

TÉCNICAS AUTOCOMPOSITIVAS

APLICADAS AO ATENDIMENTO AO PÚBLICO

O objetivo deste curso é proporcionar condições de facilitar a sua compreensão sobre os principais elementos trazidos pela Resolução no 205/2019 – CNMP, que trata do atendimento ao público no âmbito do Ministério Público. É importante ressaltar, que os textos são básicos, se considerarmos o universo dos assuntos pertinentes a esta área. Portanto, a complementação de estudos deve ser sua meta diária para que consiga associar suas experiências pessoais e profissionais ao conteúdo ministrado e assim possa ter um crescimento satisfatório.

EMENTA

Atendimento ao público: Expectativas da Resolução n. 205/2019/CNMP. Comunicação Não-Violenta aplicada ao Atendimento ao Público. Enfoque Restaurativo aplicado ao Atendimento ao Público.

CARGA HORÁRIA

60 horas

PERÍODO DE REALIZAÇÃO

Mínimo de 60 dias a partir do primeiro acesso ao curso.

METODOLOGIA

E-learning autoinstrucional.

RECURSOS

Computador, tablet ou celular com acesso a internet.

INSCREVA-SE

Acesse o CEAF Virtual e efetue sua matrícula com seu login e senha da intranet do MPSC.

COMUNICADO IMPORTANTE

Neste curso, para fins de progressão, a primeira etapa (autorização para participação) está dispensada. Entretanto, a validação do certificado dependerá da aprovação da Comissão para Assuntos Funcionais de Servidores – COAFS (segunda etapa), devendo o servidor demonstrar a relação entre as competências do seu cargo/lotação (disponível na intranet) e o conteúdo do curso em requerimento próprio.

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

Unidade 1 - Atendimento ao público: expectativas da Resolução no 205/2019 – CNMP

Aula 1 – As principais motivações para construção e publicação da Resolução no 205/2019 – CNMP

Aula 2 – Principais aspectos da Resolução no 205/2019 – CNMP

Unidade 2 - Comunicação Não-Violenta aplicada ao atendimento ao Público

Aula 1 – Considerações sobre a Comunicação Não Violenta

Aula 2 – Noções gerais sobre Práticas Restaurativas

Unidade 3

Enfoque restaurativo aplicado ao atendimento ao público

Aula 1 – Atendimento individual

Aula 2 – Audiências Públicas ou Reuniões Técnicas

Atividade Avaliativa