**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:** Agente Administrativo, Qualidade no Atendimento ao Público e Ética no Serviço Público

**CARGA HORÁRIA:** 340 horas

**PRAZO MÍNIMO PARA CONCLUSÃO:** 43 dias.

**PRAZO MÁXIMO PARA CONCLUSÃO:** 120 dias.

**OBJETIVOS GERAIS:**

## Agente Administrativo, Qualidade no Atendimento ao Público e Ética no Serviço Público

A capacitação em **Agente Administrativo, Qualidade no Atendimento ao Público e Ética no Serviço Público** tem como objetivo desenvolver conhecimentos e competências essenciais para a atuação eficiente, responsável e ética no ambiente administrativo.

O conteúdo aborda as principais atribuições do agente administrativo, incluindo **organização de documentos, atendimento ao público, comunicação profissional, rotinas administrativas, trabalho em equipe e relacionamento interpessoal**. Também destaca a importância da qualidade no atendimento, buscando proporcionar ao cidadão um serviço pautado pelo respeito, cordialidade, eficiência, clareza e compromisso.

No âmbito da **ética no serviço público**, são trabalhados princípios e valores fundamentais para uma atuação profissional íntegra, transparente e responsável, ressaltando a importância do respeito às normas, do interesse coletivo, da responsabilidade funcional e da postura adequada diante das diferentes situações do cotidiano profissional.

A formação contribui para o desenvolvimento de profissionais mais preparados para **atender às necessidades do público, executar atividades administrativas com organização e eficiência e atuar de acordo com os princípios éticos que orientam o**

**serviço público**.

**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, consequentemente, 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:**

**FUNDAMENTOS DA ADMINISTRAÇÃO E DO SERVIÇO PÚBLICO:** Administração Pública e Administração Privada; Princípios da Administração Pública; Estrutura e Organização Administrativa; Administração Direta e Indireta; Papel do Agente Administrativo; Interesse Público e Eficiência Administrativa; Direitos e Deveres no Exercício da Função Pública.

**ROTINAS E PROCEDIMENTOS ADMINISTRATIVOS:** Organização das Atividades Administrativas; Fluxos e Processos de Trabalho; Recebimento, Registro e Encaminhamento de Demandas; Controle de Prazos e Pendências; Elaboração de Relatórios e Registros Administrativos; Padronização de Procedimentos; Gestão da Informação no Ambiente de Trabalho.

**DOCUMENTAÇÃO, REDAÇÃO E COMUNICAÇÃO OFICIAL:** Fundamentos da Redação Oficial; Clareza, Objetividade e Impessoalidade; Comunicações Administrativas; Ofícios, Memorandos, Despachos e Relatórios; Comunicação por E-mail e Meios Digitais; Organização e Tramitação de Documentos; Linguagem Adequada no Serviço Público.

**EXCELÊNCIA E QUALIDADE NO ATENDIMENTO AO PÚBLICO:** Fundamentos da Qualidade no Atendimento; Atendimento Presencial, Telefônico e Digital; Identificação das Necessidades do Usuário; Agilidade, Resolutividade e Cordialidade; Padronização do Atendimento; Indicadores de Qualidade; Avaliação da Satisfação do Cidadão.

**COMUNICAÇÃO, RELACIONAMENTO E GESTÃO DE CONFLITOS:** Comunicação Verbal e Não Verbal; Escuta Ativa; Comunicação Assertiva; Empatia no Atendimento; Atendimento a Pessoas Insatisfeitas; Prevenção e Mediação de Conflitos; Inteligência Emocional nas Relações Profissionais; Trabalho em Equipe.

**DIREITOS DO USUÁRIO E ATENDIMENTO AO CIDADÃO:** Direitos dos Usuários dos Serviços Públicos; Lei nº 13.460/2017; Carta de Serviços ao Usuário; Ouvidorias e Manifestações dos Cidadãos; Simplificação do Atendimento; Acessibilidade e Inclusão; Atendimento Prioritário; Transparência e Participação Social.

**ÉTICA, INTEGRIDADE E CONDUTA NO SERVIÇO PÚBLICO:** Ética e Moral na Administração Pública; Princípios Éticos Aplicáveis ao Agente Público; Deveres, Vedações e Responsabilidades; Conflito de Interesses; Integridade e Probidade; Prevenção de Favorecimentos e Condutas Inadequadas; Assédio Moral e Institucional; Cultura Ética no Ambiente de Trabalho.

**TRANSPARÊNCIA, LGPD E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO:** Transparência na Administração Pública; Lei de Acesso à Informação; Proteção de Dados Pessoais no Atendimento; Fundamentos da LGPD; Tratamento de Dados pelo Poder Público; Sigilo e Confidencialidade; Segurança da Informação; Boas Práticas no Uso de Sistemas e Documentos Digitais.

**PRODUTIVIDADE, ORGANIZAÇÃO E FERRAMENTAS DIGITAIS NO TRABALHO ADMINISTRATIVO:** Gestão do Tempo e das Prioridades; Organização de Agenda e Demandas; Gestão Eletrônica de Documentos; Planilhas e Ferramentas de Produtividade; Automação de Rotinas Administrativas; Comunicação e Colaboração Digital; Indicadores de Desempenho; Melhoria Contínua dos Processos.

**IA APLICADA ÀS ATIVIDADES DO AGENTE ADMINISTRATIVO:** Fundamentos de Inteligência Artificial e IA Generativa; IA na Redação e Revisão de Documentos; IA na Organização e Síntese de Informações; Apoio ao Atendimento ao Público; Engenharia de Prompts para Atividades Administrativas; Riscos de Erros e Alucinações; Proteção de Dados no Uso da IA; Supervisão Humana, Ética e Uso Responsável.