

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: 08h (Presencial)
Público Alvo: Servidores das portarias
Conteúdos a serem Desenvolvidos: • 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 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: 10h
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: ÉTICA NO SERVIÇO PÚBLICO
Objetivo Geral: Apresentar aos servidores o código ético 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: 04h (Presencial)
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: 08h (04h teórica + 04h EaD)
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 IASES.

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: 10h (EaD)
Público Alvo: Servidores das portarias
Conteúdos a serem Desenvolvidos: • 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.