PROJETO PEDAGÓGICO – PROGRAMA DE QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL

INSTITUIÇÃO DE ENSINO	
FACULDADE	Faculdade Unieducar
REGISTRO MEC IES	Código e-MEC No. 24490 – Portaria Credenciamento MEC No. 958/2022
MANTENEDORA	Unieducar Inteligência Educacional Ltda – 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 **Faculdade 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 Faculdade 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 Faculdade 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 Faculdade Unieducar é uma Instituição de Ensino Superior mantida pela Unieducar Inteligência Educacional Ltda, 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 Faculdade 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: 320 horas

PRAZO MÍNIMO PARA CONCLUSÃO: 40 dias.

PRAZO MÁXIMO PARA CONCLUSÃO: 120 dias.

OBJETIVOS GERAIS:

O Curso Online de **Qualidade no Atendimento Aplicada ao Serviço Público**, abrirá novos horizontes profissionais para quem deseja adquirir conhecimento em temas fundamentais como **Direito Administrativo e Administração Pública**, As **Organizações Públicas e Prestação de Serviços Públicos**, entre outros assuntos relevantes.
Este curso tem como objetivo proporcionar aos leitores, profissionais liberais, **servidores públicos** ou contratados por empresas, o estímulo e conhecimento básico necessário para o desenvolvimento de capacidades diferenciadas, para um **atendimento de excelência visando a conquista e fidelização de clientes**.

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; Atendimento Remoto; Dever de atendimento; Possibilidades de atendimento no cenário atual;
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 SERVIDOR PÚBLICO COMO PROFISSIONAL PRESTADOR DE SERVIÇOS: Introdução; Princípio da Eficiência; Código de Ética do Servidor Público Civil do Poder Executivo Federal;
Deveres do Servidor Público;
E-GOV - A FERRAMENTA DE GOVERNO ELETRÔNICO COMO FACILITADOR DE SERVIÇOS: Introdução; Governo Eletrônico; Portal da Transparência; Marcos Legais; Automação de Processos; Simplificação do Atendimento Prestado aos Usuários dos Serviços Públicos; Estratégia de Governança Digital (EGD); O portal gov.br;
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;

MÓDULO 2 – COMUNICAÇÃO NÃO VIOLENTA E ATENDIMENTO AO PÚBLICO:
COMUNICAÇÃO NÃO-VIOLENTA: (CNV) O que é? Aspectos introdutórios conceituais; Quem é Marshall Rosenberg; Apresentação da professora; Possibilidades de atuação.
CNV - COMO ENTENDÊ-LA: Conceito Fast-food; Linguagem Empática (Receber com Empatia, Poder da Empatia e Escuta Empatia);
CNV E LINGUAGEM EMPÁTICA: Violência invisível; Introdução aos fatores que bloqueiam a CNV: Julgamentos Moralizadores; Uso de comparações; Negação de responsabilidades; Pedir por meio de exigências; Agir por meio da punição ou recompensas;
FATORES BLOQUEADORES DA CNV: Pedir por meio de exigências; Agir por meio da punição ou recompensas; Julgamentos Moralizadores e Uso de Comparações; Negação de responsabilidades; O líder e o colaborador CNV; Conduzindo o cliente à CNV; Cultura de Paz, Ser bom é ser fraco? Pesquisa Dr. Richard Davison e os conceitos de ternura, gentileza e bondade relacionados à CNV;
LINGUAGEM EMPÁTICA: O poder da empatia; Dar e o receber com empatia;
PROCESSO CNV: 4 passos da Comunicação Não-Violenta;
INDICAÇÕES DE APLICAÇÃO DO MÉTODO CNV NA REALIDADE PRÁTICA CORPORATIVA/ORGANIZACIONAL: Sugestões Práticas Circulares (Círculos de Paz e Empáticos);
CNV E AUTOCONEXÃO: Checklist: conexão no trabalho – conexão com o cliente; Eu sou portador da CNV no meu trabalho? Eu sou empático no meu trabalho? Eu aplico a linguagem empática com meu cliente? Eu me responsabilizo pelos meus sentimentos, pensamentos e atos no trabalho?;
CNV E EU: Autoconhecimento e o equilíbrio entre a vida pessoal e profissional / Como isso reflete no atendimento ao cliente.

MÓDULO 3 – NOÇÕES DE DIREITO ADMINISTRATIVO:
DIREITO ADMINISTRATIVO – CONCEITOS INICIAIS: Introdução; Conceitos do direito Administrativo; Sistemas administrativos; Fontes do direito Administrativo;
PRINCÍPIOS DO DIREITO ADMINISTRATIVO: Legalidade; Impessoalidade; Moralidade; Publicidade; Eficiência; Razoabilidade e Proporcionalidade; Supremacia do interesse público sobre o interesse privado e da indisponibilidade do interesse público; Continuidade; Autotutela; Consensualidade e Participação; Motivação; Participação; Contraditório e Ampla Defesa;
ORGANIZAÇÃO ADMINISTRATIVA: Introdução; Exercícios da função administrativa; Desconcentração e descentralização administrativa; Administração Pública e seus sentidos; Administração Pública direta e indireta; Entidades da Administração Pública; Agentes públicos;

ÓRGÃOS PÚBLICOS: Introdução, Conceitos e características; Teorias dos órgãos públicos; Criação e extinção; Capacidades e Classificação;
ATOS ADMINISTRATIVOS: Introdução; Fato e ato administrativo; Conceito de ato administrativo; Elementos do ato administrativo; Atributos dos atos administrativos; Classificação dos atos administrativos; Espécies dos atos administrativos; Extinção, convalidação e conversão dos atos administrativos.

MÓDULO 04 – GESTÃO PÚBLICA E ATENDIMENTO
GESTÃO PÚBLICA E GESTÃO PRIVADA: Conceitos; Convergências; Diferenças e Interdisciplinaridade;
ÉTICA NO ATENDIMENTO: Código de Conduta Funcional; Política de Atendimento ao Cidadão e Carta de Serviços
DECRETO Nº 8.936/2016: Plataforma de Cidadania Digital e a Oferta dos Serviços Públicos Digitais;
LEI Nº 13.460/2017: Lei de Proteção e Defesa do Usuário de Serviços Públicos – Aspectos Gerais e Disposições Preliminares e Direitos e Deveres dos Usuários;
Manifestações, Ouvidorias e Avaliação Continuada dos Serviços Públicos;
DECRETO Nº 9.492/2018: Regulamentação da Lei Nº 13.460/2017
LEI Nº 13.726/2018: Racionalização e Simplificação de Serviços Públicos
DECRETO Nº 9.094/2017: Regulamentação da Lei Nº 13.726/2018
LEI Nº 14.129/2021: Governo Digital e Eficiência – Disposições Gerais, Número Suficiente para Identificação e Domicílio Eletrônico; Digitalização da Administração Pública; Prestação Digital de Serviços Públicos; O Governo como Plataforma; Governança, Gestão de Riscos, Controle e Auditoria;
LEI Nº 12.813/2013: Conflito de Interesses no Poder Executivo Federal.