

EMENTÁRIO

Matéria: ATENDIMENTO AO PÚBLICO APLICADO AO SISTEMA SOCIOEDUCATIVO
Objetivo Geral: Demonstrar a importância de um atendimento ao público de qualidade.
Objetivos Específicos: <ul style="list-style-type: none">• 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: 08h
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: <ul style="list-style-type: none">• 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 ético dos servidores públicos do Espírito Santo.
Objetivos Específicos: <ul style="list-style-type: none">• 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 N° 1595-R, de 06 de Dezembro de 2005.
Carga Horária: 04h
Público Alvo: Servidores das portarias.
Conteúdos a serem Desenvolvidos: <ul style="list-style-type: none">• 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 N° 1595-R, de 06 de Dezembro de 2005;• Compromisso com o posto de trabalho;• Sigilo de informações institucionais.
Competências: <ul style="list-style-type: none">• 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: <ul style="list-style-type: none">• 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: 04h
Público Alvo: Servidores das portarias.
Conteúdos a serem Desenvolvidos: <ul style="list-style-type: none">• 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: <ul style="list-style-type: none">• 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 IASES.

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: <ul style="list-style-type: none">• 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: 10h
Público Alvo: Servidores das portarias.
Conteúdos a serem Desenvolvidos: <ul style="list-style-type: none">• 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: <ul style="list-style-type: none">• 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: <ul style="list-style-type: none">• 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: 10h
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: <ul style="list-style-type: none">• 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.