

**PROJETO PEDAGÓGICO – PROGRAMA DE QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL**

INSTITUIÇÃO DE ENSINO	
RAZÃO SOCIAL:	UNIEDUCAR INTELIGÊNCIA EDUCACIONAL LTDA
NOME DE FANTASIA:	UNIEDUCAR UNIVERSIDADE CORPORATIVA
CNPJ(MF):	05.569.970/0001-26
REGISTRO SICAF (UC):	170038 – SUPERINTENDÊNCIA DE ADMINISTRAÇÃO DO MIN. DA FAZENDA (CE)
REGISTRO ABED:	5.189 – CATEGORIA INSTITUCIONAL
REGISTRO CRA-CE:	PJ-3457

**METODOLOGIA**

O conteúdo dos programas de qualificação profissional pode ser disponibilizado conforme a evolução do programa, e em função de sua correspondente carga horária. É apresentado em uma interface diagramada de fácil navegação no Ambiente Virtual de Aprendizagem – AVA. O conteúdo é composto de diversos tipos de objetos instrucionais, como por exemplo: videoaulas; audioaulas; e-books; vídeos interativos; games; e fóruns de debates, dentre outros. A navegação no AVA é bastante intuitiva 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 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 cursos/eventos 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 data de início e término definidas.

**TUTORIA E FORMAS DE INTERAÇÃO**

Os cursos recebem suporte de uma tutoria especificamente designada para acompanhamento da ação de desenvolvimento e 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. Os eventos online preveem a participação dos inscritos nos respectivos fóruns de debate, onde é possível – além da criação de tópicos de discussão específicos, realizar contribuições e interações nos tópicos já ativos, criados por outros participantes. A tutoria é desempenhada pelo corpo de tutores da Unieducar e a interação entre tutores, estudantes e administração do curso é preferencialmente online, podendo ser agendadas ações em outras modalidades, como 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 cursos, a avaliação é qualitativa e múltipla. A nota da avaliação final pode contemplar fatores e formas de avaliação diversas, tais como a elaboração de atividades complementares 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. A geração do certificado eletrônico é condicionada à verificação de aproveitamento mínimo de 70% (setenta por cento) nas atividades e 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 apresentam organização curricular elaborada a partir de projetos pedagógicos específicos por uma equipe pedagógica multidisciplinar, que acompanha toda a concepção dos conteúdos.

### **TECNOLOGIA DE EAD/E-LEARNING**

Após a elaboração dos conteúdos é realizada a migração para o Ambiente Virtual de Aprendizagem - AVA, envolvendo rotinas de Design Instrucional adequadas aos assuntos abordados.

### **MATERIAIS DIDÁTICOS**

O conteúdo programático é lastreado em uma diversidade de objetivos instrucionais que compõem o material didático. Todos os programas passam por rotinas de constante atualização e enriquecimento por parte do corpo docente da instituição. Dentre os objetos de aprendizagem podem ser disponibilizados: videoaulas; audioaulas; livros eletrônicos (e-books e audiobooks); vídeos interativos; fóruns de debate; testes; e games, por exemplo, além de conteúdo extra com material relacionado.

### **INTERAÇÃO E SUPORTE ADMINISTRATIVO**

Os programas de formação 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**

Desde 2003 a Unieducar Universidade Corporativa atua 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. Somos cadastrados 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. Atendemos mediante Nota de Empenho a todos os órgãos públicos Federais, Estaduais 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:** 260 horas

**PRAZO MÍNIMO PARA CONCLUSÃO:** 33 dias

**PRAZO MÁXIMO PARA CONCLUSÃO:** 90 dias

### **OBJETIVOS GERAIS:**

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**.

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.

**OBJETIVOS ESPECÍFICOS:** Proporcionar ao estudioso na área uma visão abrangente sobre os temas elencados no Conteúdo

Programático.

### **CONTEÚDO PROGRAMÁTICO:**

Atendimento ao Público Pós Pandemia; O Cidadão é Usuário ou Cliente da Administração Pública? O Servidor Público como um Profissional Prestador De Serviços; E-Gov como Ferramenta Facilitadoras da Prestação de Serviços.

Características do Mundo Contemporâneo; Organizações: Competências para os Novos Desafios do Terceiro Milênio; Profissionais: Competências para os Novos Desafios do Terceiro Milênio;

Porque os Clientes não Fazem o que Você Espera; Como Lidar com Clientes Difíceis; Teleatendimento; Atuando na Prevenção de Conflitos; Atuando no Tratamento de Conflitos;

Trabalhe o Pós-Venda: seu Cliente se Lembrará dele; O Bom Atendimento: Como Encantar os Clientes.

A Importância do estudo do Direito Administrativo; Direito Administrativo – Conceitos; Sistemas Administrativos e Fontes do Direito Administrativo; Direito Administrativo – Princípios - Análise;

Direito Administrativo – Princípios da Administração Pública; Direito Administrativo – Princípios Constitucionais e Princípios Implícitos; Organização Administrativa - Principais Conceitos;

Organização Administrativa - Entidades Administrativas; Órgãos Públicos - Tópicos Iniciais; Órgãos Públicos – Classificação Doutrinária; Serviços Públicos - Conceito e Formas de Execução;

Serviços Públicos – Princípios Constitucionais; Poderes Administrativos; Atos Administrativos - Conceitos e Elementos; Atos Administrativos - Elementos e Atributos; Atos Administrativos: Hipóteses de Extinção, Convalidação e Conversão;

Agentes Públicos – Conceitos e Espécies; Agentes Públicos – Classificação em Categorias; Agentes Públicos - Provimento e Investidura em Cargos Públicos; Agentes Públicos - Concurso Público e Acumulação de Cargos Públicos.