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: 200 horas

PRAZO MÍNIMO PARA CONCLUSÃO: 25 dias.

PRAZO MÁXIMO PARA CONCLUSÃO: 90 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.