**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:** Comunicação Não-Violenta Corporativa e no Atendimento ao Público na Era Digital

**CARGA HORÁRIA:** 180 horas

**PRAZO MÍNIMO PARA CONCLUSÃO:** 23 dias.

**PRAZO MÁXIMO PARA CONCLUSÃO:** 90 dias.

**OBJETIVOS GERAIS:**

## Comunicação Estratégica para Organizações e Serviços Públicos

O curso Comunicação Não-Violenta Corporativa e no Atendimento ao Público na Era Digital capacita profissionais e servidores públicos para atuar com excelência em ambientes presenciais, híbridos e digitais, desenvolvendo competências essenciais em comunicação empática, escuta ativa, negociação e gestão de conflitos. A formação aborda os desafios contemporâneos das relações profissionais e do atendimento ao cidadão em um cenário marcado pela transformação digital.

## Comunicação Humanizada e Relacionamentos Profissionais

Ao longo do curso, os participantes aprendem a aplicar os princípios da Comunicação Não-Violenta em equipes, lideranças e processos de atendimento, fortalecendo a colaboração, reduzindo conflitos e promovendo ambientes psicologicamente seguros. O conteúdo contempla feedback construtivo, comunicação assertiva, mediação de conflitos e construção de relações profissionais sustentáveis e produtivas.

## Redes Sociais, Reputação Digital e Proteção de Dados

A capacitação também aborda temas indispensáveis ao mercado atual, como etiqueta digital, comunicação em aplicativos de mensagens, gestão da reputação institucional, prevenção do assédio moral digital e tratamento adequado de reclamações em ambientes públicos digitais. O curso incorpora ainda os fundamentos da LGPD, da privacidade e da ética na comunicação corporativa e no atendimento ao público.

## Inteligência Artificial e o Futuro da Comunicação

Com foco nas tendências mais recentes, o programa explora o uso da Inteligência Artificial, dos chatbots e da automação no relacionamento com clientes e cidadãos, preparando os participantes para integrar tecnologia e humanização das interações. Estudos de casos e exercícios comentados consolidam a aprendizagem e ampliam a aplicabilidade imediata dos conhecimentos no mercado de trabalho contemporâneo.

Caso deseje, também posso elaborar as **metatags Title e Description** otimizadas para mecanismos de busca e inteligência artificial generativa.

**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:**

**FUNDAMENTOS DA COMUNICAÇÃO NÃO-VIOLENTA CORPORATIVA E DO ATENDIMENTO AO PÚBLICO:** Princípios da Comunicação Não-Violenta no Ambiente Corporativo; Os Quatro Componentes da Comunicação Não-Violenta Aplicados ao Trabalho; Comunicação Consciente e Responsabilidade Comunicacional; Necessidades Humanas e Relações Profissionais Sustentáveis; Barreiras à Comunicação Empática nas Organizações; Exercícios de Fixação Propostos Resolvidos Comentados;
**COMPORTAMENTO HUMANO, EMPATIA E RELACIONAMENTOS PROFISSIONAIS:** Comportamento Humano e Seus Impactos na Comunicação Organizacional; Empatia Cognitiva e Empatia Emocional nas Relações de Trabalho; Processos de Socialização e Integração Organizacional; Diversidade, Inclusão e Respeito nas Relações Profissionais; Construção de Ambientes Psicologicamente Seguros; Exercícios de Fixação Propostos Resolvidos Comentados;
**COMUNICAÇÃO INTERPESSOAL, ESCUTA ATIVA E EXPRESSÃO ASSERTIVA:** Fundamentos da Escuta Ativa e Escuta Empática; Técnicas para Redução de Ruídos Comunicacionais; Comunicação Assertiva e Respeitosa em Ambientes Profissionais; Formulação de Pedidos Claros e Objetivos; Comunicação Não Verbal e Linguagem Corporal no Atendimento; Exercícios de Fixação Propostos Resolvidos Comentados;
**COMUNICAÇÃO NÃO-VIOLENTA ENTRE EQUIPES, LIDERANÇAS E COLABORADORES:** Comunicação entre Líderes e

Equipes de Trabalho; Feedback Construtivo e Conversas de Desenvolvimento Profissional; Gestão Humanizada e Liderança Baseada em Empatia; Comunicação em Equipes Presenciais, Híbridas e Remotas; Prevenção de Conflitos nas Relações Hierárquicas; Exercícios de Fixação Propostos Resolvidos Comentados;

**COMUNICAÇÃO NÃO-VIOLENTA NO ATENDIMENTO AO PÚBLICO E EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO:** Princípios da Comunicação Humanizada no Atendimento; Gestão de Expectativas e Experiência do Usuário; Atendimento Presencial, Telefônico e Digital; Comunicação Empática em Situações de Reclamação e Insatisfação; Construção da Confiança e da Credibilidade Institucional; Exercícios de Fixação Propostos Resolvidos Comentados;

**MEDIAÇÃO, NEGOCIAÇÃO E PREVENÇÃO DE CONFLITOS NO AMBIENTE CORPORATIVO:** Identificação das Principais Fontes de Conflitos Organizacionais; Técnicas de Mediação Baseadas na Comunicação Não-Violenta; Negociação Colaborativa e Construção de Consensos; Gestão de Conversas Difíceis e Situações Sensíveis; Estratégias para Redução da Escalada de Conflitos; Exercícios de Fixação Propostos Resolvidos Comentados;

**COMUNICAÇÃO DIGITAL, REDES SOCIAIS E ETIQUETA CORPORATIVA:** Comunicação Não-Violenta em Aplicativos de Mensagens Corporativas; Etiqueta Digital e Boas Práticas em Ambientes Virtuais; Gestão de Conflitos em Grupos Corporativos e Plataformas Colaborativas; Comunicação Institucional em Redes Sociais e Ambientes Públicos Digitais; Prevenção de Ruídos e Interpretações Equivocadas na Comunicação Escrita; Exercícios de Fixação Propostos Resolvidos Comentados;

**COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL EM REDES SOCIAIS E GESTÃO DA REPUTAÇÃO DIGITAL:** Relacionamento com Clientes e Usuários em Redes Sociais; Gestão da Imagem Institucional em Ambientes Digitais; Tratamento de Críticas, Reclamações e Crises de Reputação; Responsabilidade Comunicacional de Colaboradores e Lideranças nas Redes Sociais; Comunicação Pública e Preservação da Marca Institucional; Exercícios de Fixação Propostos Resolvidos Comentados;

**ASSÉDIO MORAL DIGITAL, VIOLÊNCIA COMUNICACIONAL E RESPONSABILIDADE PROFISSIONAL:** Assédio Moral em Ambientes Digitais e Aplicativos Corporativos; Microagressões e Violência Comunicacional no Trabalho; Exposição Indevida de Colaboradores e Clientes em Ambientes Virtuais; Limites Éticos da Comunicação Profissional em Plataformas Digitais; Responsabilidade Individual e Institucional na Prevenção de Danos Relacionais; Exercícios de Fixação Propostos Resolvidos Comentados;

**LGPD, PRIVACIDADE E ÉTICA NA COMUNICAÇÃO CORPORATIVA E NO ATENDIMENTO:** Fundamentos da Proteção de Dados Aplicados ao Atendimento ao Público; Compartilhamento Seguro de Informações de Clientes e Colaboradores; Tratamento de Dados Pessoais em Canais Digitais de Comunicação; Gravação, Armazenamento e Utilização de Mensagens e Interações; Boas Práticas de Conformidade e Governança da Informação; Exercícios de Fixação Propostos Resolvidos Comentados;

**INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL, CHATBOTS E HUMANIZAÇÃO DAS INTERAÇÕES:** Fundamentos da Inteligência Artificial Aplicada à Comunicação Corporativa; Chatbots e Assistentes Virtuais no Atendimento ao Público; Integração entre Atendimento Automatizado e Atendimento Humano; Análise de Sentimentos e Personalização de Interações com Inteligência Artificial; Limites Éticos e Desafios da Automação Comunicacional; Exercícios de Fixação Propostos Resolvidos Comentados;

**APLICAÇÕES AVANÇADAS DA COMUNICAÇÃO NÃO-VIOLENTA EM CONTEXTOS COMPLEXOS:** Comunicação Não-Violenta em Situações de Crise e Alta Pressão; Comunicação Empática em Processos de Mudança Organizacional; Gestão da Comunicação em Ambientes Multigeracionais e Diversos; Comunicação Não-Violenta em Negociações Complexas e Situações Sensíveis; Desenvolvimento de Culturas Organizacionais Baseadas em Respeito e Cooperação; Exercícios de Fixação Propostos Resolvidos Comentados;

**ESTUDOS DE CASOS CONTEMPORÂNEOS EM COMUNICAÇÃO NÃO-VIOLENTA CORPORATIVA:** Estudos de Casos sobre Conflitos em Aplicativos de Mensagens Corporativas; Estudos de Casos sobre Atendimento Digital e Gestão de Reclamações; Estudos de Casos sobre Liderança, Feedback e Comunicação em Equipes Híbridas; Estudos de Casos sobre Redes Sociais e Crises de Reputação Institucional; Estudos de Casos sobre Inteligência Artificial e Automação no Atendimento; Estudos Resolvidos Comentados;

**EXERCÍCIOS INTEGRADOS DE REVISÃO E FIXAÇÃO:** Questões sobre Comunicação Não-Violenta no Ambiente Corporativo; Questões sobre Atendimento ao Público e Experiência do Usuário; Questões sobre Comunicação Digital e Redes Sociais; Questões sobre Proteção de Dados e Inteligência Artificial; Bateria de Exercícios Integradores Resolvidos e Comentados; Simulados de Fixação e Avaliação Final Comentados.