

PROJETO PEDAGÓGICO – PROGRAMA DE QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL

| INSTITUIÇÃO DE ENSINO | |
|----------------------------|--|
| MANTENEDORA | Unieducar Inteligência Educacional Ltda |
| NOME DE FANTASIA | Unieducar |
| CNPJ | 05.569.970/0001-26 |
| REGISTRO SICAF – PJ | 170038 |
| REGISTRO ABED | 5.139 – Categoria Institucional |
| REGISTRO CFA/CRA | PJ – 3457 – CE |
| REGISTRO MEC | 43970 – SISTEC |
| CRENCIAMENTO | Parecer CEE-CE No. 305/2021 - Câmara de Educação Superior e Profissional |

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: Excelência no Atendimento Telefônico

CARGA HORÁRIA: 280 horas

PRAZO MÍNIMO PARA CONCLUSÃO: 35 dias.

PRAZO MÁXIMO PARA CONCLUSÃO: 120 dias.

OBJETIVOS GERAIS:

O curso online **Excelência no Atendimento Telefônico** tem como objetivo principal a qualificação de todo e qualquer profissional que seja responsável por atender clientes e prospects e outras empresas e profissionais em uma determinada organização. Mesmo que em nossa mente venha de imediato a imagem da secretária ou telefonista realizando tal rotina, é importante nos conscientizarmos que todos os demais profissionais exercem tal atividade.

O atual mercado está cada vez mais exigente e competitivo. Antigas técnicas tradicionais já não garantem os resultados esperados.

Constantes mudanças forçam profissionais a se qualificarem cada vez mais a fim de prestarem um bom atendimento ao cliente.

O cliente é um dos principais ativos das organizações atualmente. Este curso aborda diversos tópicos importantes no atendimento ao cliente. E é por meio de um atendimento de excelência que se garante – também – a fidelização de clientes e a perpetuação da organização.

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:

Excelência no Atendimento Telefônico - Parte 1
Excelência no Atendimento Telefônico - Parte 2
Excelência no Atendimento Telefônico - Parte 3
O Poder da Gentileza no Atendimento Telefônico
Tudo que não Deve ser Feito no Atendimento ao Cliente