



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

EDITAL DE SELEÇÃO DE SERVIDORES PARA A QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL
- EXCELÊNCIA NO ATENDIMENTO -

EDITAL EGP Nº 012/2018

O Instituto 20 de Maio de Ensino, Ciência e Tecnologia de Palmas, por meio da Escola de Governo de Palmas, torna público que estão abertas as inscrições para selecionar servidores do Município de Palmas para a qualificação profissional em “**Excelência no Atendimento**”, sendo ofertadas 20 (vinte) vagas para o curso, em turma única, com carga horária de **40 horas**, no período de **07 a 18 de maio de 2018**, na cidade de Palmas/TO, tendo por finalidade apresentar novos conceitos e práticas que auxiliam na excelência do atendimento no serviço público.

I - DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

1.1. Este processo destina-se à seleção de servidores do Município de Palmas/TO para qualificação profissional no curso “**Excelência no Atendimento**”, sendo regido por este Edital e executado pela Escola de Governo de Palmas, conforme o cronograma de atividades abaixo:

Data	Etapas
20/04 a 03/05/2018	Inscrições
04/05/2018	Análise, seleção e publicação de resultado definitivo
07/05/2018	Início do curso

II - DA QUALIFICAÇÃO

2.1. A qualificação profissional do curso “**Excelência no Atendimento**” será desenvolvida conforme ementa programática constante no Anexo A deste Edital.

2.2. A capacitação terá carga horária de **40 horas** e será realizada no período de **07 a 18 de maio de 2018, das 14 às 18h**, na Sala 03 do Instituto 20 de Maio de Ensino, Ciência e Tecnologia de Palmas, sito a 405 Sul, Av. LO 09, HM 06, Lote 03 (Av. do antigo aeroporto de Palmas), na cidade de Palmas/TO.



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

III - DA DISTRIBUIÇÃO DE VAGAS

3.1. A Escola de Governo de Palmas 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 nomeados, 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.

3.2. Havendo demanda superior as vagas ofertadas, a Escola de Governo 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.

IV - DOS REQUISITOS PARA A INSCRIÇÃO

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

4.1.1. Ser servidor efetivo ou nomeado em pleno exercício no Município de Palmas;

4.1.2. Apresentar a documentação disposta no Item V deste edital.

V - DA INSCRIÇÃO

5.1. As inscrições para o presente processo seletivo deverão ser realizadas no site da **Escola de Governo de Palmas - EGP (<http://egp.palmas.to.gov.br>)**, no período de **20 de abril a 03 de maio de 2018**.

5.2. Os servidores interessados deverão efetuar a inscrição via online no prazo estabelecido por este Edital, anexando no ato o seguinte documento:

5.2.1. Anuência da chefia imediata (formulário próprio gerado no ato da inscrição via online que deverá ser impresso, assinado, escaneado e anexado para validação da mesma).



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

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 pela Escola de Governo, 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 da Escola de Governo.

5.6. Informações complementares e/ou esclarecimentos poderão ser obtidos junto a Escola de Governo de Palmas, sito a 405 Sul, Av. LO 09, HM 06, Lote 03 (Av. do antigo aeroporto de Palmas), e pelos fones (63) 3219-5559 / 3219-5553 / 99218-9533.

VI - DA SELEÇÃO E MATRÍCULA

6.1. A seleção para a qualificação profissional do curso “**Excelência no Atendimento**”, oferecido pela Escola de Governo de Palmas, 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 realizada a inscrição primeiro.

6.2. A relação dos servidores selecionados e matriculados no curso “**Excelência no Atendimento**” será divulgado no Portal de Treinamentos da Escola de Governo, conforme cronograma previsto no item 1.1 deste Edital.

6.3. É de responsabilidade do servidor todas as informações e documentações apresentadas 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, através do site da **Escola de Governo de Palmas** (<http://egp.palmas.to.gov.br>).

6.4. Não ocorrendo o preenchimento das vagas ofertadas por este edital, as mesmas serão preenchidas conforme demanda existente na Administração Municipal.

VII - DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES DO SERVIDOR



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

7.1. O servidor que tiver sua matrícula confirmada pela Escola de Governo, conforme relação publicada no **Portal de Treinamentos da EGP** (<http://egp.palmas.to.gov.br>), 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 pela EGP, necessária a lhe conferir a outorga do respectivo Certificado de Conclusão do Curso.

7.3. Somente obterá certificação o servidor que obter **frequência mínima 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 frequentar o curso para o qual foi matriculado, ou o número mínimo de aulas necessário à conclusão do curso, esta deverá ser imediatamente comunicada à Escola de Governo de Palmas, por escrito, com o expresso 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 para frequentar as aulas, sem a devida justificativa prevista no item 7.4, será noticiado à sua chefia imediata, e poderá ser impedido de se inscrever nos cursos, capacitações e treinamentos ofertados pela Escola de Governo por até **06 (seis) meses**.

7.6. Em caso de não observância do item 7.2, e não havendo a justificativa prevista no item 7.4, ou ainda, mesmo apresentada a devida justificativa, se esta tiver sido rejeitada pela Escola de Governo, o servidor poderá ser obrigado à devolução do valor integral relativo a sua inscrição no curso, conforme os custos despendidos para a realização do mesmo, sem prejuízo da aplicação do previsto no item 7.5.

7.7. Para fins do ressarcimento objeto do item 7.6, o Instituto 20 de Maio de Ensino, Ciência e Tecnologia abrirá processo administrativo para requerer os respectivos descontos em folha de pagamento do servidor, em número suficiente de parcelas, sendo que o montante mensal



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

descontado não poderá exceder a dez por cento da remuneração ou provento do Servidor, em conformidade com § 3º do art. 40 da Lei Complementar nº 008/1999.

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**”, a se realizar no período de **07 a 18 de maio de 2018**, na cidade de Palmas /TO.

IX - DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

9.1. A Escola de Governo de Palmas publicará todas as fases e o resultado final da seleção no site da **Escola de Governo de Palmas** <<http://egp.palmas.to.gov.br>>, conforme cronograma constante no Item 1 deste edital.

9.2. A Escola de Governo de Palmas 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 pela Escola de Governo de Palmas.

Palmas/TO, 20 de abril de 2018.

Lédyce Moreira Nóbrega Porto

Diretora

Escola de Governo de Palmas

Evertton Kleber Teixeira Nunes

Presidente

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



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

ANEXO A - EMENTA PROGRAMÁTICA

A qualificação “**Excelência no Atendimento**” tem por objetivo auxiliar na aplicação eficiente de novas ferramentas de atendimento, propondo soluções para viabilizar a excelência no atendimento. A referida capacitação será realizada em turma única, nos dias **07 a 18 de maio de 2018, das 14 às 18h**, conforme conteúdo programático, a saber:

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO - 40H

1. Atendimento ao cidadão
2. Atendimento e tratamento
3. Bom atendimento
4. Visão sistêmica do atendimento
5. Qualidade
6. Excelência
7. Eficiência, eficácia e efetividade no atendimento
8. Fazer de forma diferente
9. Competências essenciais do servidor público
10. Apresentação pessoal
11. Ética, Qualidade e Cidadania
12. Excelência no Atendimento
13. Linguagem corporal

INSTRUTORA

Maria Lídia da Penha Soares Costa

Bacharel em Administração – UFT; MBA em Gestão de Pessoas – UFT; Servidora Pública Desde 2005 e Instrutora Credenciada na Escola de Governo desde 2010.