**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 Capacitação aplicada às atividades administrativas, ao atendimento e às rotinas do PROCON

**CARGA HORÁRIA:** 440 horas

**PRAZO MÍNIMO PARA CONCLUSÃO:** 55 dias.

**PRAZO MÁXIMO PARA CONCLUSÃO:** 150 dias.

**OBJETIVOS GERAIS:**

## Capacitação para agentes administrativos e servidores públicos

O curso **Agente Administrativo, Qualidade no Atendimento ao Público e Ética no Serviço Público** reúne conhecimentos para profissionais que desejam aperfeiçoar sua atuação em órgãos públicos, setores administrativos e unidades de atendimento. Desenvolva competências para organizar atividades, acompanhar processos e prestar um serviço mais eficiente, responsável e orientado às necessidades do cidadão.

## Atendimento humanizado e gestão de conflitos

Aprenda a aprimorar o atendimento presencial, telefônico e digital com comunicação clara, escuta ativa, cordialidade e linguagem simples. O conteúdo aborda acessibilidade, inclusão, atendimento prioritário e relacionamento interpessoal, preparando o participante para lidar com pessoas insatisfeitas, prevenir conflitos e contribuir para a satisfação dos usuários.

## PROCON e defesa do consumidor

Amplie seus conhecimentos sobre o Código de Defesa do Consumidor, as atribuições do PROCON e os procedimentos de recebimento e acompanhamento de reclamações. Estude triagem, documentação, registro de fatos, notificações, controle de respostas, conciliação e limites da atuação administrativa, com aplicação às demandas envolvendo produtos, contratos e serviços essenciais.

## Ética, transparência e proteção de dados

Compreenda os princípios da Administração Pública, os direitos dos usuários e as responsabilidades do agente público. Aprofunde temas como integridade, imparcialidade, conflitos de interesses, prevenção de favorecimentos e assédio. Conheça também os fundamentos da Lei de Acesso à Informação, da LGPD e da segurança no tratamento de documentos e informações pessoais.

## Produtividade e Inteligência Artificial nas rotinas administrativas

Aperfeiçoe a gestão de prioridades, prazos, registros e processos eletrônicos. Explore planilhas, ferramentas de colaboração e automação, além de aplicações da Inteligência Artificial na redação, revisão e síntese de informações, com supervisão humana e proteção de dados. **Invista em atualização profissional** e fortaleça sua capacidade de reduzir retrabalho, melhorar procedimentos e entregar atendimento com qualidade e ética.

**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.