

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: 340 horas

PRAZO MÍNIMO PARA CONCLUSÃO: 43 dias

PRAZO MÁXIMO PARA CONCLUSÃO: 120 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.