



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 07/2022

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 **20 (vinte) vagas** em turma única, com carga horária de **40 h/a**, no período de **22 de Agosto a 02 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:

| Data | Cronograma de Atividades |
|--------------------------------------|---|
| 08/08 a 19/08/2022 | Período de inscrições on-line |
| 19/08/2022 | Análise, seleção e publicação do resultado definitivo |
| 22/08/2022 (segunda-feira) | Início do curso – das 08 às 12h |
| 23/08/2022 (terça-feira) | Aula expositiva e prática |
| 24/08/2022 (quarta-feira) | Aula expositiva e prática |
| 25/08/2022 (quinta-feira) | Aula expositiva e prática |



PREFEITURA MUNICIPAL DE PALMAS

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

| | |
|--------------------------------------|---------------------------|
| 26/08/2022 (sexta-feira) | Aula expositiva e prática |
| 29/08/2022 (segunda-feira) | Aula expositiva e prática |
| 30/08/2022 (terça-feira) | Aula expositiva e prática |
| 31/08/2022 (quarta-feira) | Aula expositiva e prática |
| 01/09/2022 (quinta-feira) | Aula expositiva e prática |
| 02/09/2022 (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 22 de Agosto a 02 de Setembro de 2022, das 08 às 12 h**, no Estudo 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 **20 (vinte) 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 **08/08/2022 – 19/08/2022**.

5.2. Os servidores interessados deverão efetuar a inscrição por meio do link: <https://forms.gle/ratWXPwqJWL1Fvwn7> 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 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.

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.



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

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 **22 de Agosto a 02 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, 08 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 **22 de Agosto a 02 de Setembro 2022**, conforme conteúdo programático, a saber:

| CONTEÚDO PROGRAMÁTICO – 40 h/a |
|---|
| <ol style="list-style-type: none">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 |
| <p>José Filadelfo da Silva: Bacharel em Ciências Sociais; Especialista em: didática, fundamentos teóricos da prática pedagógica; Professor na UFT – 2005 a 2007; Professor na UNITINS – 1994 a 2005; Professor na faculdade Objetivo – 2003 a 2008; Analista de Ciências Sociais – Fundação Cultural de Palmas – desde 2006; Instrutor do Instituto 20 de Maio – desde 2010 – até o presente.</p> |



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° 07/2022, que será realizado no período de **22 de agosto a 02 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