSIONAL PRESTADOR DE SERVIÇOS**
Introdução; Princípio da Eficiência; Código de Ética do Servidor Público Civil do Poder Executivo Federal; Deveres e Responsabilidades do Servidor Público; Exercícios Propostos Resolvidos e Comentados;
**GOVERNO DIGITAL E INTEROPERABILIDADE**
Introdução; Governo Eletrônico; Portal da Transparência; Marcos Legais; Automação de Processos; Simplificação do Atendimento Prestado aos Usuários dos Serviços Públicos; Estratégia de Governança Digital; O portal gov.br; Exercícios Propostos Resolvidos e Comentados;
**ATENDIMENTO AO PÚBLICO DE EXCELÊNCIA NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA**
Atendimento no Âmbito do Serviço Público; Atendimento Presencial e Telefônico; Gestão de Atendimento Público; Atendimento na Esfera Pública; Exercícios Propostos Resolvidos e Comentados;

**MÓDULO 2 – EXCELÊNCIA de ATENDIMENTO ao PÚBLICO**
**QUALIDADE NO ATENDIMENTO NO SERVIÇO PÚBLICO**
Fundamentos da Qualidade no Atendimento; Princípios da Excelência no Serviço Público; Fatores Humanos que Influenciam a Qualidade; Relação entre Motivação e Prestação do Serviço; Exercícios de Fixação Propostos Resolvidos Comentados;
**DINÂMICAS SOCIAIS E COMPORTAMENTO DO USUÁRIO NO SERVIÇO PÚBLICO**
Sociologia Aplicada ao Atendimento Público; Relação entre Servidor e Sociedade; Interações Humanas e Necessidades dos Cidadãos; Influências Culturais no Comportamento do Usuário; Exercícios de Fixação Propostos Resolvidos Comentados;
**ATENDIMENTO ORGANIZACIONAL E PRÁTICAS DE EXCELÊNCIA**

Relações Humanas no Órgão Público; Trabalho em Equipe Voltado ao Atendimento; Integração Funcional para Melhorar o Serviço; Papel da Liderança Pública na Qualidade; Exercícios de Fixação Propostos Resolvidos Comentados;

**COMUNICAÇÃO EFICIENTE APLICADA AO ATENDIMENTO PÚBLICO**

Definição da Comunicação de Qualidade; Comunicação Institucional no Órgão Público; Comunicação não Violenta Aplicada ao Atendimento; Comunicação como Ferramenta de Resolução de Demandas; Exercícios de Fixação Propostos Resolvidos Comentados;

**GESTÃO DE CONFLITOS NO ATENDIMENTO AO CIDADÃO**

Conflitos no Ambiente de Atendimento; Conflitos Familiares e Comunitários que Afetam o Serviço; Conflitos Sociais e Diversidade no Atendimento; Técnicas de Mediação para Servidores Públicos; Exercícios de Fixação Propostos Resolvidos Comentados;

**MÓDULO 3 – TECNOLOGIA, PRIVACIDADE E PRÁTICA NO SERVIÇO PÚBLICO**

**LGPD E PRIVACIDADE NO ATENDIMENTO AO CIDADÃO**

Fundamentos da Lei Geral de Proteção de Dados e a lei número 13.709; Tratamento de Dados Pessoais no Atendimento Presencial e Digital; Direitos do Titular de Dados frente à Administração Pública; Segurança da Informação e Sigilo Profissional no Manuseio de Cadastros; Responsabilidade Civil e Administrativa do Servidor no Vazamento de Dados; Protocolos de Coleta Mínima de Dados para Prestação de Serviços;

**INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL E TRANSFORMAÇÃO DIGITAL NO SERVIÇO PÚBLICO**

Uso de Chatbots e Assistentes Virtuais para Escalonamento de Atendimento; Inteligência Artificial como Ferramenta de Triagem e Resposta a Demandas Repetitivas; Personalização do Serviço Público por meio de Análise de Dados; Limites Éticos e Transparência no uso de Algoritmos no Atendimento; Complementaridade entre a Inteligência Artificial e a Empatia do Atendimento Humano; Ferramentas de Automação para Redução de Filas e Tempo de Espera;

**ESTUDOS DE CASOS EM QUALIDADE NO ATENDIMENTO PÚBLICO**

Análise de Implementação da Carta de Serviços ao Usuário em Municípios; Gestão de Crises no Atendimento e Fluxos de Contingência; Boas Práticas de Atendimento Inclusivo e Acessibilidade conforme a lei número 13.146; Resolução de Conflitos em Canais de Ouvidoria; Impacto da Digitalização na Satisfação do Usuário em Órgãos de Previdência e Saúde;

**LABORATÓRIO DE REVISÃO E EXERCÍCIOS DE FIXAÇÃO**

Bateria de Questões Objetivas sobre a Lei do Usuário e a lei número 13.460; Exercícios Práticos de Aplicação da LGPD em Situações Reais de Atendimento; Simulações de Atendimento com Uso de Tecnologias Emergentes; Gabarito Comentado com Fundamentação na Legislação Vigente e Jurisprudência do TCU; Análise de Erros Comuns na Redação de Respostas Oficiais ao Cidadão.