

EMENTÁRIO

Matéria: ATENDIMENTO AO PÚBLICO APLICADO AO SISTEMA SOCIOEDUCATIVO
Objetivo Geral: Demonstrar a importância de um atendimento ao público de qualidade.
Objetivos Específicos: Apresentar os princípios do serviço público e a sua relação com o atendimento ao cidadão; Explicitar a importância da comunicação assertiva para o aprimoramento do atendimento; Demonstrar o que é comunicação e os tipos de linguagens; Dialogar sobre a relação entre a postura e imagem pessoal e imagem institucional; Explorar o conceito de satisfação e sua relação com o poder do atendimento; Descrever as competências socioemocionais necessárias para o atendimento qualificado ao público.
Carga Horária: 08 horas
Público Alvo: Servidores das portarias
Conteúdos a serem Desenvolvidos: <ul style="list-style-type: none">• Princípios do serviço público e a sua relação com o atendimento ao cidadão;• A qualidade do atendimento ao cidadão;• Comunicação e os tipos de linguagem;• A importância da comunicação oral, escrita ou não verbal;• Comunicação não violenta – conceitos básicos;• A relação entre a imagem pessoal e a institucional;• O poder do atendimento e a satisfação do cidadão;• Conceito de satisfação;• Competências socioemocionais;• Postura frente às famílias;• Postura com relação entre a equipe e servidores;• A importância de trabalhar em conjunto.
Competências: Conhecimento dos princípios do serviço público e a sua relação com o atendimento ao cidadão; Compreensão da importância da comunicação assertiva para o aprimoramento do atendimento; Reconhecimento dos principais tipos de linguagem; Compreensão do conceito de satisfação e da relação com a qualidade do atendimento; Reconhecimento das competências socioemocionais.

EMENTÁRIO

Matéria: ÉTICA NO SERVIÇO PÚBLICO

Objetivo Geral: Apresentar aos servidores o código ética dos servidores públicos do Espírito Santo.

Objetivos Específicos:

Conceituar ética;
Distinguir ética e moral;
Relacionar os conceitos de ética, democracia e o exercício da cidadania;
Relacionar a ética ao serviço público;
Explicitar os Fundamentos (princípios, deveres e fundamentos) a serem observados pelos servidores públicos estabelecidos no código de ética dos servidores públicos instituído pelo Decreto Nº 1595-R, de 06 de Dezembro de 2005.

Carga Horária: 04 horas

Público Alvo: Servidores das portarias.

Conteúdos a serem Desenvolvidos:

- Conceitos ética;
- Distinção entre ética e moral;
- Conceitos de ética, democracia e o exercício da cidadania;
- Ética no serviço público;
- Explicitar os Fundamentos (princípios, deveres e fundamentos) a serem observados pelos servidores públicos estabelecidos no código de ética dos servidores públicos instituído pelo Decreto Nº 1595-R, de 06 de Dezembro de 2005;
- Compromisso com o posto de trabalho;
- Sigilo de informações institucionais.

Competências:

Conhecer o conceito ética;
Compreender a diferença entre ética e moral;
Reconhecer a relação entre os conceitos de ética, democracia e o exercício da cidadania;
Conhecer a relação entre a ética e o serviço público;
Compreender os principais Fundamentos (princípios, deveres e fundamentos) estabelecidos no código de ética dos servidores públicos.

EMENTÁRIO

Matéria: PROCEDIMENTO DE REVISTA PARA VISITANTES, FAMILIARES E SERVIDORES;

Objetivo Geral: Demonstrar aos servidores das portarias a forma assertiva para abordagem, orientação e execução correta dos procedimentos de segurança e revista em visitantes, familiares e servidores.

Objetivos Específicos:

Explicitar as orientações sobre normas para adentrar as Unidades do Instituto;
Apresentar os princípios básicos para abordagens ao servidor, familiares, autoridades, visitantes e prestadores de serviço e principais ações para uma abordagem e orientação correta quanto aos procedimentos;
Demonstrar a postura do servidor da portaria ao realizar a revista;
Apresentar a forma correta da revista pessoal e eletrônica.
Explicitar a forma assertiva da revista em veículos.

Carga Horária: 04 horas

Público Alvo: Servidores das portarias.

Conteúdos a serem Desenvolvidos:

- A importância da revista humanizada e eletrônica;
- Orientações institucionais referentes aos procedimentos de segurança nas unidades de atendimento socioeducativo (revista pessoal e eletrônica revista em veículos, vestuário e objetos permitidos);
- Abordagem conforme o público atendido (servidor, familiares e autoridades e visitantes);
- Normativas em vigor para adentrar as unidades do Instituto.
- .

Competências:

Conhecimento da execução de revista humanizada e eletrônica;
Compreensão da abordagem assertiva a familiares, visitantes e servidores;
Conhecimento aos procedimentos de segurança para adentrar as Unidades do IASSES.

EMENTÁRIO

Matéria: ÉTICA E POSTURA PROFISSIONAL EAD;

Objetivo Geral: Orientar os servidores sobre a importância de manter uma conduta ética no ambiente socioeducativo.

Objetivos Específicos:

Apresentar o conceito de ética aplicado a socioeducação;
Demonstrar os principais elementos para a postura do socioeducador da portaria frente aos diferentes públicos atendidos;
Explicitar a importância de trabalhar em conjunto;
Demonstrar a necessidade e importância do posto de trabalho;
Ressaltar a base legal, normativa e ética para manter-se o sigilo de informações institucionais.

Carga Horária: 10 horas

Público Alvo: Servidores das portarias.

Conteúdos a serem Desenvolvidos:

- Conceito de ética aplicado a socioeducação;
- Postura do socioeducador da portaria frente aos diferentes públicos atendidos;
- Importância de trabalhar em conjunto;
- Posto de trabalho;
- Base legal, normativa e ética para manter-se o sigilo de informações institucionais.

Competências:

Conhecimento dos códigos de frequência e sua relação com a justificativa plausível;
Compreensão do procedimento do lançamento das justificativas de ponto dos servidores do setor;
Percepção dos principais tipos de relatórios.

EMENTÁRIO

Matéria: COMUNICAÇÃO DE RÁDIO APLICADA ÀS PORTARIAS EAD
Objetivo Geral: Fornecer fundamentos teóricos de operação e conservação do rádio comunicador.
Objetivos Específicos: Demonstrar a operação do rádio comunicador; Apresentar as noções básicas de legislação para telecomunicações Apresentar a linguagem de código utilizada; Orientar sobre a conduta durante a operação do rádio comunicador; Orientar a respeito das medidas de conservação, limpeza e higienização do rádio comunicador.
Carga Horária: 10 horas
Público Alvo: Servidores das portarias
Conteúdos a serem Desenvolvidos: <ul style="list-style-type: none">• Noções Básicas de Legislação para Telecomunicações• Rádio Comunicação no Sistema Socioeducativo;• Operação do Rádio Comunicador;• Comunicação Via Rádio Comunicador;• Medidas de Conservação, Limpeza e Higienização do Rádio Comunicador.
Competências: Opera o rádio comunicador; Compreende a linguagem de código utilizada na comunicação via rádio; Reconhece e mantém a conduta a ser adotada pelo operador do rádio comunicador; Detém elementos para realizar a devida conservação, limpeza e higienização do rádio comunicador.