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 / Capacitação**, junto à **Unieducar**, com data para início e término a definir, conforme carga horária assinalada.

METODOLOGIA: O conteúdo dos cursos de Extensão 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 / 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 / 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 / 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 / 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 / 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 / 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 / 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: 80 horas

PRAZO MÍNIMO PARA CONCLUSÃO: 10 dias.

PRAZO MÁXIMO PARA CONCLUSÃO: 45 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.