

## 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:** Excelência no Atendimento ao Cidadão na Era da Inteligência Artificial

**CARGA HORÁRIA:** 380 horas

**PRAZO MÍNIMO PARA CONCLUSÃO:** 48 dias.

**PRAZO MÁXIMO PARA CONCLUSÃO:** 150 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, conseqüentemente, 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.