

**PROJETO PEDAGÓGICO – PROGRAMA DE QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL**

INSTITUIÇÃO DE ENSINO	
INTITUIÇÃO DE ENSINO	Unieducar
CRENCIAMENTO	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 IEELA - 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:** Comunicação Não-Violenta no Ambiente de Trabalho e Atendimento ao Público

**CARGA HORÁRIA:** 180 horas

**PRAZO MÍNIMO PARA CONCLUSÃO:** 23 dias.

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

### **OBJETIVOS GERAIS:**

O curso **Comunicação Não-Violenta no Ambiente de Trabalho e Atendimento ao Público** foi desenvolvido para capacitar profissionais a aplicar a CNV de forma prática e estratégica em suas rotinas, promovendo relações empáticas, colaborativas e saudáveis. Ao longo do programa, o participante aprende os princípios essenciais da comunicação consciente, a influência das dinâmicas sociais nas interações com clientes, técnicas de escuta ativa, estratégias para prevenção e mediação de conflitos, fundamentos da expressão ética e assertiva, além de aplicações avançadas da CNV em equipes, liderança, atendimento e situações de alta pressão. Com foco no desenvolvimento de competências comunicacionais essenciais no cenário corporativo contemporâneo, o curso oferece uma formação completa que potencializa a qualidade das relações profissionais, fortalece a experiência do cliente e aprimora o desempenho organizacional. Ideal para quem busca aperfeiçoar suas habilidades de comunicação, atendimento e gestão de pessoas com base em metodologias reconhecidas internacionalmente.

**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:**

**Este Programa de Capacitação Profissional atende ao disposto na Matriz Curricular Nacional para Ações Formativas dos Profissionais de área de Segurança Pública, publicada pelo Ministério da Justiça, por meio da Secretaria Nacional de Segurança Pública – SENASP.**

**EIXO ARTICULADOR: Ética, Cidadania, Direitos Humanos e Segurança Pública;**

**ÁREAS TEMÁTICAS: Atuações humanas frente a dilemas éticos; Ética, política, cidadania e segurança pública.**

### **COMPREENSÃO FUNDAMENTAL DA COMUNICAÇÃO NÃO-VIOLENTA NO TRABALHO**

Princípios Essenciais da CNV em Ambientes Profissionais; Processos de Aprendizagem da Comunicação Consciente; Influência da Motivação nas Relações de Trabalho; Estilos de Personalidade e Impactos na Comunicação; Exercícios de Fixação Propostos Resolvidos Comentados;

### **DINÂMICAS SOCIAIS QUE INFLUENCIAM A COMUNICAÇÃO NO ATENDIMENTO AO PÚBLICO**

Comportamento Social Aplicado ao Atendimento; Interações entre Indivíduo e Contexto Social; Vínculos Afetivos e Construção da Empatia; Influências Culturais nas Formas de Comunicação; Exercícios de Fixação Propostos Resolvidos Comentados;

### **CONSTRUÇÃO DE RELAÇÕES PROFISSIONAIS EMPÁTICAS E COLABORATIVAS**

Relações Humanas na Organização; Comunicação em Grupos e Equipes; Integração de Novos Colaboradores com Abordagem Empática; Liderança Ética e Comunicação de Apoio; Exercícios de Fixação Propostos Resolvidos Comentados;

### **FUNDAMENTOS PRÁTICOS DA COMUNICAÇÃO NÃO-VIOLENTA NO COTIDIANO CORPORATIVO**

Conceitos Centrais da CNV Aplicados ao Trabalho; Comunicação Intencional e Consciente; Identificação de Necessidades e Emoções em Interações Profissionais; Estratégias Empáticas para Conversas Difíceis; Exercícios de Fixação Propostos Resolvidos Comentados;

### **MEDIAÇÃO E PREVENÇÃO DE CONFLITOS NA COMUNICAÇÃO PROFISSIONAL**

Conflitos no Ambiente Organizacional; Desafios Comunicacionais no Atendimento ao Público; Conflitos Sociais e Identitários no Trabalho; Métodos Empáticos de Negociação e Mediação; Exercícios de Fixação Propostos Resolvidos Comentados;

### **APERFEIÇOAMENTO DA ESCUTA ATIVA EM INTERAÇÕES COM CLIENTES E EQUIPES**

Técnicas de Escuta Eficiente; Superação de Barreiras na Escuta; Escuta Empática em Situações de Estresse; Fortalecimento das Conexões Humanas no Atendimento; Exercícios de Fixação Propostos Resolvidos Comentados;

### **EXPRESSÃO PROFISSIONAL AUTÊNTICA, ÉTICA E RESPONSIVA**

Comunicação Assertiva e Respeitosa; Estratégias de Expressão Clara para Atendimento ao Público; Gestão Emocional e Responsabilidade Comunicacional; Uso Ético da Linguagem Corporal e Sinais Não Verbais; Exercícios de Fixação Propostos Resolvidos Comentados;

### **RELACIONAMENTOS SAUDÁVEIS NO ATENDIMENTO E NO AMBIENTE DE TRABALHO**

Construção de Relações Profissionais Positivas; Empatia e Conexões Afetivas no Atendimento ao Público; Interações Baseadas em Respeito Mútuo; Estabelecimento de Limites Saudáveis na Comunicação; Exercícios de Fixação Propostos Resolvidos Comentados;

### **APLICAÇÕES AVANÇADAS DA CNV EM DIVERSOS CONTEXTOS PROFISSIONAIS**

CNV no Atendimento ao Público; CNV em Equipes Internas e Gestão de Pessoas; CNV em Situações de Alta Pressão e Crise; CNV na Educação Corporativa e Treinamentos; Exercícios de Fixação Propostos Resolvidos Comentados;

### **INTEGRAÇÃO PRÁTICA DA CNV NO DIA A DIA DO TRABALHO**

Aplicação da CNV no Cotidiano Profissional; Construção de Hábitos Comunicacionais Positivos; Reflexão Crítica e Autoavaliação Comunicacional; Desenvolvimento de Competências para Comunicação Empática Contínua; Exercícios de Fixação Propostos Resolvidos Comentados.