



PREFEITURA MUNICIPAL DE PALMAS
INSTITUTO 20 DE MAIO DE ENSINO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE PALMAS

**EDITAL DE SELEÇÃO DE SERVIDORES PARA A QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL
CURSO – EXCELÊNCIA NO ATENDIMENTO E BOAS PRÁTICAS NO SETOR PÚBLICO.**

EDITAL IVM Nº 03/2024

O Instituto 20 de Maio de Ensino, Ciência e Tecnologia de Palmas – IVM faz saber aos interessados que estão abertas as inscrições para a Qualificação Profissional em **Excelência no Atendimento e Boas Práticas no Setor Público**, na modalidade presencial, sendo ofertadas **50 (cinquenta) vagas**, com carga horária de **24 horas**, que será realizado no período dos **dias 01, 03 e 05 de abril de 2024**, das **08:00h às 12:00h** e das **14:00h às 18:00h** tendo por objetivo promover a qualificação profissional dos servidores da prefeitura municipal de palmas, na capacitação dos servidores públicos para o desenvolvimento dos fundamentos da qualidade do atendimento no contexto organizacional da administração pública. Da mesma forma procurar entender a necessidade do conhecimento da comunicação institucional no atendimento ao cidadão usuário dos serviços públicos.

I – DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

1.1. Este processo se destina à seleção de servidores do Município de Palmas/TO para Qualificação Profissional **Excelência no Atendimento e Boas Práticas no Setor Público**, sendo regido por este edital e executado pelo Instituto 20 de Maio de Ensino, Ciência e Tecnologia de Palmas – IVM, conforme o cronograma estimado de atividades abaixo:



PREFEITURA MUNICIPAL DE PALMAS
INSTITUTO 20 DE MAIO DE ENSINO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE PALMAS

Data	Cronograma de Atividades
14/03/2024 à 28/03/2024	Período de inscrições on-line
29/03/2024 (sexta-feira)	Análise, seleção e publicação do resultado definitivo
01/04/2024 (segunda-feira)	Início do curso – das 08:00h às 12:00h e das 14:00h. às 18:00h.
03/04/2024 (quarta-feira)	Segunda aula – das 08:00h às 12:00h e das 14:00h. às 18:00h.
05/04/2024 (sexta-feira)	Encerramento do curso – das 08:00h às 12:00h e das 14:00h. às 18:00h.

II – DA QUALIFICAÇÃO

2.1. A Qualificação Profissional do curso **Excelência no Atendimento e Boas Práticas no Setor Público**.

Será desenvolvida conforme ementa programática constante no Anexo – A deste Edital.

2.2. A Capacitação terá carga horária de **24 horas** e será realizado nos **dias 01, 03 e 05 de abril de 2024**, das **08:00h às 12:00h** e das **14:00h às 18:00h**, no **(auditório)** do Instituto 20 de Maio de Ensino, Ciência e Tecnologia de Palmas – IVM, Q. 602 Sul Avenida Joaquim Teotônio Segurado – Plano Diretor Sul, Palmas – TO, 77022-002, na cidade de Palmas/TO.

III – DA DISTRIBUIÇÃO DE VAGAS

3.1. O Instituto 20 de Maio de Ensino, Ciência e Tecnologia de Palmas – IVM disponibilizará o total de **50 (cinquenta) vagas** para a Qualificação oferecida, distribuídas da seguinte forma: 80% (oitenta por cento) para servidores efetivos e 20% (vinte por cento) para servidores comissionados/contratados, conforme Art. 5º da Resolução N° 03/2012 do Conselho Gestor do Fundo Municipal de Capacitação e Aperfeiçoamento dos Servidores Públicos do Município de Palmas.



PREFEITURA MUNICIPAL DE PALMAS

INSTITUTO 20 DE MAIO DE ENSINO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE PALMAS

3.2. Havendo demanda superior as vagas ofertadas, o Instituto 20 de Maio de Ensino, Ciência e Tecnologia de Palmas – IVM poderá estender o número de matrículas no curso, observada a ordem de classificação, desde que haja estrutura material e humana adequadas ao atendimento qualitativo da Capacitação oferecida.

3.3. Não ocorrendo o preenchimento das vagas ofertadas por este edital, as mesmas poderão ser preenchidas conforme demandas existentes na Administração Municipal, bem como por colaboradores de Instituições parceiras.

IV – DOS REQUISITOS PARA A INSCRIÇÃO

4.1. São PRÉ-REQUISITOS para participar do presente processo seletivo:

4.1.1. Ser servidor efetivo ou comissionado/contratado em pleno exercício no Município de Palmas;

4.1.2. Apresentar o documento de Autorização da Chefia Imediata elencado no Item 5.2.1 deste edital.

V – DA INSCRIÇÃO

5.1. As inscrições para o presente processo seletivo deverão ser realizadas online no período destacado: **(14/03/2024 à 28/03/2024)**.

5.2. Os servidores interessados deverão efetuar a inscrição por meio do seguinte link: <https://forms.gle/rC4QzPZozdPmjri96> no prazo estabelecido por este Edital.

5.2.1. **Anuência da chefia imediata, conforme Anexo B desse edital**, que deverá ser entregue, no primeiro dia do curso.

5.3. As inscrições somente serão consideradas validadas se estiverem em estrita consonância com este edital. O não atendimento de qualquer um dos requisitos implicará indeferimento da inscrição.

5.4. Ao se inscrever no curso ofertado pelo Instituto 20 de Maio de Ensino, Ciência e Tecnologia de Palmas, o servidor declara estar ciente e concordante com todos os requisitos e exigências estabelecidos no presente Edital.

5.5. Todas as etapas do processo de seleção serão divulgadas na página do IVM <http://egp.palmas.to.gov.br/>.



PREFEITURA MUNICIPAL DE PALMAS

INSTITUTO 20 DE MAIO DE ENSINO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE PALMAS

5.6. Informações complementares e/ou esclarecimentos poderão ser obtidos junto ao Instituto 20 de Maio de Ensino, Ciência e Tecnologia de Palmas – IVM sito a Q. 602 Sul Avenida Joaquim Teotônio Segurado – Plano Diretor Sul, Palmas – TO, 77022-002, pelo e-mail dca.palmas.to@gmail.com e fones/WhatsApp (63) 99218-9533.

VI – DA SELEÇÃO E MATRÍCULA

6.1. A seleção para a Qualificação Profissional do curso **Excelência no Atendimento e Boas Práticas no Setor Público**, oferecido pelo Instituto 20 de Maio de Ensino, Ciência e Tecnologia de Palmas – IVM.

6.1.1. Não haverá limitação de inscrições, sendo que, havendo servidores inscritos além da quantidade de vagas ofertadas, será utilizado o critério objetivo para seleção do servidor que tiver realizado a inscrição primeiro.

6.2. A relação dos servidores selecionados e matriculados no curso **Excelência no Atendimento e Boas Práticas no Setor Público**, será divulgada por meio do IVM <http://egp.palmas.to.gov.br/> conforme cronograma previsto no item 1.1 deste Edital.

6.3. É de responsabilidade do servidor todas as informações e documentos apresentados no ato da inscrição, bem como o acompanhamento da seleção, assim como de todas as etapas e informações complementares que possam surgir em relação ao certame.

VII – DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES DO SERVIDOR

7.1. O servidor que tiver sua matrícula confirmada pelo Instituto 20 de Maio de Ensino, Ciência e Tecnologia de Palmas, conforme relação publicada no Portal do IVM Online e no portal da prefeitura estará apto e autorizado a frequentar o curso para o qual se inscreveu **sem nenhum ônus**, com carga horária, conteúdo e cronograma previstos no Anexo A deste Edital, bem como receber todo o material didático necessário à boa e regular participação na capacitação proposta.

7.2. Ao se inscrever e apensar a devida Anuência da Chefia Imediata, o servidor declara estar apto e disponível para participar da capacitação, comprometendo-se a frequentar as aulas/horas estabelecidas pelo Instituto 20 de Maio de Ensino, Ciência e Tecnologia de Palmas – IVM, necessária a lhe conferir a outorga do respectivo Certificado de Conclusão do Curso.

7.3. Somente terá direito a certificação, o servidor que obtiver **aproveitamento mínimo de 75% (setenta e cinco por cento)** da carga horária prevista para o curso.



PREFEITURA MUNICIPAL DE PALMAS

INSTITUTO 20 DE MAIO DE ENSINO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE PALMAS

7.4. Caso haja qualquer ocorrência que impossibilite o servidor de participar do curso para o qual foi matriculado, ou o número mínimo de aulas necessário à conclusão do curso, esta deverá ser imediatamente comunicada ao Instituto 20 de Maio de Ensino, Ciência e Tecnologia de Palmas – IVM, por escrito, com o exposto conhecimento da chefia imediata do servidor, para avaliação da justificativa da ausência.

7.5. O servidor que for selecionado e matriculado no curso para o qual se inscreveu e não comparecer ou acessar as aulas, sem a devida justificativa prevista no item 7.4, poderá ser noticiado à sua chefia imediata e ser impedido de se inscrever nos cursos, capacitações e treinamentos ofertados pelo Instituto 20 de Maio de Ensino, Ciência e Tecnologia de Palmas – IVM por **um período de até 06 (seis) meses**.

7.6. A justificativa mencionada no item 7.4 será considerada apenas para fins da não aplicação da sanção expressa no item 7.5; todavia, o abono da ausência não será computado para a frequência mínima exigida à certificação prevista no item 7.3, salvo por apresentação de atestado médico.

7.7. O servidor cursista terá **até o primeiro dia útil após a finalização do curso para apresentar a justificativa prevista no item 7.4.**

VIII – DA VALIDADE DO EDITAL

7.8. O presente processo seletivo terá validade apenas para formação da Qualificação Profissional **Excelência no Atendimento e Boas Práticas no Setor Público**, a se realizar no período dos **dias 01, 03 e 05 de abril de 2024** na cidade de Palmas /TO.



PREFEITURA MUNICIPAL DE PALMAS
INSTITUTO 20 DE MAIO DE ENSINO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE PALMAS

IX – DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

7.9. O cronograma estimado das atividades previstas no item 1.1 deste edital poderá sofrer alterações, verificada a demanda e necessidade pelo Instituto 20 de Maio de Ensino, Ciência e Tecnologia de Palmas – IVM, caso isso ocorra, todas as alterações serão devidamente publicadas tanto na página do Instituto, quanto na página da Prefeitura Municipal de Palmas.

8.0. O Instituto 20 de Maio de Ensino, Ciência e Tecnologia de Palmas – IVM, poderá a qualquer momento, para garantir a transparência e legitimidade deste processo, proceder a normas complementares ao edital.

8.1. Os casos omissos serão resolvidos pelo Instituto 20 de Maio de Ensino, Ciência e Tecnologia de Palmas – IVM.

Palmas/TO, 13 de Março de 2024.

Ivonete Pereira Motta
Presidenta

Instituto 20 de Maio de Ensino, Ciência e Tecnologia de Palmas – IVM



PREFEITURA MUNICIPAL DE PALMAS

INSTITUTO 20 DE MAIO DE ENSINO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE PALMAS

ANEXO A – EMENTA PROGRAMÁTICA

A Qualificação **Excelência no Atendimento e Boas Práticas no Setor Público** tem por objetivo específico, compreender a importância da ética e da humanização no atendimento, entender a assertividade de uma comunicação eficaz, compreender que o servidor público enquanto agente público deve ser ético, perspicaz, autoconfiante e proativo e que esteja preparado para atender com inteligência emocional. A referida Capacitação será realizada em duas turmas, no período dos **dias 01, 03 e 05 de abril de 2024**, das **08:00h às 12:00h** e das **14:00h às 18:00h** conforme conteúdo programático, a saber:

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO – 24 h/a

- 1 – A organização como sistema social;
- 2 – Comunicação interna e sua importância nas organizações;
- 3 – Eficiência e eficácia na comunicação interna;
- 4 – Teorias motivacionais;
- 5 – Motivação nas relações humanas;
- 6 – Necessidades humanas básicas;
- 7 – Motivação no ambiente organizacional;
- 8 – Motivação nas empresas públicas;

INSTRUTOR

Instrutor: Prof. JOSÉ FILADELFO DA SILVA

Bacharel em Ciências Sociais, (Sociólogo);

Especialista em Didática: Fundamentos Teóricos da Prática Pedagógica.

Cursos de Qualificação:

Curso de Filosofia e História da Educação I e II – 1994

Curso de Planejamento e Metodologia do Ensino – 1996

Curso de Métodos e Técnicas Docente na Pós-Graduação – 2008

Curso de qualificação: Formalização de Instrutores – 50hs. - 2010

Curso de qualificação: Formação de Instrutores – 50hs. - 2017



PREFEITURA MUNICIPAL DE PALMAS
INSTITUTO 20 DE MAIO DE ENSINO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE PALMAS

Curso de qualificação: Formação de Instrutores – 50hs. - 2022

Professor da Unitins de 1994 a 2005; Sociologia Geral; Sociologia da Educação I e II; Filosofia da Educação; História da Educação; Metodologia da Pesquisa; Didática do ensino.

Professor na UFT com as disciplinas: Sociologia Geral; Sociologia da Educação; Filosofia da Educação; História da Educação; Métodos e da Pesquisa; Didática do ensino;

Professor na UFT, Planejamento Educacional: Inovando o Fazer Docente

Professor no Objetivo/Fapal: Homem e Sociedade; Metodologia da Pesquisa.

Professor no ITOP: Supervisão e Orientação Educacional – Latu Sensu.

Professor na UFT Pós-Graduação, com as disciplinas: didática do Ensino Superior: Ética Docente; Didática do Ensino Superior e as Tecnologias da Informação e da Comunicação;



PREFEITURA MUNICIPAL DE PALMAS
INSTITUTO 20 DE MAIO DE ENSINO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE PALMAS

ANEXO B – ANUÊNCIA DA CHEFIA IMEDIATA

Declaro a devida anuência para que o servidor(a) _____ matrícula nº _____, participe do Curso **Excelência no Atendimento e Boas Práticas no Setor Público**, Edital IVM N° 01/2024, em duas turmas, que será realizado no período dos dias **01, 03 e 05 de abril de 2024**, aulas presenciais das 08h às 12h e das 14h às 18h, asseverando que o mesmo possui disponibilidade para cumprir a carga horária prevista, em consonância com suas atividades estatutárias.

Assinatura do servidor

Assinatura e carimbo da chefia imediata

Palmas, _____ de _____ de 2024