

**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO TOCANTINS**

Avenida Theotônio Segurado AANE 40 - Bairro Plano-Diretor Norte - CEP 77006-332 - Palmas - TO - <http://www.tjto.jus.br>
QI-01 Lote 03

Edital Nº 221 / 2024 - ESMAT/DGESMAT/DEESMAT**EDITAL nº 119, de 2024 – SEI Nº 24.0.000009404-4**

O diretor geral da Escola Superior da Magistratura Tocantinense (ESMAT), no uso de suas atribuições, dispõe sobre as normas gerais para ingresso e participação do **Curso Atendimento ao Público no Contexto da Administração Pública**, a se realizar no período de 7 a 28 de junho de 2024, mediante as condições determinadas neste Edital e nos demais dispositivos legais aplicados à espécie, conforme segue:

1. DADOS GERAIS

Nome: Atendimento ao Público no Contexto da Administração Pública

Objetivo: Capacitar os(as) participantes para oferecer um atendimento ao público de excelência, alinhado aos princípios da Instituição, por meio de um atendimento eficiente, empático e de qualidade, visando à melhoria dos serviços prestados e a satisfação do público.

Período de inscrições: As inscrições ocorrerão no período de 15 de maio a 3 de junho de 2024.

Inscrições: As inscrições serão realizadas por meio do sistema de inscrição da Esmat, e, após, validadas pela Secretaria Acadêmica da Esmat.

Públicos-Alvo: Servidores(as), estagiários(as) e colaboradores(as) do Poder Judiciário Tocantinense.

Carga horária de certificação: 24 horas

Modalidade: EaD

Local: Plataforma *Google Meet*

Valor do curso, custeado pela Esmat, por aluno: O valor da atividade será calculado após a conclusão das atividades, considerando-se os critérios de horas-aula, passagens, hospedagem e alimentação dos instrutores.

Haverá Pagamento de Diárias?

NÃO SIM - **Fonte de Recurso:**

2. VAGAS:

2.1 Quantidade de Vagas: 50 vagas.

2.2 Distribuição das Vagas:

Público	Nº de Vagas
Servidores(as), estagiários(as) e colaboradores(as) do Poder Judiciário Tocantinense	50

3. PRÉ-REQUISITOS

Serem servidores(as), estagiários(as) e colaboradores(as) do Poder Judiciário Tocantinense.

4. FREQUÊNCIA E AVALIAÇÃO DA APRENDIZAGEM

4.1 Os(As) alunos(as) inscritos(as) e matriculados(as) deverão participar das atividades no período de 7 a 28 de junho de 2024, conforme descrição no cronograma do curso;

4.2 Qualquer alteração no cronograma de desenvolvimento, ou no período de realização do curso, esta será comunicada por e-mail aos(às) alunos(as). Para tanto, os(as) alunos(as) deverão atualizar seus e-mails e telefones de contato em seus perfis na Secretaria Acadêmica Virtual (SAV);

4.3 A atividade ocorrerá por meio de videoconferências síncronas (pela Plataforma *Google Meet*); porém, o(a) matriculado(a) deverá fazer o *acesso exclusivamente* pela Secretaria Acadêmica Virtual da Esmat (SAV) da Esmat;

4.4 Só receberão certificado de conclusão os(as) alunos(as) que obtiverem frequência igual ou superior a 75% de aproveitamento;

4.5 Todos(as) os(as) alunos(as) estarão sujeitos(as) às regras estabelecidas na Portaria nº 1.965, de 12 de setembro de 2018, publicada no Diário da Justiça nº 4.348, em 13 de setembro de 2018, e também às regras previstas no Edital próprio do Curso.

5. CRONOGRAMA E PROGRAMAÇÃO

Período/Data	Horário	Conteúdo Programático / Atividades
De 7 a 28/6/2024	Conforme Cronograma das <i>Webaulas</i>	Tema 1: Fundamentos básicos do atendimento ao público. Tema 2: Legislação aplicada ao atendimento ao público no contexto da Administração Pública. Princípios básicos da Administração Pública. Lei nº 13.460, de 2017. Lei nº 14.534, de 2023. Tema 3: Comunicação eficaz. Comunicação interpessoal. Comunicação Assertiva. Estratégias para lidar com diferentes públicos. Tema 4: <i>Design Thinking</i> aplicado ao atendimento ao público. Tema 5: Empatia e adaptabilidade no contexto do atendimento ao público. Resolução de conflitos e comunicação não violenta. Tema 6: Comunicação profissional. Atendimento presencial e telefônico. Tema 7: Atendimento digital e redes sociais.

		Tema 8: Boas práticas e estudos de caso de atendimento ao público.
7/6/2024 Sexta-feira	Das 13h às 15h30	Webaula 1 – por meio da Plataforma Google Meet. Participação Obrigatória
10/6/2024 Segunda-feira	Das 13h às 15h30	Webaula 2 – por meio da Plataforma Google Meet. Participação Obrigatória
14/6/2024 Sexta-feira	Das 13h às 16h20	Webaula 3 – por meio da Plataforma Google Meet. Participação Obrigatória
17/6/2024 Segunda-feira	Das 13h às 16h20	Webaula 4 – por meio da Plataforma Google Meet. Participação Obrigatória
21/6/2024 Sexta-feira	Das 13h às 16h20	Webaula 5 – por meio da Plataforma Google Meet. Participação Obrigatória
24/6/2024 Segunda-feira	Das 13h às 15h30	Webaula 6 – por meio da Plataforma Google Meet. Participação Obrigatória
28/6/2024 Sexta-feira	Das 13h às 15h30	Webaula 7 – por meio da Plataforma Google Meet. Participação Obrigatória
Carga Horária Total		24 horas-aula

FACILITADOR DE APRENDIZAGEM	
Nome	Jefferson Sampaio de Moura
Síntese do Currículo	Diretor de Comunicação Social e professor no Instituto Federal de Brasília (IFB). Mestre em Educação em Direitos Humanos e Cidadania (UnB). Doutorando em Política Social (UnB). Especialista em Docência do Ensino Superior, graduado em Secretariado Executivo Bilingue. Líder do Grupo de Pesquisa em Gestão, Assessoria Executiva, Secretariado e Sociedade (GAEXS). Membro do Comitê de Secretariado Executivo do DF (COMSECDF). Secretário-Adjunto (2018-2021) da Associação Brasileira de Pesquisa em Secretariado (ABPSEC). Já ministrou oficinas, palestras, formações e cursos para profissionais em diversas instituições brasileiras, como Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovação e Comunicação (MCTIC); Presidência da República; Ministério da Educação; Tribunal de Justiça do Estado do Tocantins (TJTO); Banco Itaú; Universidade de Aveiro; e em Universidades públicas e privadas.

6. DISPOSIÇÕES FINAIS

6.1 A inscrição do(a) aluno(a), por indicação ou interesse próprio, implicará aceitação prévia das normas contidas no presente Edital, no Regimento Interno da Esmat e na Portaria nº 1.965, de 2018, publicada no DJ nº 4.348, de 13 de setembro de 2018, e o(a) aluno(a) autoriza a publicidade de sua imagem, capturada durante o desenvolvimento da atividade educacional, nos *sites* e documentos publicados pela Esmat;

6.2 Caso o(a) aluno(a) não concorde com a publicidade de sua imagem capturada durante o desenvolvimento da atividade educacional, nos *sites* e documentos publicados pela Esmat, deverá encaminhar comunicado à Coordenação da Atividade Educacional, antecipadamente, por e-mail nucas.esmat@tjto.jus.br;

6.3 A desistência do curso, sem causa justificada, deverá ser comunicada à Esmat até o terceiro dia útil que anteceder o início do evento-atividade, pelo e-mail secretaria.esmat@tjto.jus.br;

6.4 A desistência do curso iniciado ou a reprovação sujeitarão o(a) inscrito(a) à perda do direito de participar de ações de capacitação custeadas ou promovidas pela Escola Superior da Magistratura Tocantinense (ESMAT) pelo período de quatro meses, salvo por motivo de licença ou de afastamento previstos em Lei;

6.5 Os casos omissos e as dúvidas de interpretação das normas reguladoras do curso, porventura suscitados, deverão ser encaminhados ao Conselho de Cursos da Escola Superior da Magistratura Tocantinense.



Documento assinado eletronicamente por **Desembargador Marco Anthony Steveson Villas Boas, Diretor da ESMAT**, em 02/05/2024, às 19:13, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no link <http://sei.tjto.jus.br/verifica/> informando o código verificador **5812427** e o código CRC **02F29D6F**.