

## 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:** Qualidade no Atendimento e Comunicação Não Violenta na Administração Pública

**CARGA HORÁRIA:** 240 horas

**PRAZO MÍNIMO PARA CONCLUSÃO:** 30 dias.

**PRAZO MÁXIMO PARA CONCLUSÃO:** 90 dias.

### **OBJETIVOS GERAIS:**

O **Curso Qualidade no Atendimento e Comunicação Não Violenta na Administração Pública** tem como objetivo capacitar profissionais que atuam no serviço público, interessados em aprimorar a qualidade do atendimento prestado ao cidadão. O programa capacita servidores quanto aos conceitos de **qualidade no atendimento**, aprendendo técnicas para lidar com diferentes perfis de público e situações de conflito de maneira empática, transparente e assertiva. Dentre os diversos pontos abordados no Conteúdo Programático, destacam-se: **Qualidade no Atendimento; Comunicação Não Violenta (CNV); Conflitos no Atendimento; Melhorando a Relação com o Cidadão;** Ferramentas para construir confiança e respeito no relacionamento entre o servidor público e o cidadão. O curso disponibiliza ainda exercícios práticos para aplicar a CNV e otimizar a experiência de atendimento.

**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:**

### **MÓDULO 1 – ATENDIMENTO AO CIDADÃO PELA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA**

#### **O ATENDIMENTO AO PÚBLICO PÓS-PANDEMIA:**

Introdução; Atendimento Remoto; Dever de atendimento; Possibilidades de atendimento no cenário atual;

#### **O CIDADÃO É USUÁRIO OU CLIENTE DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA?**

Relação entre Cidadão e o Serviço Público: Introdução; Destinatários do Serviço Público; Cidadão; Cliente e Consumidor;

#### **O SERVIDOR PÚBLICO COMO PROFISSIONAL PRESTADOR DE SERVIÇOS:**

Introdução; Princípio da Eficiência; Código de Ética do Servidor Público Civil do Poder Executivo Federal; Deveres do Servidor Público;

#### **E-GOV - A FERRAMENTA DE GOVERNO ELETRÔNICO COMO FACILITADOR DE SERVIÇOS:**

Introdução; Governo Eletrônico; Portal da Transparência; Marcos Legais; Automação de Processos; Simplificação do Atendimento Prestado aos Usuários dos Serviços Públicos; Estratégia de Governança Digital (EGD); O portal gov.br;

#### **ATENDIMENTO AO PÚBLICO DE EXCELÊNCIA NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA:**

Atendimento no Âmbito do Serviço Público; Atendimento Presencial e Telefônico; Gestão de Atendimento Público; Atendimento na Esfera Pública;

### **MÓDULO 2 – COMUNICAÇÃO NÃO VIOLENTA E ATENDIMENTO AO PÚBLICO**

#### **COMUNICAÇÃO NÃO-VIOLENTA:**

(CNV) O que é? Aspectos introdutórios conceituais; Quem é Marshall Rosenberg; Apresentação da professora; Possibilidades de atuação.

#### **CNV - COMO ENTENDÊ-LA:**

Conceito Fast-food; Linguagem Empática (Receber com Empatia, Poder da Empatia e Escuta Empatia);

#### **CNV E LINGUAGEM EMPÁTICA:**

Violência invisível; Introdução aos fatores que bloqueiam a CNV: Julgamentos Moralizadores; Uso de comparações; Negação de responsabilidades; Pedir por meio de exigências; Agir por meio da punição ou recompensas;

#### **FATORES BLOQUEADORES DA CNV:**

Pedir por meio de exigências; Agir por meio da punição ou recompensas; Julgamentos Moralizadores e Uso de Comparações; Negação de responsabilidades; O líder e o colaborador CNV; Conduzindo o cliente à CNV; Cultura de Paz, Ser bom é ser fraco? Pesquisa Dr. Richard Davison e os conceitos de ternura, gentileza e bondade relacionados à CNV;

#### **LINGUAGEM EMPÁTICA:**

O poder da empatia; Dar e o receber com empatia;

#### **PROCESSO CNV:**

4 passos da Comunicação Não-Violenta;

#### **INDICAÇÕES DE APLICAÇÃO DO MÉTODO CNV NA REALIDADE PRÁTICA CORPORATIVA/ORGANIZACIONAL:**

Sugestões Práticas Circulares (Círculos de Paz e Empáticos);

#### **CNV E AUTOCONEXÃO:**

Checklist: conexão no trabalho – conexão com o cliente; Eu sou portador da CNV no meu trabalho? Eu sou empático no meu trabalho? Eu aplico a linguagem empática com meu cliente? Eu me responsabilizo pelos meus sentimentos, pensamentos e atos no trabalho?;

#### **CNV E EU:**

Autoconhecimento e o equilíbrio entre a vida pessoal e profissional / Como isso reflete no atendimento ao cliente.

### **MÓDULO 3 – NOÇÕES DE DIREITO ADMINISTRATIVO**

**DIREITO ADMINISTRATIVO – CONCEITOS INICIAIS:**

Introdução; Conceitos do direito Administrativo; Sistemas administrativos; Fontes do direito Administrativo;

**PRINCÍPIOS DO DIREITO ADMINISTRATIVO:**

Legalidade; Impessoalidade; Moralidade; Publicidade; Eficiência; Razoabilidade e Proporcionalidade; Supremacia do interesse público sobre o interesse privado e da indisponibilidade do interesse público; Continuidade; Autotutela; Consensualidade e Participação; Motivação; Participação; Contraditório e Ampla Defesa;

**ORGANIZAÇÃO ADMINISTRATIVA:**

Introdução; Exercícios da função administrativa; Desconcentração e descentralização administrativa; Administração Pública e seus sentidos; Administração Pública direta e indireta; Entidades da Administração Pública; Agentes públicos;

**ÓRGÃOS PÚBLICOS:**

Introdução, Conceitos e características; Teorias dos órgãos públicos; Criação e extinção; Capacidades e Classificação;

**ATOS ADMINISTRATIVOS:**

Introdução; Fato e ato administrativo; Conceito de ato administrativo; Elementos do ato administrativo; Atributos dos atos administrativos; Classificação dos atos administrativos; Espécies dos atos administrativos; Extinção, convalidação e conversão dos atos administrativos.

**MÓDULO 04 – GESTÃO PÚBLICA E ATENDIMENTO**

**GESTÃO PÚBLICA E GESTÃO PRIVADA:**

Conceitos; Convergências; Diferenças e Interdisciplinaridade;

**ÉTICA NO ATENDIMENTO:**

Código de Conduta Funcional; Política de Atendimento ao Cidadão e Carta de Serviços

**DECRETO Nº 8.936/2016:**

Plataforma de Cidadania Digital e a Oferta dos Serviços Públicos Digitais;

**LEI Nº 13.460/2017:**

Lei de Proteção e Defesa do Usuário de Serviços Públicos – Aspectos Gerais e Disposições Preliminares e Direitos e Deveres dos Usuários;

Manifestações, Ouvidorias e Avaliação Continuada dos Serviços Públicos;

**DECRETO Nº 9.492/2018:**

Regulamentação da Lei Nº 13.460/2017

**LEI Nº 13.726/2018:**

Racionalização e Simplificação de Serviços Públicos

**DECRETO Nº 9.094/2017:**

Regulamentação da Lei Nº 13.726/2018

**LEI Nº 14.129/2021:**

Governo Digital e Eficiência – Disposições Gerais, Número Suficiente para Identificação e Domicílio Eletrônico; Digitalização da Administração Pública; Prestação Digital de Serviços Públicos; O Governo como Plataforma; Governança, Gestão de Riscos, Controle e Auditoria;

**LEI Nº 12.813/2013:**

Conflito de Interesses no Poder Executivo Federal.