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: Excelência no Atendimento ao Cidadão na Era da Inteligência Artificial

CARGA HORÁRIA: 240 horas

PRAZO MÍNIMO PARA CONCLUSÃO: 30 dias.

PRAZO MÁXIMO PARA CONCLUSÃO: 90 dias.

OBJETIVOS GERAIS:

Atualize suas Competências para o Atendimento Público Digital

O curso Excelência no Atendimento ao Cidadão na Era da Inteligência Artificial foi desenvolvido para capacitar servidores públicos e profissionais que desejam oferecer um atendimento moderno, eficiente e alinhado às exigências da transformação digital. O conteúdo integra fundamentos da Administração Pública, qualidade no atendimento, Governo Digital, Lei nº 13.460/2017, Lei nº 14.129/2021, LGPD e Inteligência Artificial, preparando o participante para atuar com segurança jurídica, ética e foco na experiência do cidadão.

Formação Alinhada às Demandas da Administração Pública

A capacitação aborda comunicação institucional, atendimento presencial e digital, uso de chat, e-mail, WhatsApp, redes sociais, atendimento multicanal, gestão de conflitos, ouvidorias, transparência, proteção de dados e reputação institucional. Também apresenta aplicações práticas da Inteligência Artificial, incluindo chatbots, automação de processos, classificação de demandas e engenharia de prompts, sempre com supervisão humana e observância dos princípios da legalidade, impessoalidade, eficiência e transparência.

Aplicação Prática e Desenvolvimento Profissional

Com estudos de casos, exercícios comentados e exemplos aplicados ao cotidiano dos órgãos públicos, o curso fortalece competências essenciais para melhorar a qualidade dos serviços, reduzir retrabalho, ampliar a resolutividade e promover uma cultura de atendimento centrada no cidadão. Os conhecimentos adquiridos são imediatamente aplicáveis em repartições públicas, autarquias, fundações, empresas estatais e demais instituições que prestam serviços à sociedade.

Diferencial para a Carreira

Atualizado com as principais tendências da Administração Pública Digital, este curso representa uma excelente oportunidade de aperfeiçoamento para quem busca crescimento profissional, atualização normativa e desenvolvimento de competências estratégicas. Trata-se de uma formação completa para elevar a excelência no atendimento ao cidadão e contribuir para uma gestão pública mais eficiente, inovadora e orientada à transformação digital.

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:

ATENDIMENTO AO CIDADÃO NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA CONTEMPORÂNEA: Conceitos Fundamentais do Atendimento Público; Evolução do Atendimento ao Cidadão; Atendimento Centrado no Usuário dos Serviços Públicos; Direitos do Usuário dos Serviços Públicos; Qualidade e Eficiência na Prestação dos Serviços Públicos; Exercícios Propostos Resolvidos e Comentados;
PRINCÍPIOS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA APLICADOS AO ATENDIMENTO DIGITAL: Princípio da Legalidade no Atendimento por Chat, E-mail e WhatsApp; Princípio da Impessoalidade na Comunicação Institucional; Princípio da Eficiência na Prestação dos Serviços Públicos Digitais; Moralidade, Publicidade e Transparência no Atendimento; Responsabilização do Agente Público no Ambiente Digital; Exercícios Propostos Resolvidos e Comentados;
LEI Nº 13.460/2017 E OS DIREITOS DO USUÁRIO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS: Direitos e Deveres do Usuário dos Serviços Públicos; Carta de Serviços ao Usuário; Participação Social e Avaliação dos Serviços Públicos; Ouvidorias Públicas e Tratamento das Manifestações; Transparência e Controle Social; Exercícios Propostos Resolvidos e Comentados;
O SERVIDOR PÚBLICO COMO AGENTE DE QUALIDADE NO ATENDIMENTO: Ética e Profissionalismo no Atendimento ao Cidadão; Código de Ética do Servidor Público Civil do Poder Executivo Federal; Deveres, Responsabilidades e Postura Profissional; Atendimento Humanizado e Foco no Usuário; Cultura da Excelência na Administração Pública; Exercícios Propostos Resolvidos e Comentados;
GOVERNO DIGITAL E TRANSFORMAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS: Lei nº 14.129 e o Governo Digital; Plataforma Gov.br e Identidade Digital; Interoperabilidade entre Órgãos Públicos; Simplificação Administrativa e Digitalização de Serviços; Atendimento

Omnichannel na Administração Pública; Exercícios Propostos Resolvidos e Comentados;
QUALIDADE NO ATENDIMENTO AO CIDADÃO: Fundamentos da Qualidade no Atendimento Público; Atendimento Humanizado e Excelência na Prestação dos Serviços; Cultura Organizacional Voltada para o Usuário; Experiência do Usuário dos Serviços Públicos; Indicadores de Qualidade e Melhoria Contínua; Exercícios Propostos Resolvidos e Comentados;
COMUNICAÇÃO DIGITAL E LINGUAGEM INSTITUCIONAL: Comunicação Institucional no Atendimento Presencial e Digital; Comunicação por Chat, E-mail e WhatsApp; Comunicação por Redes Sociais Institucionais; Linguagem Simples Aplicada ao Serviço Público; Netiqueta e Boas Práticas da Comunicação Digital; Padronização das Respostas Institucionais; Exercícios Propostos Resolvidos e Comentados;
ATENDIMENTO MULTICANAL E GESTÃO DA EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO: Integração entre Canais de Atendimento; Atendimento Presencial, Telefônico e Digital; Continuidade do Atendimento entre Setores; Jornada do Usuário dos Serviços Públicos; Resolução no Primeiro Contato; Exercícios Propostos Resolvidos e Comentados;
RELAÇÕES INTERPESSOAIS E TRABALHO EM EQUIPE NO ATENDIMENTO PÚBLICO: Relacionamento Interpessoal entre Servidores; Comunicação Interna e Compartilhamento de Informações; Trabalho Colaborativo e Integração entre Equipes; Papel da Liderança na Qualidade do Atendimento; Prevenção do Retrabalho e Aumento da Eficiência; Exercícios Propostos Resolvidos e Comentados;
GESTÃO DE CONFLITOS E SITUAÇÕES CRÍTICAS NO ATENDIMENTO: Mediação de Conflitos no Atendimento ao Cidadão; Atendimento a Usuários em Situações de Estresse; Gestão de Reclamações e Manifestações; Crises em Redes Sociais e Canais Digitais; Comunicação Assertiva na Solução de Demandas Complexas; Exercícios Propostos Resolvidos e Comentados;
LGPD APLICADA AO ATENDIMENTO NO SERVIÇO PÚBLICO: Fundamentos da Lei nº 13.709 e da Proteção de Dados Pessoais; Tratamento de Dados Pessoais no Atendimento Presencial e Digital; Bases Legais Aplicáveis à Administração Pública; Direitos do Titular de Dados; Segurança da Informação e Sigilo Profissional; Compartilhamento Seguro de Informações entre Órgãos Públicos; Boas Práticas no Uso de Chat, E-mail e WhatsApp Institucional; Responsabilidade Administrativa, Civil e Disciplinar em Casos de Vazamento de Dados; Exercícios Propostos Resolvidos e Comentados;
INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL APLICADA AO ATENDIMENTO NO SERVIÇO PÚBLICO: Chatbots e Assistentes Virtuais no Atendimento ao Cidadão; Inteligência Artificial Generativa na Produção de Respostas Institucionais; Automação Inteligente de Processos e Atendimento; Classificação Automática de Demandas e Gestão de Filas; Inteligência Artificial nas Ouvidorias Públicas; Engenharia de Prompts para Atendimento ao Cidadão; Supervisão Humana, Transparência e Explicabilidade dos Algoritmos; Ética no Uso da Inteligência Artificial na Administração Pública; Exercícios Propostos Resolvidos e Comentados;
ATENDIMENTO DIGITAL, REDES SOCIAIS E REPUTAÇÃO INSTITUCIONAL: Uso Institucional de Redes Sociais no Serviço Público; Atendimento por WhatsApp Business, Chat e Aplicativos de Mensagens; Gestão da Reputação Institucional em Ambientes Digitais; Respostas Públicas e Privadas ao Cidadão; Prevenção da Desinformação e das Crises Digitais; Boas Práticas na Comunicação Digital Institucional; Exercícios Propostos Resolvidos e Comentados;
ESTUDOS DE CASOS EM QUALIDADE NO ATENDIMENTO PÚBLICO: Aplicação da Lei nº 13.460 e da Carta de Serviços ao Usuário; Casos Práticos Envolvendo Atendimento Presencial e Digital; Estudos sobre LGPD no Atendimento ao Cidadão; Casos de Utilização de Inteligência Artificial e Chatbots; Gestão de Crises em Redes Sociais e Ouvidorias Públicas; Boas Práticas em Atendimento Inclusivo e Acessibilidade Digital; Exercícios Propostos Resolvidos e Comentados.