



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO TOCANTINS
ACNO 11 (103 Norte) - Rua NO 11 COM AV. NS 01 - Bairro CENTRO - CEP 77001-036 - Palmas - TO - <http://www.tjto.jus.br>
CONJ 03 LOTE 2

EDITAL Nº 127 / 2017 - ESMAT/DGESMAT/DEESMAT

EDITAL nº 035, de 2017 – SEI nº 17.0.000008915-0

O diretor geral da Escola Superior da Magistratura Tocantinense (ESMAT), no uso de suas atribuições, dispõe sobre as normas gerais para ingresso e participação no curso **Atendimento ao Público no Serviço Público – Turma IV**, a se realizar no período de 1º de junho a 2 de julho de 2017, mediante as condições determinadas neste Edital e demais dispositivos legais aplicados à espécie, conforme segue:

1. DADOS GERAIS

Nome: Atendimento ao Público no Serviço Público – **Turma IV**

Objetivo: Abordar e ensinar aos servidores conhecimentos, habilidades e atitudes pessoais e profissionais necessárias para o atendimento ao público com qualidade e excelência, expressando-se de forma clara e adequada aos contextos e características socioculturais, respeitando os princípios éticos e estéticos em todos os pontos de contato.

Período de inscrições: As inscrições acontecerão no período de 26 a 30 de maio de 2017.

Inscrições: As inscrições serão realizadas pelo Sistema Acadêmico da Escola Superior da Magistratura Tocantinense, por meio do Sistema Eletrônico de Informação (SEI).

Público-Alvo: Servidores (efetivos, comissionados, colaboradores, estagiários e servidores de outros órgãos) do Poder Judiciário Tocantinense.

Carga horária: 30 horas.

Modalidade: À Distância

Horário: Descrito no item 6 deste Edital.

Local: Salas de Aula da Esmat disponíveis nas 41 comarcas do interior e na sede da Escola Superior da Magistratura Tocantinense, localizada na Quadra ACNO 11 (103 Norte) – Conjunto 03 – Lote 2 – Rua NO 11, com AV. NS 01 – CEP: 77001-036 – Palmas-TO.

Valor do curso, custeado pela Esmat, por aluno: O valor do curso será calculado após a conclusão das atividades.

2. VAGAS: 150

3. REQUISITOS PARA A ADMISSÃO

3.1 Servidores (efetivos, comissionados, colaboradores, estagiários e servidores de outros órgãos) que atuam com atendimento ao público em uma das Unidades Jurisdicionais do Poder Judiciário Tocantinense.

4. PARTICIPAÇÃO, AVALIAÇÃO E CONCLUSÃO DO CURSO

4.1 Os alunos inscritos e matriculados deverão participar das atividades, no período de 1º de junho a 2 de julho a serem desenvolvidas na modalidade à distância, de acordo com a programação disponibilizada no item 10;

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

4.3 As frequências serão registradas eletronicamente após a realização das aulas, com base nas folhas de frequência recebidas das comarcas. Nas turmas de Palmas, a frequência será registrada no início e no final de cada período de aula, mediante leitura do código do aluno, no formato de barras. Serão considerados até 50% de frequência nas atividades de transmissão das aulas;

4.4 Para as atividades desenvolvidas no Ambiente Virtual de Aprendizagem, será considerado um percentual de até 50% de frequência nas atividades de fóruns, *chats*, atividades de avaliação objetivas e subjetivas;

4.5 Haverá tolerância de até 15 minutos após o horário definido para início, e 10 minutos antes do horário definido para o final da atividade em cada aula;

4.6 Só receberão certificado de conclusão os(as) alunos(as) que obtiverem média igual ou superior a 7,0, e frequência igual ou superior a 75% de aproveitamento;

4.7 Todos os alunos estarão sujeitos às regras estabelecidas na Portaria nº 311, de 2012, e também às regras previstas no Edital próprio;

4.8 Não haverá pagamento de diárias custeado pela Escola Superior da Magistratura Tocantinense..

5. CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

- O perfil do servidor público e seu comprometimento com a imagem da instituição;
- A imagem e postura do servidor público, ética e etiqueta profissional;
- A comunicação assertiva, não assertiva e agressiva e seus impactos;
- A percepção como ponto de partida para os relacionamentos;
- Visão sistêmica do atendimento;
- Competências essenciais do servidor;
- Postura e imagem profissional;
- Relacionamento interpessoal;
- Comunicação no atendimento;
- Motivação no trabalho;
- Como lidar com as emoções e conflitos;
- Criatividade e trabalho em equipe;
- Como lidar com diferentes tipos de pessoas;
- Administração do tempo e Ética;
- Compreendendo o usuário, as diferenças individuais;
- A inteligência emocional no atendimento aos usuários dos serviços prestados;

- O momento da verdade no atendimento aos usuários internos e externos.

6. CRONOGRAMA

Transmissão das Aulas			
Data	Horário da Transmissão	Horário da Retransmissão	Programação
5/6/2017	Das 8h às 11h	Das 14h às 17h	<p>O perfil do servidor público e seu comprometimento com a imagem da instituição;</p> <p>A imagem e postura do servidor público, ética e etiqueta profissional;</p> <p>A comunicação assertiva, não assertiva e agressiva e seus impactos;</p> <p>A percepção como ponto de partida para os relacionamentos;</p>
12/6/2017	Das 8h às 11h	Das 14h às 17h	<p>Visão sistêmica do atendimento;</p> <p>Competências essenciais do servidor;</p> <p>Postura e imagem profissional;</p> <p>Relacionamento interpessoal;</p>
19/6/2017	Das 8h às 11h	Das 14h às 17h	<p>Comunicação no atendimento;</p> <p>Motivação no trabalho;</p> <p>Como lidar com as emoções e conflitos;</p> <p>Criatividade e trabalho em equipe;</p> <p>Como lidar com diferentes tipos de pessoas;</p> <p>Administração do tempo e Ética;</p>
26/6/2017	Das 8h às 10h40	Das 14h às 16h40	<p>Compreendendo o usuário, as diferenças individuais;</p> <p>A inteligência emocional no atendimento aos usuários dos serviços prestados;</p> <p>O momento da verdade no atendimento aos usuários internos e externos.</p>
Carga Horária		12 horas-aula de videoaulas.	

Interatividade no Ambiente Virtual de Aprendizagem		
Período	Horário	Programação
1º a 11/6/2017	Livre	Interatividade e Avaliação no Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA)
12 a 18/6/2017	Livre	Interatividade e Avaliação no Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA)
19 a 25/6/2017	Livre	Interatividade e Avaliação no Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA)
29 a 2/7/2017	Livre	Interatividade e Avaliação no Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA)
Carga Horária Total	16 horas-aula, a serem desenvolvidas no Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA)	
Carga Horária Total	30 horas-aula.	

7. DISPOSIÇÕES FINAIS

7.1 A inscrição do candidato implicará aceitação prévia das normas contidas no presente Edital, no Regimento Interno da Esmat e na Portaria nº 311, de 2012, publicada no DJ nº 2.879, de 23 de maio de 2012;

7.2 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 saesmat@tjto.jus.br;

7.3 A desistência do curso iniciado ou a reprovação sujeitarão o inscrito 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;

7.4 Os casos omissos e 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 24/05/2017, às 16:48, 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 **1496649** e o código CRC **9CE34CAC**.