



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://wwa.tjto.jus.br>
CONJ 03 LOTE 2

Edital Nº 160 / 2020 - ESMAT/DGEMAT/DEEMAT

EDITAL nº 022, de 2020 – SEI Nº 20.0.000006360-7

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**, a se realizar no período de 18 de maio a 30 de junho de 2020, mediante as condições determinadas neste Edital e demais dispositivos legais aplicados à espécie, conforme segue:

1. DADOS GERAIS

Nome: Curso Atendimento ao Público no Serviço Público

Objetivo: Capacitar servidores do Tribunal de Justiça do Tocantins apresentando-lhe as noções de atendimento, suas diferentes formas e técnicas, para que o jurisdicionado se sinta bem atendido no âmbito do Poder Judiciário Tocantinense e o servidor, por sua vez, perceba o quanto a sua atividade é valiosa e edificante.

Período de inscrições: As inscrições acontecerão no período de 7 a 14 de maio de 2020.

Inscrições: Serão realizadas, via *web*, no endereço eletrônico www.tjto.jus.br/esmat.

Público-Alvo: Servidores (efetivos, comissionados e servidores à disposição) e Colaboradores do Poder Judiciário e Servidores de Órgãos parceiros da Escola Superior da Magistratura Tocantinense (ESMAT).

Carga horária: 40 horas

Modalidade: a Distância

Local: Ambiente Virtual de Aprendizagem da Esmat

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

2. VAGAS

2.1 Quantidade de Vagas: 150

2.2 Distribuição das Vagas:

Servidores do Poder Judiciário Tocantinense	100
Colaboradores do Poder Judiciário Tocantinense	30
Servidores de Órgãos parceiros da Escola Superior da Magistratura Tocantinense	20

2.3 Caso o percentual de vagas previstas não seja preenchido na ordem preferencial, estas serão destinadas à classe subsequente até que sejam totalmente preenchidas.

2.4 No caso de seleção dos alunos, esta será realizada considerando-se o relatório de inscritos por ordem de data e horário de inscrição.

2.5 Os demais interessados em participar do curso, que não integram o público definido no item 2.2, deverão solicitar inscrição pelo e-mail do Núcleo de Capacitação e Aperfeiçoamento de Servidores da Esmat – nucas@tjto.jus.br. As solicitações serão atendidas apenas no caso de disponibilidade de vagas após o período de inscrição.

3. PRÉ-REQUISITOS

3.1 Ser servidor ou colaborador do Poder Judiciário do Estado do Tocantins e ser servidor de Órgãos parceiros da Escola Superior da Magistratura Tocantinense (ESMAT).

4 FREQUENCIA E AVALIAÇÃO DA APRENDIZAGEM

4.1 Os alunos inscritos e matriculados deverão participar das atividades, no período de 18 de maio a 30 de junho de 2020, a serem desenvolvidas na modalidade à distância via Ambiente Virtual de Aprendizagem da Esmat;

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 na Secretaria Acadêmica Virtual (SAV) e no Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA);

4.3 As atividades acontecerão por meio do Ambiente Virtual de Aprendizagem da Esmat – Plataforma Moodle – sendo necessário assistir as videoaulas, participar dos fóruns e chats, realizar atividades como leitura dos textos propostos, exercícios de fixação, acesso aos links, bem como o cumprimento dos prazos para realização das avaliações;

4.4 Não serão avaliadas atividades enviadas por e-mail, aos professores, ou seja, todas as ações deverão ser realizadas no Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA);

4.5 Durante o processo, os alunos deverão cumprir os prazos estabelecidos em cronograma próprio para o desenvolvimento das atividades propostas no Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA) tais como: videoaulas, fóruns, chats, leitura, produções e realização das avaliações, de acordo com o exigido pelos professores;

4.6 A frequência no curso será registrada com base no Relatório de Atividades emitido pelo AVA, relatório este gerado automaticamente pelo sistema, de acordo com as ações realizadas pelo aluno no decorrer do curso;

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

4.8 Todas as atividades desenvolvidas no Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA) serão monitoradas e avaliadas pelos professores e servirão de respaldo para a certificação dos concluintes;

4.9 Não haverá pagamento de diárias custeado pela Escola Superior da Magistratura Tocantinense (ESMAT).

5. CONTEUDO PROGRAMÁTICO

Módulo I

1. O perfil do servidor público e seu comprometimento com a imagem da instituição

2. Competências essenciais do servidor
3. O momento da verdade no atendimento aos usuários internos e externos.
4. Motivação no trabalho
5. Postura e imagem profissional
6. Ética e etiqueta profissional
 - 6.1 ética no trabalho
 - 6.1.1 relação profissional – trabalho, usuários, profissionais, consigo mesmo, meio ambiente
 - 6.2 etiqueta profissional – saudação, discrição, pontualidade, vestuário e higiene pessoal

Módulo II

1. Comunicação humana
2. Comunicação e assertividade
3. Posturas corporais
 - 3.1 em pé
 - 3.2 ao andar
 - 3.3 ao sentar
4. A voz revela o estado de espírito das pessoas
5. Comunicação interna
 - 5.1 as redes de mensagens

Módulo III

1. Resiliência
 - 1.1 conceito
 - 1.2 processos-chave da resiliência
 - 1.3 processos de comunicação
 - 1.4 resiliência e o medo de assumir riscos
 - 1.5 regras práticas para não se abalar tanto diante das dificuldades
 - 1.6 resiliência – começar bem o dia
 - 1.7 como aplicar a resiliência na solução de problemas
 - 1.8 você é resiliente?
 - 1.9 habilidades para quem quer desenvolver a sua resiliência
2. Organização do local de trabalho
 - 2.1 Artigo: Os Paradigmas Organizacionais

Módulo IV

1. O estresse deteriora as relações interpessoais
 - 1.1 sintomas do estresse
 - 1.2 alguns conselhos úteis
2. Relações interpessoais
3. Mudanças
3. Inteligência emocional
 - 3.1 interpessoal
 - 3.2 intrapessoal
4. Conflitos interpessoais
 - 4.1 gerenciando conflitos e construindo compromissos

Módulo V

1. *Lifelong Learning* – Mentalidade de Desenvolvimento Contínuo
 - 1.1 Atitude é Palavra Chave
 - 1.2 Os aspectos do Mundo VICA e seus rebatimentos no dia-a-dia
 - 1.3 Ou Muda ou Desaparece
 - 1.4 Nossa querida inimiga – “A Zona de Conforto”!

Módulo VI

1. Saúde Mental em Destaque
 - 1.1 Vínculos Afetivos saudáveis melhora a qualidade de vida
 - 1.2 A respiração e as práticas de meditação *mindfulness*
 - 1.3 Estratégias e dicas para manter a saúde mental
 - 1.4 Estado de *flow* ou fluidez

Módulo VII

- 1 O Trabalho Remoto e seus Desafios
 - 1.1 Novo cenário exige novos hábitos
 - 1.2 Mudanças pessoais e coletivas necessárias

1.3 O *home office* e suas peculiaridades**Módulo VIII**

1.A Formação de Opinião

1.1 Atitudes que contribuem para formação de opinião

1.2 Coloque em xeque as suas experiências.

1.3 Colete informações.

1.4 Mantenha a mente aberta.

1.5 Coerência pessoal.

6. CRONOGRAMA

Módulo	Período	Conteúdo / Atividades
Módulo I	De 18 a 24/5/2020	1. O perfil do servidor público e seu comprometimento com a imagem da instituição 2. Competências essenciais do servidor 3. O momento da verdade no atendimento aos usuários internos e externos. 4. Motivação no trabalho 5. Postura e imagem profissional 6. Ética e etiqueta profissional 6.1 ética no trabalho 6.1.1 relação profissional – trabalho, usuários, profissionais, consigo mesmo, meio ambiente 6.2 etiqueta profissional – saudação, discrição, pontualidade, vestuário e higiene pessoal Assistir às videoaulas; interagir com a professora e demais alunos via fórum e <i>chat</i> ; leitura dos textos; acesso aos <i>links</i> ; realizar atividades.
Módulo II	De 25 a 31/5/2020	1. Comunicação humana 2. Comunicação e assertividade 3. Posturas corporais 3.1 em pé 3.2 ao andar

		<p>3.3 ao sentar</p> <p>4. A voz revela o estado de espírito das pessoas</p> <p>5. Comunicação interna</p> <p>5.1 as redes de mensagens</p> <p>Assistir às videoaulas; interagir com a professora e demais alunos via fórum e <i>chat</i>; leitura dos textos; acesso aos <i>links</i>; realizar atividades.</p>
Módulo III	De 1º a 7/6/2020	<p>1. Resiliência</p> <p>1.1 conceito</p> <p>1.2 processos-chave da resiliência</p> <p>1.3 processos de comunicação</p> <p>1.4 resiliência e o medo de assumir riscos</p> <p>1.5 regras práticas para não se abalar tanto diante das dificuldades</p> <p>1.6 resiliência – começar bem o dia</p> <p>1.7 como aplicar a resiliência na solução de problemas</p> <p>1.8 você é resiliente?</p> <p>1.9 habilidades para quem quer desenvolver a sua resiliência</p> <p>2. Organização do local de trabalho</p> <p>2.1 Artigo: Os Paradigmas Organizacionais</p> <p>Assistir às videoaulas; interagir com a professora e demais alunos via fórum e <i>chat</i>; leitura dos textos; acesso aos <i>links</i>; realizar atividades.</p>
Módulo IV	De 8 a 14/6/2020	<p>1. O estresse deteriora as relações interpessoais</p> <p>1.1 sintomas do estresse</p> <p>1.2 alguns conselhos úteis</p> <p>2. Relações interpessoais</p> <p>3. Mudanças</p> <p>3. Inteligência emocional</p> <p>3.1 interpessoal</p> <p>3.2 intrapessoal</p> <p>4. Conflitos interpessoais</p> <p>4.1 gerenciando conflitos e construindo compromissos</p>

		Assistir às videoaulas; interagir com a professora e demais alunos via fórum e <i>chat</i> ; leitura dos textos; acesso aos <i>links</i> ; realizar atividades.
Módulo V	De 15 a 18/6/2020	<p>1. <i>Lifelong Learning</i> – Mentalidade de Desenvolvimento Contínuo</p> <p>1.1 Atitude é Palavra Chave</p> <p>1.2 Os aspectos do Mundo VICA e seus rebatimentos no dia-a-dia</p> <p>1.3 Ou Muda ou Desaparece</p> <p>1.4 Nossa querida inimiga – “A Zona de Conforto”</p> <p>Assistir às videoaulas; interagir com a professora e demais alunos via fórum e <i>chat</i>; leitura dos textos; acesso aos <i>links</i>; realizar atividades.</p>
Módulo VI	De 19 a 23/6/2020	<p>1. Saúde Mental em Destaque</p> <p>1.1 Vínculos Afetivos saudáveis melhora a qualidade de vida</p> <p>1.2 A respiração e as práticas de meditação <i>mindfulness</i></p> <p>1.3 Estratégias e dicas para manter a saúde mental</p> <p>1.4 Estado de <i>flow</i> ou fluidez</p> <p>Assistir às videoaulas; interagir com a professora e demais alunos via fórum e <i>chat</i>; leitura dos textos; acesso aos <i>links</i>; realizar atividades.</p>
Módulo VII	De 23 a 25/6/2020	<p>1 O Trabalho Remoto e seus Desafios</p> <p>1.1 Novo cenário exige novos hábitos</p> <p>1.2 Mudanças pessoais e coletivas necessárias</p> <p>1.3 O <i>home office</i> e suas peculiaridades</p> <p>Assistir às videoaulas; interagir com a professora e demais alunos via fórum e <i>chat</i>; leitura dos textos; acesso aos <i>links</i>; realizar atividades.</p>
Módulo VIII	De 26 a 30/6/2020	<p>1.A Formação de Opinião</p> <p>1.1 Atitudes que contribuem para formação de opinião</p> <p>1.2 Coloque em xeque as suas experiências.</p> <p>1.3 Colete informações.</p> <p>1.4 Mantenha a mente aberta.</p> <p>1.5 Coerência pessoal.</p>

	Assistir às videoaulas; interagir com a professora e demais alunos via fórum e <i>chat</i> ; leitura dos textos; acesso aos <i>links</i> ; realizar atividades.
--	---

Professora	
Nome	Adriana Magna Sousa da Silva Ramalho
Síntese do Currículo	Assistente social graduada pela Universidade Federal de Alagoas (UFAL); Licenciada em Formação para Formadores de Educação Profissional pela UNISUL; MBA em Gestão de Pessoas pela Universidade Federal do Tocantins (UFT); Especialista em Administração e Planejamento para Docentes pelo CEULP/ULBRA; Especialista em Educação e Direitos Humanos pela PUC-GO em parceria com a Comissão Dominicana Justiça e Paz do Brasil. Coach e Mentora formada pelo Instituto Pulse (São Paulo) e CAC (USA); Analista de Perfil Comportamental Talents Insights (TTI Sucess Insights - São Paulo); Curso Básico de Conciliação e Mediação de Conflitos; Formação de Tutores EaD; Formação de Facilitadores Restaurativos ; Metodologia Científica para a Formação de Pesquisadores; Foco e Inteligência Emocional com base em Mindfulness – (Academia de Mindfulness – São Paulo); Análise Transacional com Abordagem das Novas Constelações Familiares (Clínica Excelência); Curso Livre online Filosofia e Nós Com Isso com Prof. Mário Sérgio Cortela; (em andamento) – Curso de Filosofia a Moda Clássica pela Nova Acrópole Palmas.

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 1.965, de 2018, publicada no DJ nº 4.348, de 13 de setembro de 2018.

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 06/05/2020, às 14:28, 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 **3119884** e o código CRC **11914506**.

