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: 360 horas

PRAZO MÍNIMO PARA CONCLUSÃO: 45 dias.

PRAZO MÁXIMO PARA CONCLUSÃO: 120 dias.

OBJETIVOS GERAIS:

AGENTE ADMINISTRATIVO, QUALIDADE NO ATENDIMENTO AO PÚBLICO E ÉTICA NO SERVIÇO PÚBLICO

O curso tem como objetivo capacitar profissionais para atuar de forma **eficiente, organizada e ética** nas atividades administrativas. Aborda rotinas administrativas, atendimento humanizado, comunicação, relacionamento interpessoal, resolução de conflitos e ética profissional, destacando o respeito, a responsabilidade, a transparência e o compromisso com o cidadão.

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; responsabilidade funcional; prestação de serviços públicos; organização do trabalho administrativo.

FUNDAMENTOS DO PROCON E DA DEFESA DO CONSUMIDOR: Finalidade e importância do PROCON; papel dos órgãos de proteção e defesa do consumidor; Sistema Nacional de Defesa do Consumidor; Política Nacional das Relações de Consumo; Código de Defesa do Consumidor – Lei nº 8.078/1990; conceitos de consumidor, fornecedor, produto e serviço; direitos básicos do consumidor; vulnerabilidade do consumidor; relações de consumo; responsabilidade dos fornecedores; atuação administrativa na defesa do consumidor.

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; organização de processos; acompanhamento de demandas; tramitação de documentos e processos administrativos.

ATENDIMENTO AO PÚBLICO E AO CONSUMIDOR: Fundamentos da qualidade no atendimento; atendimento presencial, telefônico e digital; acolhimento do cidadão e do consumidor; identificação das necessidades do usuário; coleta de informações; orientação inicial; agilidade, resolutividade e cordialidade; linguagem simples e acessível; atendimento humanizado; atendimento a pessoas em situação de vulnerabilidade; acessibilidade e inclusão; atendimento prioritário.

QUALIDADE E EXCELÊNCIA NO ATENDIMENTO: Padronização do atendimento; qualidade na prestação do serviço público; eficiência e resolutividade; cordialidade e respeito; comunicação clara; identificação das necessidades do cidadão; indicadores de qualidade; avaliação da satisfação do usuário; redução de retrabalho; melhoria dos fluxos de atendimento; melhoria contínua dos serviços prestados.

RECEBIMENTO E REGISTRO DE RECLAMAÇÕES NO PROCON: Triagem e identificação da demanda; identificação da relação de consumo; recebimento de reclamações; conferência da documentação apresentada; cadastro de consumidores e fornecedores; descrição objetiva dos fatos; organização das provas; registro correto da reclamação; abertura e acompanhamento das demandas; encaminhamento ao fornecedor; controle de respostas e prazos; atualização dos registros administrativos.

PRINCIPAIS DIREITOS DO CONSUMIDOR E RELAÇÕES DE CONSUMO: Direitos básicos do consumidor; práticas abusivas; oferta e publicidade; proteção contratual; contratos de consumo; vícios e defeitos de produtos e serviços; responsabilidade do fornecedor; garantias; cobrança de dívidas; compras presenciais e pela internet; comércio eletrônico; instituições financeiras; telefonia; energia elétrica; água e outros serviços essenciais; situações recorrentes de reclamações nos órgãos de defesa do consumidor.

PROCEDIMENTOS ADMINISTRATIVOS E CONCILIAÇÃO: Procedimentos administrativos de defesa do consumidor; notificações; prazos; manifestações do consumidor e do fornecedor; acompanhamento das respostas; organização dos processos; conciliação; negociação; mediação; técnicas de comunicação; imparcialidade; tratamento adequado das partes; limites da atuação do agente administrativo; encaminhamento de demandas que não sejam de competência do PROCON.

DOCUMENTAÇÃO, REDAÇÃO E COMUNICAÇÃO OFICIAL: Fundamentos da redação oficial; clareza, objetividade e impessoalidade; comunicações administrativas; ofícios; memorandos; despachos; notificações; relatórios; registros administrativos; comunicação por e-mail e meios digitais; organização e tramitação de documentos; linguagem adequada no serviço público; linguagem simples aplicada ao atendimento do consumidor.

COMUNICAÇÃO, RELACIONAMENTO E GESTÃO DE CONFLITOS: Comunicação verbal e não verbal; escuta ativa; comunicação assertiva; empatia no atendimento; inteligência emocional nas relações profissionais; atendimento a pessoas insatisfeitas; prevenção e mediação de conflitos; técnicas de negociação; relacionamento com consumidores e fornecedores; trabalho em equipe; relacionamento interpessoal; postura profissional em situações de pressão.

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; reclamações, denúncias, solicitações, sugestões e elogios; simplificação do atendimento; acessibilidade e inclusão; atendimento prioritário; transparência e participação social; qualidade na prestação dos serviços públicos.

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; imparcialidade; prevenção de favorecimentos e condutas inadequadas; assédio moral e institucional; cultura ética no ambiente de trabalho; responsabilidade funcional; postura ética no atendimento ao consumidor e no relacionamento com fornecedores.

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; dados pessoais dos consumidores; sigilo e confidencialidade; segurança da informação; proteção de documentos; boas práticas no uso de sistemas e documentos digitais; compartilhamento responsável de informações.

PRODUTIVIDADE, ORGANIZAÇÃO E FERRAMENTAS DIGITAIS: Gestão do tempo e das prioridades; organização de agenda e demandas; controle de prazos; gestão eletrônica de documentos; planilhas e ferramentas de produtividade; automação de rotinas administrativas; comunicação e colaboração digital; indicadores de desempenho; organização de processos; redução de retrabalho; melhoria contínua dos processos administrativos.

SISTEMAS ELETRÔNICOS E GESTÃO DA INFORMAÇÃO: Utilização de sistemas de atendimento e processos eletrônicos; cadastro e atualização de informações; digitalização e organização de documentos; protocolos; tramitação eletrônica; controle de documentos; armazenamento seguro de informações; segurança de acesso; boas práticas na utilização dos sistemas institucionais; organização das informações relacionadas às demandas dos consumidores.

INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL APLICADA ÀS ATIVIDADES ADMINISTRATIVAS: 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; apoio à organização das demandas; engenharia de prompts para atividades administrativas; riscos de erros e alucinações; proteção de dados no uso da IA; sigilo das informações; supervisão humana; ética e uso responsável da Inteligência Artificial no serviço público.