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: 380 horas

PRAZO MÍNIMO PARA CONCLUSÃO: 48 dias.

PRAZO MÁXIMO PARA CONCLUSÃO: 150 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.