



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

**EDITAL DE SELEÇÃO DE SERVIDORES PARA A QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL**  
**“EXCELÊNCIA NO ATENDIMENTO E BOAS PRATICAS NO SETOR PÚBLICO”**

**EDITAL IVM Nº 08/2022**

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 Praticas no Setor Público**, na modalidade presencial, sendo ofertadas **40 (quarenta) vagas** em turma única, com carga horária de **40 h/a**, no período de **12 a 23 de Setembro de 2022**, O curso abordará conceitos e a importância da qualidade no atendimento, formas e técnicas de aplicação da qualidade em serviço, a qualidade na prestação do serviço público e a qualidade dos serviços prestados.

**I – DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES**

1.1. Este processo destina-se à seleção de servidores do Município de Palmas/TO para Qualificação Profissional **“Excelência no Atendimento e Boas Praticas 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:

<b>Data</b>	<b>Cronograma de Atividades</b>
<b>22/08 a 08/09/2022</b>	Período de inscrições on-line
<b>09/09/2022</b>	Análise, seleção e publicação do resultado definitivo
<b>12/09/2022</b> (segunda-feira)	Início do curso – das 08 às 12h
<b>13/09/2022</b> (terça-feira)	Aula expositiva e prática
<b>14/09/2022</b>	Aula expositiva e prática



## PREFEITURA MUNICIPAL DE PALMAS

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

(quarta-feira) <b>15/09/2022</b>	Aula expositiva e prática
(quinta-feira) <b>16/09/2022</b>	Aula expositiva e prática
(sexta-feira) <b>19/09/2022</b>	Aula expositiva e prática
(segunda-feira) <b>20/09/2022</b>	Aula expositiva e prática
(terça-feira) <b>21/09/2022</b>	Aula expositiva e prática
(quarta-feira) <b>22/09/2022</b>	Aula expositiva e prática
(quinta-feira) <b>23/09/2022</b>	Aula expositiva e prática
(sexta-feira)	Aula expositiva e prática

## 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 **40 horas e será realizada do dia 12 de Setembro a 23 de Setembro de 2022, das 08 às 12 h**, no Auditorio do Instituto 20 de Maio de Ensino, Ciência e Tecnologia de Palmas – IVM, sito a 405 Sul, Av. LO 09, HM 06, Lote 03 (Av. do antigo aeroporto de Palmas), 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 **40 (quarenta) 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 de **22/08/2022 – 08/09/2022**.

5.2. Os servidores interessados deverão efetuar a inscrição por meio do link: <https://forms.gle/CdQEYockR06ZeDFe7> 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 no 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 405 Sul, Av. LO 09, HM 06, Lote 03 (Av. do antigo aeroporto de Palmas), pelo e-mail [secretaria.egp@palmas.to.gov.br](mailto:secretaria.egp@palmas.to.gov.br) e fones/WhatsApp (63) 3212-7159 / 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 será realizada na seguinte formatação:

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.



## PREFEITURA MUNICIPAL DE PALMAS

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

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.

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.**

7.8. Durante a realização do curso, o servidor deverá seguir todos os protocolos para a prevenção e combate ao COVID-19, tal qual, o uso de álcool em gel, o uso de máscaras e manter o distanciamento dos outros cursistas.

## VIII – DA VALIDADE DO EDITAL

8.1. O presente processo seletivo terá validade apenas para formação da **Turma Única** da Qualificação Profissional “**Excelência no Atendimento e Boas Práticas no Setor Público**”, a se realizar no período de **12 a 23 de Setembro de 2022**, na cidade de Palmas /TO.



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

**IX – DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

9.1 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.

9.2. 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.

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

**Palmas/TO, 22 de Agosto de 2022.**

**EDUARDO ALENCAR LUSTOSA SOBRINHO**

Diretor de Capacitação e Aperfeiçoamento



**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 utilizar como diretrizes a humanização no atendimento, a qualidade, assertividade, resolutividade e responsabilidade, bem como a ética; proporcionar atendimento de qualidade aos usuários que buscam o serviço. A referida Capacitação será realizada em **Turma Única**, no período de **12 a 23 de Setembro de 2022**, conforme conteúdo programático, a saber:

**CONTEÚDO PROGRAMÁTICO – 40 h/a**

1. A Excelência no atendimento do usuário no serviço público;
2. As habilidades emocionais necessárias para o atendimento ao público;
3. O papel do servidor, postura, valores e ética profissional no trabalho;
4. Perfil do servidor, postura, valores e ética profissional no trabalho;
5. Dispositivos legais de regulamentação, direitos e deveres;
6. Comunicando-se com assertividade e lidando com conflitos;

**INSTRUTORA**

**Instrutora: Prof<sup>a</sup> Silvana Marques Filgueiras Teixeira**

**Formação Nutrição**

- Especialização: Gestão Pública, Gestão de Vigilância Sanitária, Preceptoria no Sus, Nutrição Clínica, Oncologia e Gerontologia
- Ocupação: Inspetora Sanitária, professora Universitária, Preceptora em Programa de Residência
- Coordenação de Projetos
- Área de Pesquisa: Desenvolvimento humano, Nutrição e qualidade de vida e Saúde Pública

Possui graduação em Nutrição pela Universidade Federal de Goiás (1993),

Especialização em Nutrição Clínica pelo Centro Universitário São Camilo (2002),  
Especialização em Gestão de Vigilância Sanitária pelo Hospital Sírrio Libanês,  
Especialização em Educação na Saúde para Preceptores no SUS e Mestrado em



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

Ciências da Saúde pela Universidade Federal do Tocantins – UFT

**Instrutor: Profº José Marcos S. Cardoso**

- Possui graduação em ADMINISTRAÇÃO pelo Centro Universitário Luterano de Palmas, Especialista em Comunicação Empresarial e Marketing pela Falbe/Itop, Docência Superior pela Dom Cabral, Gerenciamento de Projetos pela FGV (em curso). até novembro de 2018 Superintendente de Industria Comércio e Serviços da Secretaria de Desenvolvimento Econômico e Emprego de Palmas (responsável pela Implantação do Centro de Inovação e Aceleração de Empresas de Palmas, pelo Programa de Incubação de Empresas, pela capacitação de Micro e pequenos empresários, pelo Plano de Desenvolvimento Econômico de Palmas, pela Implantação e Manutenção do Escritório de Projeto da Prefeitura de Palmas; um dos responsáveis direto pelo PPA 2014/2017 e suas revisões da Prefeitura de Palmas; Representante da Prefeitura junto ao Diagnóstico do BID para Cidades Sustentáveis, contribuindo diretamente com o desenho e implantação de projetos estruturantes como o Parque Tecnológico de Palmas, o Porto Seco dentro outros), foi AD-Agente de Desenvolvimento de Palmas; é Consultor do Sebrae em Marketing, Design e Planejamento Empresarial; é Consultor em Gestão de Projetos e Orientador do Instituto Palmas de Pesquisa e Tecnologia; Consultor empresarial, Auditor Líder da Qualidade ISO 9001 e Inovação da Fábrica Business Partner & Consultoria Ltda; Gestor de Vendas do Programa de Qualidade e Produtividade Lojista - Pró-Cliente; Foi Coordenador de Inovação no Projeto de Pesquisa e Desenvolvimento de novos produtos da Eletro Rural - Casa Verde; foi Professor do Curso de Jornalismo da Universidade Federal do Tocantins - UFT em 2010/2012 e 2013; é Professor do Curso de Gestão Pública e Serviço Social do Instituto Tocantinense de Pós Graduação -





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

ITOP; foi Coordenador do projeto Sebraetec junto a Fundação de Apoio Científico e Tecnológico do Tocantins - FAPTO entre 2012 e 2014, 2016; Foi Vice-presidente da Rede Amazônica de Incubadoras em prol do Desenvolvimento Sustentável, instituição com sede em Belém e Manaus de 2008 a 2014. Tem experiência na área de Administração, Economia e Contabilidade, atuando principalmente nos seguintes temas: Consultoria em Desenvolvimento de Projetos, Pesquisa, Avaliação, Monitoramento, Sustentabilidade das empresas, Inovação, Desenvolvimento empresarial, Gestão de vendas, Planejamento Empresarial, Consultoria empresarial; Instrutoria "Palestra" em Vendas, Marketing, Atendimento, Oratória; Planejamento Estratégico; Análise econômica, Análise de mercado; Valuation; Docência Superior.



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

**ANEXO C – 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° 08/2022, que será realizado no período de **12 a 23 de Setembro de 2022**, aulas presenciais das 08h às 12h, 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 2022