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: Técnicas de Atendimento On-Line no Setor Público

CARGA HORÁRIA: 20 horas

PRAZO MÍNIMO PARA CONCLUSÃO: 3 dias.

PRAZO MÁXIMO PARA CONCLUSÃO: 30 dias.

OBJETIVOS GERAIS:

Atualize suas Competências para o Atendimento Digital no Setor Público

O curso **Técnicas de Atendimento On-Line no Setor Público** foi desenvolvido para servidores públicos, empregados públicos e profissionais que atuam em órgãos governamentais, autarquias, conselhos profissionais e entidades da Administração Pública. Com foco em atendimento digital, comunicação institucional e eficiência administrativa, o programa aborda desde os fundamentos jurídicos da prestação de serviços públicos até a condução de atendimentos complexos em chats, e-mails, WhatsApp e plataformas eletrônicas. O conteúdo contempla a legislação atual, incluindo a lei número 13.460, de 2017, a Lei Geral de Proteção de Dados e os princípios da Administração Pública aplicados ao ambiente digital.

Formação Prática para Atendimentos Mais Eficientes e Seguros

Ao longo do curso, o participante desenvolverá competências em redação oficial digital, comunicação assertiva, comunicação não violenta, gestão de chamados, segurança da informação, proteção de dados pessoais, triagem inteligente, interoperabilidade, gestão de crises e atendimento resolutivo. Também serão exploradas técnicas de trabalho em equipe, ética no serviço público, proatividade, empatia, confiabilidade e resiliência, além de estudos de casos reais e simulações de situações críticas, como indeferimentos de registros e correção de ART, preparando o profissional para decisões fundamentadas e comunicação clara.

Diferencial Competitivo para Servidores e Instituições Públicas

A crescente digitalização dos serviços públicos exige profissionais capazes de prestar um atendimento rápido, transparente e juridicamente seguro. Este curso proporciona atualização alinhada às melhores práticas de governança, governo digital e experiência do cidadão, contribuindo para reduzir retrabalho, melhorar a qualidade dos serviços, fortalecer a confiança dos usuários e aumentar a eficiência institucional. É uma capacitação estratégica para quem busca aperfeiçoamento profissional, progressão na carreira e excelência no atendimento público contemporâneo.

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: FUNDAMENTOS JURÍDICOS E A NOVA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA
Princípios da Administração Pública no ambiente digital: Legalidade, Impessoalidade e Eficiência aplicados ao chat, e-mail e WhatsApp;
Lei nº 13.460/2017: Direitos do usuário de serviços públicos e o papel das ouvidorias e do atendimento direto;
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;
O Empregado Público como Profissional Prestador de Serviços: Introdução; Princípio da Eficiência; Deveres do Servidor Público;

MÓDULO 2: ESCRITA ADMINISTRATIVA E COMUNICAÇÃO ASSERTIVA
Redação Oficial Digital: Padronização de linguagem sem perda da agilidade;
Técnicas de Microtexto: Como ser claro e objetivo em canais de chat e mensagens instantâneas;
Comunicação Não-Violenta (CNV) em Conflitos: Manejo de profissionais/usuários exaltados em ambiente síncrono;
Risco de Ruído: O perigo da ambiguidade ou falta de clareza em orientações sobre os serviços oferecidos;
Ferramentas de Apoio: Uso de bases de conhecimento e "respostas rápidas" sem robotização excessiva;

MÓDULO 3: GESTÃO PÚBLICA, FERRAMENTAS E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO
Gestão Pública e Gestão Privada: Conceitos; Convergências; Diferenças e Interdisciplinaridade;
Gestão de Chamados (Público interno e externo): Prioridades, cumprimento de prazos e organização de filas de atendimento;
Etapas Atendimento: Saudação, Interação, objetividade, transferência e encerramento;
Etapas de checagem: Como confirmar identidade e proteger dados pessoais sensíveis de terceiros (LGPD);

MÓDULO 4: GESTÃO DE CRISES E ATENDIMENTO RESOLUTIVO
Triagem Inteligente: Diferenciação entre dúvida simples, dúvidas técnicas, solicitação de serviços e denúncia de fiscalização;
Interoperabilidade: O atendimento como ponte entre o usuário e as áreas de Registro e Acervo Técnico;
O Erro de Suposição: Riscos de orientar o profissional sem consulta prévia ao sistema cadastral;
Encaminhamento Transparente: Como finalizar um atendimento garantindo que o usuário compreenda as próximas etapas;

MÓDULO 5: ÉTICA NO ATENDIMENTO E RELAÇÕES INTERPESSOAIS
Ética no Atendimento: Código de Ética do Servidor Público Civil do Poder Executivo Federal; Política de Atendimento ao Cidadão;
A importância das relações interpessoais: Foco na comunicação funcional para reduzir ruídos, evitar retrabalho e garantir que a instrução processual seja clara entre atendentes e com o usuário;
Trabalho em equipe: A importância da coletividade e do nivelamento de informações entre os membros da equipe de atendimento, como ferramenta de eficiência e retaguarda no setor;
Proatividade, Confiabilidade, Empatia e Resiliência: Capacidade de comunicar análises ou procedimentos de forma técnica, segura e compreensível, mantendo o padrão operacional sob pressão ou em situações de conflito;
Laboratório de Casos Reais: Principais erros a serem evitados no atendimento: Simulação de atendimentos complexos (Ex.: indeferimento de registro ou erro em ART).