



PREFEITURA MUNICIPAL DE PALMAS
SECRETARIA DE PLANEJAMENTO, GESTÃO E DESENVOLVIMENTO HUMANO
ESCOLA DE GESTÃO PÚBLICA

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

EDITAL EGP Nº 021/2016

A Secretaria Municipal de Planejamento, Gestão e Desenvolvimento Humano, por meio da Escola de Gestão Pública de Palmas, torna público que estão abertas as inscrições para selecionar servidores do Município de Palmas para a qualificação profissional “**Excelência no Atendimento**” sendo ofertadas 20 (vinte) vagas para o curso em turma única, com carga horária de 20 horas, pelo período de **17 a 21 de outubro de 2016**, na cidade de Palmas – TO, tendo por finalidade promover a capacitação técnica dos servidores municipais para que os mesmos possam conhecer a arte voltada ao atendimento ao cidadão, considerando-se os princípios éticos e legais do serviço público e respectiva melhoria da governança, objetivando a prestação de serviços com eficácia e eficiência à Comunidade Palmense.

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 Gestão Pública de Palmas, conforme o cronograma de atividades abaixo:

Data	Etapa de Seleção
30/09 a 07/10	Inscrições
11/10	Processo de análise e seleção e Publicação do resultado preliminar
13/10	Interposição de recursos
14/10	Análise e publicação do resultado definitivo
17/10	Início do curso

II - DA QUALIFICAÇÃO

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



PREFEITURA MUNICIPAL DE PALMAS
SECRETARIA DE PLANEJAMENTO, GESTÃO E DESENVOLVIMENTO HUMANO
ESCOLA DE GESTÃO PÚBLICA

2.2. O curso “**Excelência no Atendimento**” terá carga horária de 20 horas e será realizado no período de **17 a 21 de outubro de 2016, das 14h às 18h**, no auditório do Resolve Palmas sito à Quadra 104 sul I, Av. JK, Conjunto 01, nº 120, Plano Diretor Sul, na cidade de Palmas –TO.

III - DA DISTRIBUIÇÃO DE VAGAS

3.1. A Escola de Gestão Pública 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 Nº 03/2012 do Conselho Gestor do Fundo Municipal de Capacitação e Aperfeiçoamento dos Servidores Públicos do Município de Palmas.

3.2. Havendo demanda muito superior as vagas ofertadas, a Escola de Gestão 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 serão preenchidas conforme demanda existente na Administração Municipal.

3.4. Não havendo o preenchimento mínimo de 75% das vagas disponibilizadas, o curso poderá ser suspenso a critério da Escola de Gestão Pública de Palmas.

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 (com vínculo direto com a Administração);

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

V - DA DOCUMENTAÇÃO

5.1. Os servidores interessados deverão comparecer à Escola de Gestão Pública de Palmas, no prazo estabelecido no Item VI deste Edital, acompanhados dos seguintes documentos:

5.1.1 Ficha de inscrição, devidamente preenchida e assinada pelo servidor, com anuência da chefia imediata – Anexo B;



PREFEITURA MUNICIPAL DE PALMAS
SECRETARIA DE PLANEJAMENTO, GESTÃO E DESENVOLVIMENTO HUMANO
ESCOLA DE GESTÃO PÚBLICA

- 5.1.2. Cópia de documento de identificação com foto;
- 5.1.3. Termo de compromisso, devidamente preenchido e assinado pelo servidor – Anexo C;
- 5.2. **É de responsabilidade do servidor o preenchimento correto de todas as informações solicitadas na ficha de inscrição e demais formulários.**
- 5.3. O não atendimento de qualquer um dos requisitos implicará no indeferimento da inscrição.
- 5.4. Não haverá devolução de documentos solicitados para inscrição, sob nenhuma hipótese.

VI - DA INSCRIÇÃO

- 6.1. As inscrições para o presente processo seletivo deverão ser realizadas na **Escola de Gestão Pública de Palmas – EGP**, sito à Quadra 405 Sul, Avenida LO 09, HM 06, Lt 03, no período de **30 de setembro a 07 de outubro de 2016, das 8h às 12h e das 14h às 18h.**
- 6.2. As inscrições serão consideradas realizadas mediante a entrega na secretaria da EGP, da documentação solicitada no Item V deste Edital, devidamente preenchida e assinada, pessoalmente, por procuração de próprio punho, datada e assinada, ou via expediente da chefia imediata.
- 6.3. As inscrições somente serão consideradas validadas se estiverem em estrita consonância com este edital, e quando protocoladas até as 18 horas do último dia útil indicado para inscrição no edital.
- 6.4. Todas as etapas do processo de seleção serão divulgadas na página da Prefeitura Municipal de Palmas.

VII - DA SELEÇÃO

- 7.1. A seleção para a qualificação profissional “**Excelência no Atendimento**”, oferecida pela Escola de Gestão Pública de Palmas, será realizada na seguinte formatação:
- 7.1.2. Não haverá limitação de inscrições, sendo que, havendo servidores inscritos além da quantidade de vagas ofertadas, serão obedecidos os seguintes critérios objetivos para seleção, na ordem:
- a) Pertencer a cargo ou função que tenham relação com a área da qualificação oferecida;
 - b) Possuir maior tempo admissional no Município de Palmas.
 - c) Realizado inscrição primeiro.



**PREFEITURA MUNICIPAL DE PALMAS
SECRETARIA DE PLANEJAMENTO, GESTÃO E DESENVOLVIMENTO HUMANO
ESCOLA DE GESTÃO PÚBLICA**

7.2. A não classificação do servidor por ausência de informações solicitadas na ficha de inscrição, não ensejará reclamações posteriores, bem como correções ou complementações após finalizado o prazo de inscrição.

7.3. É de responsabilidade do servidor o acompanhamento da seleção, assim como de todas as etapas e informações complementares que possam surgir em relação ao certame, através do site da Prefeitura Municipal de Palmas/TO.

VIII - DOS RECURSOS

8.1. Somente será admitido recurso para impugnar erro de procedimento.

8.2. O recurso, expostas as razões que o ensejam, será interposto no prazo decadencial de 24 (vinte e quatro) horas, após a publicação do resultado, e dirigido à Escola de Gestão Pública, em conformidade com o cronograma estipulado no Item 1.1 deste Edital.

IX - DA VALIDADE DO EDITAL

9.1. O presente processo seletivo terá validade apenas para a formação de turma única da qualificação profissional “**Excelência no Atendimento**”, que será realizada no período de **17 a 21 de outubro de 2016**, na cidade de Palmas –TO.

X - DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

10.1. A Escola de Gestão Pública de Palmas publicará todas as fases e o resultado final da seleção no site da Prefeitura Municipal de Palmas: <<http://www.palmas.to.gov.br>>.

10.2. A Escola de Gestão Pública de Palmas, poderá a qualquer momento, para garantir a transparência e legitimidade deste processo, proceder a normas complementares ao edital.

10.3. Os casos omissos serão resolvidos pela Escola de Gestão Pública de Palmas.

Palmas/TO, 29 de setembro de 2016.

Lédyce Moreira Nóbrega Porto
Superintendente
Escola de Gestão Pública de Palmas



**PREFEITURA MUNICIPAL DE PALMAS
SECRETARIA DE PLANEJAMENTO, GESTÃO E DESENVOLVIMENTO HUMANO
ESCOLA DE GESTÃO PÚBLICA**

ANEXO A - EMENTA

O curso “**Excelência no Atendimento**” será ministrado pelo instrutor **Luciano Rezende Figueira**, realizado em turma única, conforme conteúdo programático, a saber:

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO
<ul style="list-style-type: none">• Papel do Servidor Público x Cidadania: desafio e convergências;• Características de um atendimento excelente;• Inteligência Emocional no atendimento;• Situações críticas e solução de problemas e conflitos;• Indicadores de qualidade de atendimento ao cidadão;• Nivelamento de procedimentos e posturas no atendimento: presencial, telefônico e eletrônico.



PREFEITURA MUNICIPAL DE PALMAS
SECRETARIA DE PLANEJAMENTO, GESTÃO E DESENVOLVIMENTO HUMANO
ESCOLA DE GESTÃO PÚBLICA

ANEXO B - FICHA DE INSCRIÇÃO

1. Identificação do Servidor

Ficha n°

Nome:	
Data de Admissão:	Formação: () 1° Grau () 2° Grau () 3° Grau
Vínculo (somente para servidores com vínculo direto com Administração): () efetivo () nomeado/contrato	Curso:
Telefone para contato:	E-mail:
Lotação (Secretaria):	Setor:
Cargo:	Função (atividade desempenhada):

2. Dados do Evento (Edital EGP n° 021/2016)

Nome do evento: Excelência no Atendimento	
Período de realização: De 17 a 21 de outubro de 2016	Carga horária: 20 horas
Horário(s): 14 às 18h	Turma: Única
Local de realização (endereço, cidade, Estado): Auditório do Resolve Palmas sito à Quadra 104 sul I, Av. JK, Conjunto 01, n° 120, Plano Diretor Sul.	
Instituição realizadora: Escola de Gestão Pública de Palmas	

4. Anuência da Chefia imediata

Declaro a devida anuência para que o servidor acima identificado, item 1, participe do Evento



PREFEITURA MUNICIPAL DE PALMAS
SECRETARIA DE PLANEJAMENTO, GESTÃO E DESENVOLVIMENTO HUMANO
ESCOLA DE GESTÃO PÚBLICA

constante no item 2, asseverando que o mesmo possui disponibilidade para cumprir a carga horária prevista, em consonância com suas atividades estatutárias sob esta chefia direta.

Assinatura e carimbo da Chefia imediata

Assinatura do servidor _____ Palmas, / /

ANEXO C – TERMO DE COMPROMISSO

1. DO SERVIDOR

Nome:

Mat.....

Func.:

Lotação:

Setor:

Tel.:

2. DO TERMO

Em conformidade com o **Edital EGP nº 021/2016**, firmo o presente termo pelos motivos e nas condições abaixo estipuladas:

2.1. O Servidor acima identificado está autorizado a frequentar o curso **“Excelência no Atendimento”**, promovido pela Escola de Gestão Pública de Palmas, com carga horária de **20 horas/aula**, durante o período de **17 a 21 de outubro de 2016**, cujos custos correrão por conta do Fundo Municipal de Capacitação.

2.2. Pelo presente, o Servidor compromete-se a frequentar as aulas/horas estabelecidas pela coordenação do curso, necessária a lhe conferir a outorga do respectivo Certificado de Conclusão do Curso.

2.3. Caso haja qualquer ocorrência que impossibilite o Servidor de frequentar o número de aulas mínimo e necessário à conclusão do curso, esta deverá ser imediatamente comunicada à Chefia imediata do Servidor, por escrito, instruída com os documentos comprobatórios pertinentes, o qual será encaminhado por este à EGP, com o respectivo de acordo, ou não, para que a Administração avalie a justificativa da ausência.

2.4. Em caso de não observância do item 2.3, e não havendo a justificativa do Servidor abonada pela Administração, ou, mesmo apresentada a devida justificativa, se esta tiver sido rejeitada pela autoridade competente, ficará o Servidor obrigado à devolução do valor integral relativo ao curso.

2.5. Para fins do ressarcimento objeto do item 2.4, o Conselho Gestor do Fundo Municipal de Capacitação e Aperfeiçoamento dos Servidores autoriza a fazer os respectivos descontos em folha de



**PREFEITURA MUNICIPAL DE PALMAS
SECRETARIA DE PLANEJAMENTO, GESTÃO E DESENVOLVIMENTO HUMANO
ESCOLA DE GESTÃO PÚBLICA**

pagamento do servidor, em número suficiente de parcelas, sendo que o montante mensal 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.

Nesses termos, firmo o presente Termo de Compromisso e Autorização para desconto em Folha de Pagamento, para todos os fins e efeitos de direito, em 03 (três) vias, uma para controle do Servidor, uma para o Conselho Gestor do Fundo Municipal de Capacitação e Aperfeiçoamento dos Servidores, e outra para EGP.

Palmas/TO, de de 2016.

(nome e assinatura do servidor)