PROGRAMA DE CAPACITAÇÃO
Ouvidoria
2026-2027

Belém – Pará
2026

Sede Belém – Palácio Serzedello Corrêa
Tv. Quintino Bocaiúva, 1585 – Nazaré (91) 3210-0555
CEP: 66.035-903 www.tcepa.tc.br/ ouvidoria@tcepa.tc.br

Sede Santarém – Unidade Regional I
Tv. Luiz Barbosa, 962 – Caranazal
(93) 3522-1718 CEP: 68.041-115

Sede Marabá – Unidade Regional II
Av. VP-oito, folha 32 quadra 17 lote 11 – Nova Marabá
(94) 3323-0799 CEP: 68.508-160

P221 Pará. Tribunal de Contas do Estado do
Programa de Capacitação da Ouvidoria - Belém: 2026.

25p.

1 Capacitação Profissional. 2 Ouvidoria. 3. Tribunal de Contas

CDD 351.815307

TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO PARÁ

TRIBUNAL PLENO

Conselheiro Fernando de Castro Ribeiro
Presidente

Conselheiro Luis da Cunha Teixeira
Vice-Presidente

Conselheiro Odilon Inácio Teixeira
Corregedor

Conselheira Maria de Lourdes Lima de Oliveira
Coordenadora da Comissão para o Aperfeiçoamento de Mecanismos para o Desenvolvimento do Controle Externo

Conselheiro Cipriano Sabino de Oliveira Junior
Coordenador de Sistematização e Consolidação de Jurisprudência

Conselheira Daniela Lima Barbalho
Coordenadora da Comissão de Sustentabilidade e Meio Ambiente

Conselheira Rosa Egídia Crispino Calheiros Lopes
Ouvidora

Auditores/ Conselheiros Substitutos
Julival Silva Rocha
Milene Dias da Cunha
Daniel Mello
Edvaldo Fernandes de Souza

ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DO TCE - BIÊNIO 2025-2027

Presidente
Conselheiro Fernando de Castro Ribeiro

Vice-Presidente
Conselheiro Luís da Cunha Teixeira

Corregedor
Conselheiro Odilon Inácio Teixeira

Chefe de Gabinete da Presidência
José Tuffi Salim Junior

Secretária Geral da Presidência
Alice Cristina da Costa Loureiro

Secretário Geral do Tribunal Pleno
Jorge Batista Junior

Secretária Geral de Controle Externo
Fernanda Pinheiro Pantoja

Consultoria Jurídica
Enorê Correa Monteiro

Auditoria Interna
Vanessa Rocha Ferreira

Secretária de Administração
Maria de Lourdes Carneiro Lobato

Secretária de Planejamento e Gestão Estratégica
Izabelle Santos Guimarães Frazão de Sousa

Secretária de Gestão de Pessoas
Anna Maria Malcher Gillet

Secretária de Tecnologia da Informação
Leda Mara Souza de Oliveira Monteiro

Diretor de Representação da Unidade Regional Santarém
Antônio Carlos Sales Ferreira Júnior

Diretor de Representação da Unidade Regional Marabá
Rafael Larêdo Mendonça

Secretária da Escola de Contas Alberto Veloso
Maria do Carmo da Silva Gomes de Oliveira e Sousa

Equipe Ouvidoria

Conselheira Rosa Egídia Crispino Calheiros Lopes
Ouvidora

Equipe Técnica

José Ribamar de Andrade Moura
Olga Benário Santos de Oliveira

APRESENTAÇÃO

A capacitação contínua dos servidores do Tribunal de Contas do Estado do Pará (TCE-PA) constitui elemento estratégico para o fortalecimento da atuação institucional, na medida em que contribui para o desenvolvimento das competências necessárias ao desempenho de suas atribuições com excelência, fortalecendo as atividades de fiscalização, agregação de valor e proteção do patrimônio público, em consonância com os objetivos institucionais desta Corte de Contas

Nesse contexto, apresenta-se o Programa de Capacitação da Ouvidoria como o documento orientador que estrutura e orienta as principais áreas de desenvolvimento de competências dos servidores lotados na unidade, servindo de referência para o planejamento, a execução e o acompanhamento das ações de capacitação e qualificação profissional.

O programa tem por objetivo promover o desenvolvimento das competências consideradas essenciais ao alcance das metas institucionais e ao aprimoramento dos serviços prestados pela Ouvidoria, considerando as constantes inovações legislativas, normativas e tecnológicas que impactam a atuação da unidade e a qualidade dos serviços prestados.

Como fundamento metodológico, o Programa de Capacitação da Ouvidoria adota o modelo de Gestão por Competências, em conformidade com a política de gestão de pessoas instituída no âmbito da Administração Pública Federal, consolidada pelo Decreto nº 9.991, de 28 de agosto de 2019, e com as diretrizes institucionais estabelecidas pelas Resoluções nº 18.473/2013 e nº 19.224/2020. Trata-se de um modelo de gestão que tem como eixo estruturante o conceito de competência para orientar os processos organizacionais, especialmente aqueles relacionados à gestão e ao desenvolvimento de pessoas.

Assim, os processos de capacitação e qualificação desenvolvidos no âmbito da Ouvidoria buscam promover o desenvolvimento contínuo dos servidores, por meio do fortalecimento das competências necessárias e da redução das lacunas de competências, contribuindo para o alcance dos objetivos estratégicos estabelecidos pelo Tribunal.

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Referenciais normativos externos 11

Quadro 2 – Referenciais institucionais do TCE-PA 11

Quadro 3 – Descrição das competências organizacionais, setoriais e técnicas do TCE-PA 16

Quadro 4 – Descrição das competências técnicas da unidade 17

Quadro 5 – Ações educacionais propostas para o desenvolvimento das competências organizacionais 21

Quadro 6 – Ações educacionais propostas para o desenvolvimento das competências setoriais – área de atuação Ouvidoria 23

Quadro 7 – Ações educacionais propostas para as competências técnicas da Ouvidoria 24

LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS

CDD – Classificação Decimal de Dewey

ECAV – Escola de Contas Alberto Veloso

ENAP – Escola Nacional de Administração Pública

EV.G – Escola Virtual.Gov

LAI – Lei de Acesso à Informação

LGPD – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais

OGU – Ouvidoria-Geral da União

Serpro – Serviço Federal de Processamento de Dados

TCE-PA – Tribunal de Contas do Estado do Pará

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO 6
LISTA DE QUADROS 7
LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS 7
SUMÁRIO 9
1. PROGRAMA DE CAPACITAÇÃO DA OUVIDORIA 10
1.1 Base Normativa 11
1.2 Conceitos 12
1.3 Princípios 14
1.4 Resultados Esperados 14
1.5 Gestão do Programa 15
1.6 Metodologia de Elaboração do Programa 15
1.7 Infraestrutura 18
1.8 Recursos Financeiros 18
CONSIDERAÇÕES FINAIS 19
REFERÊNCIAS 20
ANEXO I – AÇÕES EDUCACIONAIS PROPOSTAS PARA O DESENVOLVIMENTO DAS COMPETÊNCIAS ORGANIZACIONAIS 21
ANEXO II – AÇÕES EDUCACIONAIS PROPOSTAS PARA O DESENVOLVIMENTO DAS COMPETÊNCIAS SETORIAIS, ÁREA DE ATUAÇÃO OUVIDORIA 23
ANEXO III – AÇÕES EDUCACIONAIS PROPOSTAS PARA AS COMPETÊNCIAS TÉCNICAS DA UNIDADE 24

1. PROGRAMA DE CAPACITAÇÃO DA OUVIDORIA

O Programa de Capacitação da Ouvidoria tem como objetivo promover o desenvolvimento contínuo das competências organizacionais, setoriais e técnicas dos servidores, buscando a atualização permanente frente às mudanças legislativas, normativas e tecnológicas que impactam a atividade de controle externo.

Além de contribuir para a melhoria da qualidade das entregas, a capacitação contínua reforça o compromisso da unidade com a eficiência, a efetividade e a geração de valor para a sociedade.

O Programa de Capacitação tem os seguintes objetivos:

(a) Promover formação continuada nas melhores técnicas e boas práticas relacionadas às atividades de ouvidoria;

(b) Estimular o desenvolvimento de competências relacionadas a novos conceitos e metodologias inseridas na atividade de ouvidoria no âmbito da Administração Pública;

(c) Proporcionar atualização de conhecimentos em áreas em constante evolução e que impactam nos trabalhos desenvolvidos por esta unidade;

(d) Ofertar especialização e aprimoramento em temas específicos, por meio da participação em módulos mais avançados de cursos já realizados;

(e) Fomentar o aprimoramento nos temas que estejam relacionados aos planos anual e de longo prazo apresentados pela unidade da Ouvidoria.

A execução prevista deste Programa ocorrerá no período de 2026-2027, e encontra-se alinhada ao Planejamento Estratégico (2023-2027) do Tribunal.

Considerando a gestão 2025-2027, a Ouvidoria apresenta as seguintes diretrizes, que deverão ser observadas para o desenvolvimento das competências dos servidores unidade como:

- ✓ Promoção da Cultura de Integridade: Desenvolver uma cultura organizacional que valorize a ética, a transparência e a responsabilidade.

- ✓ Aprimoramento da Gestão de Riscos: Capacitar os servidores para identificar, avaliar e gerenciar riscos de forma eficaz.

- ✓ Atualização Contínua: Manter os servidores atualizados sobre as melhores práticas de ouvidoria.

1.1 Base Normativa

A elaboração do Programa de Capacitação da Ouvidoria foi orientada pela análise dos instrumentos normativos e institucionais que regulamentam a estrutura organizacional, as atribuições da unidade, a gestão por competências e o planejamento estratégico do TCE-PA.

Esses documentos constituem o referencial normativo do Programa, conferindo sustentação à definição das competências organizacionais, setoriais e técnicas necessárias ao desenvolvimento dos servidores da Ouvidoria, em consonância com as diretrizes institucionais e os objetivos estratégicos do Tribunal.

Para fins de organização, os instrumentos foram agrupados em documentos institucionais internos e externos, conforme demonstrado nos quadros a seguir.

Quadro 1. Referenciais normativos externos

Nº	Normativo	Finalidade
1	**Constituição Federal de 1988**	Estabelece os princípios da Administração Pública, o direito de acesso à informação, a participação social e os mecanismos de controle da Administração Pública.
2	**Lei 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação)**	Regulamenta o direito constitucional de acesso às informações públicas e estabelece procedimentos para assegurar a transparência ativa e passiva da Administração Púbica.
3	**Lei 13.460/2017 (Código de Defesa dos Usuários dos Serviços Públicos)**	Dispõe sobre a participação, a proteção e a defesa dos usuários dos serviços públicos , estabelecendo diretrizes para o atendimento, a valiação e a melhoria dos serviços públicos.
4	**Lei nº 13.709//2018 (Lei Geral de Proteção de Dados)**	Estabelece normas gerais para o tratamento e a proteção de dados pessoais, visando à proteção dos direitos fundamentais de liberdade, privacidade e do livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural.

Quadro 2. Referenciais institucionais do TCE-PA

Nº	Normativo	Finalidade
1	**Lei complementar nº 81/2012 (Lei Orgânica do TCE-PA)**	Define a organização, as competências institucionais e a estrutura do Tribunal de Contas do Estado do Pará.
2	**Ato nº 63/2012 (Regimento Interno do TCE-PA)**	Regulamenta a organização, o funcionamento e as competências das unidades administrativas e técnicas do Tribunal.
3	**Ato nº 74/2016 (Regulamento da Ouvidoria do TCE-PA)**	Define a finalidade, as competências, a organização e o funcionamento da Ouvidoria do Tribunal.

Nº	Normativo	Finalidade
4	**Resolução nº 18.806/2016 (Regulamento da LAI no âmbito do TCE-PA)**	Regulamenta a aplicação da Lei de Acesso à Informação no âmbito do TCE-PA, estabelecendo procedimentos para assegurar o acesso às informações públicas do Tribunal.
5	**Resolução nº 18.473/2013 (Institui o Modelo de Gestão por Competências no âmbito do TCE-PA)**	Institui o Molodel de Gestão por Competências e estabelece as diretrizes para o desenvolvimento e a gestão das competências no âmbito do Tribunal.
6	**Resolução nº 19.224/2020 (Institui a Matriz de Competências do TCE-PA)**	Institui a Matriz de Competências do TCE-PA, estabelecendo as regras de sua atualização e aplicação segundo a política de gestão de pessoas do Tribunal.
7	**Manual de Procedimentos Internos da Ouvidoria**	Orienta a execução dos procedimentos, fluxos de trabalho e rotinas operacionais da Ouvidoria.
8	**Carta de Serviços ao Usuário**	Apresenta os serviços prestados pela Ouvidoria, os canais de atendimento, os requisitos de acesso, as formas de atendimento e os prazos para atendimento das demandas
9	**Resolução nº 19.320/2021**	Aprova o Plano Estratégico para o período de 2022-2027, orientando o planejamento e a atuação institucional do Tribunal.

1.2 Conceitos

A estruturação deste Programa apoia-se nos seguintes conceitos fundamentais, dentre os quais se destacam:

- Alinhamento Estratégico: garantir que os objetivos do programa de capacitação estejam alinhados com os objetivos estratégicos da organização.
- Aprendizagem: processo que promove a busca constante por conhecimento e desenvolvimento de habilidades e atitudes ao longo do tempo.
- Capacitação: processo de desenvolvimento de habilidades, conhecimentos e atitudes de indivíduos, com o objetivo de aprimorar seu desempenho em atividades específicas.
- Comunicação Interna: Processo de troca de informações dentro da instituição.
- Cultura Organizacional: conjunto de valores, normas, crenças e práticas compartilhadas pelos membros de uma instituição.

- Desenvolvimento: esforço planejado para melhorar a eficácia e a saúde da instituição, envolvendo mudanças estruturais, comportamentais e culturais.
- Engajamento: grau em que os funcionários se sentem conectados, comprometidos e motivados em relação ao seu trabalho e à organização.
- Estratégia: definição de diretrizes, objetivos, planos e ações, para que serviços e produtos de responsabilidade da organização alcancem o resultado pretendido
- Gestão do Conhecimento: conjunto de processos, estratégias e práticas utilizadas por uma instituição para identificar, capturar, armazenar, compartilhar e aplicar o conhecimento de seus servidores, de maneira a melhorar o desempenho global e alcançar seus objetivos estratégicos.
- Governança: mecanismos de liderança, estratégia e controle postos em prática para direcionar, monitorar e avaliar a gestão, com objetivo de alcançar os objetivos da instituição.
- Inovação Tecnólogica: processo de aplicar novas ideias, métodos, produtos ou serviços para melhorar ou criar soluções tecnologicamente avançadas.
- Liderança: processo de influenciar, inspirar e orientar indivíduos ou grupos para alcançar objetivos específicos, envolvendo a habilidade de tomar decisões, motivar pessoas, criar visão e direcionar esforços em direção a metas comuns.
- Planejamento: processo de estabelecer metas, objetivos e estratégias para atingir um resultado desejado, envolvendo a análise cuidadosa da situação atual, a definição de metas futuras e a identificação de ações específicas necessárias para alcançar essas metas.
- Proteção de Dados: tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural.
- Sustentabilidade: capacidade de atender às necessidades presentes sem comprometer a capacidade das gerações futuras de atenderem às suas próprias necessidades. Esse conceito envolve a busca pelo equilíbrio entre os aspectos econômicos, sociais e ambientais, visando promover um desenvolvimento que seja duradouro e responsável.
- Unidades de Trabalho: unidades que têm por finalidade desempenhar atividades de apoio, assessoramento e gestão necessárias ao Pleno do TCE-PA.

1.3. Princípios

O Programa fundamenta-se nos seguintes princípios:

- Alinhamento com objetivos estratégicos;
- Participação ativa dos servidores;
- Integração com a cultura institucional;
- Acesso a recursos tecnológicos;
- Desenvolvimento de habilidades transversais;
- Compartilhamento de conhecimentos e experiências;
- Criação de redes de aprendizagem;
- Foco em resultados e aplicação prática;
- Comunicação clara e transparente;
- Avaliações contínuas;
- *Feedbacks* construtivos;
- Flexibilidade e adaptabilidade;
- Parcerias estratégicas.

1.4. Resultados Esperados

Espera-se que a implementação deste Programa contribua para:

- Fortalecer as competências técnicas dos servidores da Ouvidoria, aprimorando a gestão das manifestações e a qualidade dos serviços prestados ao cidadão;
- Aprimorar a capacidade de análise, tratamento e resposta às manifestações, observando os princípios da legalidade, impessoalidade, transparência, tempestividade e resolutividade;
- Ampliar a utilização das informações gerenciais produzidas pela Ouvidoria como subsídio ao aprimoramento da gestão institucional e à atuação do Tribunal no exercício do controle externo;
- Promover o desenvolvimento de competências relacionadas ao atendimento ao cidadão, à comunicação institucional e à mediação de demandas, com foco na qualificação do atendimento e na melhoria da experiência do usuário;
- Fortalecer a atuação da Ouvidoria como canal de participação cidadã, contribuindo para a promoção da transparência, da integridade e do controle social;
- Promover maior integração entre as atividades da Ouvidoria, contribuindo para a padronização de procedimentos, o compartilhamento de conhecimentos e o aprimoramento contínuo dos processos de trabalho;
- Fomentar uma cultura de aprendizagem contínua, inovação e melhoria permanente dos processos de trabalho da unidade.

1.5 Gestão do Programa

A gestão do Programa de Capacitação da Ouvidoria (2026-2027) compete à Ouvidoria, cabendo-lhe planejar, coordenar, executar, monitorar, avaliar e revisar as ações educacionais previstas neste Programa, com a orientação e o apoio da Escola de Contas Alberto Veloso (ECAV), observadas as diretrizes institucionais de desenvolvimento de pessoas e de gestão por competências do Tribunal.

A execução das ações educacionais observará as necessidades de desenvolvimento identificadas pela unidade, as competências organizacionais, setoriais e técnicas previstas para a Ouvidoria, as prioridades institucionais e as atualizações normativas relacionadas às suas atribuições, assegurando o alinhamento entre o desenvolvimento dos servidores e os objetivos estratégicos do Tribunal.

1.6. Metodologia de Elaboração do Programa

O Programa de Capacitação da Ouvidoria foi elaborado pelos servidores da unidade, em diálogo e orientação contínuos com a Escola de Contas Alberto Veloso (ECAV), com o propósito de identificar e sistematizar as competências necessárias ao desenvolvimento profissional de seus servidores, em alinhamento às atribuições da unidade, aos objetivos estratégicos do Tribunal e às diretrizes institucionais de gestão de pessoas.

Como referência metodológica, adotou-se o modelo de Gestão por Competências instituído no âmbito do Tribunal de Contas do Estado do Pará (TCE-PA), considerando as diretrizes estabelecidas pela Resolução nº 18.473/2013 e a Matriz de Competências aprovada pela Resolução nº 19.224/2020.

Para a estruturação do Programa, foram analisadas as competências organizacionais e setoriais previstas na Resolução nº 19.224/2020, bem como as atribuições da Ouvidoria constantes de seu Regulamento, de modo a identificar as competências técnicas essenciais ao desempenho das atividades da unidade e ao alcance dos objetivos da Ouvidoria.

As competências técnicas foram organizadas em eixos de desenvolvimento e descritas com base nos conhecimentos, habilidades e atitudes requeridos para seu desempenho, bem como acompanhadas de sugestões de ações educacionais voltadas ao desenvolvimento profissional dos servidores da Ouvidoria.

A estrutura resultante desse processo metodológico está apresentada no quadro a seguir:

Quadro nº 3. Descrição das competências organizacionais, setoriais e técnicas do TCE-PA

<table>
<tr><th></th><th>ORGANIZACIONAIS</th><th>SETORIAIS</th><th>TÉCNICAS</th></tr>
<tr><td rowspan="2">Resolução nº 19.224 de 2020</td><td>São as competências gerais que todos os servidores devem desenvolver e aprimorar para o desempenho de suas atividades no âmbito institucional.</td><td colspan="2">São as competências relativas à área de atuação do servidor, conforme sua lotação.</td><td>São os conhecimentos técnicos e as habilidades essenciais ao adequado desempenho das atribuições do cargo/função.</td></tr>
<tr><td>Comprometimento;
Visão sistêmica;
Comunicação;
Conhecimento de normas, procedimentos e processos;
Confiabilidade.</td><td colspan="2"><table>
<tr><th>ÁREA DE ATUAÇÃO</th><th>COMPETÊNCIAS SETORIAIS</th></tr>
<tr><td>Técnico-Administrativa</td><td>Capacidade Técnica
Gestão do Conhecimento
Proatividade</td></tr>
<tr><td>Comunicação</td><td>Capacidade Técnica
Proatividade
Relacionamento Interpessoal</td></tr>
<tr><td>Educacional</td><td>Conhecimento Multidisciplinar
Visão Estratégica
Gestão do Conhecimento</td></tr>
<tr><td>Fiscalização</td><td>Conhecimento Multidisciplinar
Capacidade Técnica
Gestão do Tempo</td></tr>
<tr><td>Gabinete Conselheiro/Conselheiro Substituto</td><td>Gestão do Conhecimento
Trabalho Em Equipe
Liderança</td></tr>
<tr><td>Informática</td><td>Capacidade Técnica
Gestão do Tempo
Proatividade</td></tr>
<tr><td>Ouvidoria</td><td>Conhecimento Multidisciplinar
Gestão de Risco
Proatividade</td></tr>
<tr><td>Corregedoria</td><td>Capacidade Técnica
Gestão de Risco
Conhecimento Multidisciplinar</td></tr>
<tr><td>Técnico Jurídica</td><td>Capacidade Técnica
Gestão de Risco
Liderança</td></tr>
</table></td><td>Competências técnicas da unidade, considerando suas competências institucionais estabelecidas no Ato 74: Regulamento da Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado do Pará</td></tr>
</table>

Fonte: Resolução nº 19.224 de 2020.

Considerando que as competências organizacionais e setoriais da área de atuação Ouvidoria já se encontram mapeadas na Resolução nº 19.224/2020, a definição das competências técnicas a serem desenvolvidas neste Programa fundamentou-se nas atribuições da unidade previstas no Ato nº 74, que aprova o Regulamento da Ouvidoria do TCE-PA, apresentadas a seguir:

- Atendimento ao Cidadão e Gestão das Manifestações
- Transparência e Acesso à Informação
- Controle Social e Participação Cidadã
- Gestão Estratégica da Ouvidoria

Com base nas competências técnicas da unidade, procedeu-se ao seu desdobramento em conhecimentos, habilidades e atitudes, conforme apresentado no quadro a seguir:

Quadro nº 4. Descrição das competências técnicas da unidade

Nº	Nome da competência	Definição	Conhecimentos	Habilidades	Atitudes
1	Atendimento ao cidadão e tratamento de manifestações	Promoção da interlocução entre o cidadão e o Tribunal, assegurando o exercício do direito de manifestação.	Legislação aplicável (, Lei nº 12.527/2011, Lei nº 13.460/2017 e Lei 13.709/2018); Regimento Interno do TCE-PA; Regulamento da Ouvidoria do TCE-PA; Tipologia e fluxo de tratamento das manifestações; estrutura organizacional e competência das unidades; comunicação pública, linguagem simples e sistemas informatizados.	Receber, registrar e classificar manifestações; analisar demandas e encaminhá-las às unidades competentes; acompanhar prazos e o tratamento das manifestações e utilizar os sistemas informatizados e comunicar-se de forma eficiente com cidadãos e unidades organizacionais.	Ética; imparcialidade; empatia; escuta ativa; urbanidade; responsabilidade; compromisso com o interesse público; tempestividade e confidencialidade.
2	Transparência e acesso à Informação	Garantia da transparência pública e do direito de acesso à informação, em conformidade com a legislação e os normativos institucionais.	LAI, Lei nº 13.460/2017 e LGPD; Regulamento da Ouvidoria; transparência ativa e passiva; classificação e restrição de acesso às informações; fluxo institucional e sistemas informatizados.	Receber e analisar pedidos de acesso à informação; aplicar critérios legais de transparência e restrição de acesso; elaborar respostas fundamentadas e acessíveis; acompanhar prazos legais e utilizar os sistemas informatizados.	Ética; imparcialidade; responsabilidade; tempestividade; confidencialidade e clareza na comunicação.

3	Controle Social e Participação Cidadã	Estímulo à participação cidadã e ao exercício do controle social, aproximando a sociedade do Tribunal.	Controle social e participação cidadã; educação cidadã, diversidade e inclusão, e comunicação pública e linguagem simples.	Promover ações de participação cidadã; desenvolver ações de sensibilização; dialogar com diferentes públicos, produzir conteúdos acessíveis e articular parcerias institucionais.	Compromisso com o interesse público; empatia; respeito à diversidade, diálogo e responsabilidade social.
4	Gestão estratégica da Ouvidoria	Desenvolvimento estratégico da atuação da Ouvidoria, contribuindo para o aprimoramento da gestão institucional.	Planejamento estratégico e gestão pública; gestão por processos, indicadores e resultados; governança e gestão de riscos; gestão por competências e sistemas informatizados e ferramentas de gestão.	Planejar e coordenar as ações da Ouvidoria; monitorar indicadores e avaliar resultados; identificar oportunidades de melhoria; elaborar relatórios e informações gerenciais e utilizar evidências para subsidiar a tomada de decisões.	Liderança visão sistêmica, inovação; compromisso com a melhoria contínua; transparência e responsabilidade institucional.

Fonte: ECAV (2026).

1.7. Infraestrutura

A execução do Programa de Capacitação contará com a infraestrutura física, tecnológica e administrativa disponibilizada pelo Tribunal de Contas do Estado do Pará (TCE-PA), observadas as necessidades de cada ação educacional. Poderão ser utilizados auditórios, salas de aula, salas de reunião, biblioteca, ambientes virtuais de aprendizagem e demais recursos institucionais necessários ao desenvolvimento das atividades.

1.8. Recursos Financeiros

A execução das ações previstas neste Programa observará a disponibilidade orçamentária do Tribunal de Contas do Estado do Pará (TCE-PA), sendo custeada com recursos institucionais destinados às atividades de capacitação e desenvolvimento de pessoas, em conformidade com a legislação e os instrumentos de planejamento e orçamento vigentes.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O Programa de Capacitação da Ouvidoria constitui instrumento de planejamento das ações de capacitação e de desenvolvimento de pessoas, elaborado com fundamento nas atribuições institucionais da unidade, nas competências organizacionais e setoriais estabelecidas pelo Tribunal e nas competências técnicas identificadas como essenciais ao desempenho de suas atividades, em consonância com as diretrizes da gestão por competências e os objetivos estratégicos institucionais.

Sua implementação promove o desenvolvimento contínuo dos servidores da Ouvidoria, orientando a definição de ações educacionais alinhadas às necessidades da unidade, às atualizações normativas e ao aprimoramento permanente dos processos de trabalho, contribuindo para o fortalecimento da atuação da Ouvidoria como canal de participação cidadã e para o aprimoramento contínuo dos serviços prestados ao cidadão.

Ressalte-se que a efetividade deste Programa dependerá do comprometimento institucional, da participação ativa dos servidores e da atualização periódica de seu conteúdo, de modo a assegurar sua permanente aderência às necessidades de desenvolvimento da unidade, às prioridades estratégicas do Tribunal e às transformações do ambiente institucional.

REFERÊNCIAS

BRASIL. **Decreto nº 9.991, de 28 de agosto de 2019.** Dispõe sobre a Política Nacional de Desenvolvimento de Pessoas da administração pública federal direta, autárquica e fundacional, e regulamenta dispositivos da Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990, quanto a licenças e afastamentos para ações de desenvolvimento. Disponível em: https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/decreto-n-9991-de-28-de-agosto-de-2019-213196312. Acesso em: 06/09/2022, às 11:27.

PARÁ. Tribunal de Contas do Estado do Pará**. Resolução nº 18.437/2013, de 19 de março de 2013.** Dispõe sobre a política e as diretrizes para o desenvolvimento e gestão de pessoas do Tribunal de Contas do Estado do Pará. Belém: TCE-PA, 2013. Disponível em: https://www.tcepa.tc.br/pesquisaintegrada/registro/conteudo original?b=resolucoes&numeroresolucao=18437. Acesso em 05/09/2022, às 10:38.

_____. Tribunal de Contas do Estado do Pará**. Resolução nº 19.224, de 10 de novembro de 2020.** Dispõe sobre a Matriz de Competências no âmbito do Tribunal de Contas do Estado do Pará. Disponível em: https://www.sistemas.pa.gov.br/sisleis/legislacao/6031. Acesso em: 05/09/2022, às 10:25.

_____. Tribunal de Contas do Estado do Pará**. Resolução nº 18.806, de 12 de abril de 2016**. Regulamento da Lei de Acesso à Informação no âmbito do TCE-PA. Disponível em: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://tcepa.tc.br/images/pdf/2025/Resolucao_18806_2016_com_alteracao_19693_2024.pdf

_____. Tribunal de Contas do Estado do Pará**. Ato nº 74 de 1 de novembro de 2016**. Regulamento da Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado do Pará. Disponível em: https://tcepa.tc.br/images/ouvidoria/Regto_Ouvidoria_Ato74_com_alt_Ato94_de_24_10_2024.pdf.
Acesso em 01/07/2026, às 12:30.

_____. Tribunal de Contas do Estado do Pará**. Resolução nº 19.306/2021, de 15 de setembro de 2021**. Aprova a 4ª versão do Manual de Procedimentos Internos da Ouvidoria. Disponível em: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://tcepa.tc.br/pesquisaintegrada/bases-dados/resolucoes/numeroresolucao/19306/conteudo-original.
Acesso em 02/07/2026

_____. Tribunal de Contas do Estado do Pará**. Manual de Procedimentos Internos: Ouvir Para Melhor Servir.TCE/Ouvidoria**. 4ª ed. rev. e atual., Belém: TCE/PA, 2021.. Disponível em: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://tcepa.tc.br/pesquisaintegrada/bases-dados/resolucoes/numeroresolucao/19306/conteudo-original.
Acesso em 02/07/2026

PARÁ. Tribunal de Contas do Estado do Pará. **Plano Estratégico 2022 - 2027 - Tribunal de Contas do Estado do Pará.** - Belém: Tribunal de Contas (TCE), 2021. Disponível em: https://www.tcepa.tc.br/images/pdf/planejamento_gestao/RESOLUCAO_19320_e_PE22-27.pdf. Acesso em 05/09/2022, às 09:53.

ANEXO I - AÇÕES EDUCACIONAIS PROPOSTAS PARA O DESENVOLVIMENTO DAS COMPETÊNCIAS ORGANIZACIONAIS

Quadro nº 5. Ações educacionais propostas para o desenvolvimento das competências organizacionais

Nº	Nome da Competência Organizacional	Definição da Competência Organizacional	Dimensões da competência			Ações educacionais propostas
			Conhecimentos (C)	Habilidades (H)	Atitudes (A)	
1	**Comprometimento**	Realizar suas obrigações e deveres com empenho, presteza e seriedade, no tempo determinado, respondendo pelas próprias ações, com base no direcionamento estratégico definido pela organização.	Planejamento estratégico; Comportamento organizacional; Procedimentos operacionais; Código de Ética.	Aprender continuamente; Cumprimento de metas; Interação com demais processos.	Agir com iniciativa; Motivação; Disponibilidade; Entusiasmo; Resistencia a frustração.	ENAP: Análise e melhoria de processos: https://www.escolavirtual.gov.br/curso/424/ ENAP: Introdução à Gestão e Apuração da Ética Pública: https://www.escolavirtual.gov.br/curso/347/
2	**Visão sistêmica**	Realiza suas tarefas com foco no negócio e na missão da organização considerando a interdependência entre unidades.	Missão e Visão do Tribunal; Conhecimento dos serviços / projetos em andamento; Planejamento estratégico e de gestão; Produtos e entregas das áreas; Conceito e características das unidades e da organização.	Aprender continuamente; Interação com os demais processos; Visão global; Análise crítica; identificar as ligações de fatos particulares do sistema como um todo.	Foco em mudanças conjunturais; Adaptabilidade; Intraempreendedorismo; Foco em resultado.	ENAP: Planejamento Estratégico para Organizações Públicas: https://www.escolavirtual.gov.br/curso/107
3	**Comunicação**	Expressa ideias e argumentos de forma lógica e com objetividade, por escrito e oralmente.	Regras gramaticais; Regras de ortografia; Técnicas de oratória; Canais de comunicação; Linguagem corporal.	Utilizar o tom de voz adequado; apresentar ideias de maneira lógica e coerente; Capacidade de síntese; Mensagens não verbais; atentar ao perfil do receptor da mensagem; falar em público	Assertividade; Saber ouvir; concentrar-se no que é dito; Controle emocional.	Fundação Bradesco: Comunicação Escrita e Oral - Trilhas de conhecimento - https://www.ev.org.br/trilhas-de-conhecimento/comunicacao-escrita-e-oral ENAP: Comunicação não violenta: https://www.escolavirtual.gov.br/curso/463/ ENAP: Introdução à Libras: https://www.escolavirtual.gov.br/curso/11/ ENAP: Primeiros passos para uso de linguagem simples:

						https://www.escolavirtual.gov.br/curso/315
4	**Conhecimento de normas, procedimentos e processos**	Conhecer e aplicar as normas internas e externas relacionadas às atividades do TCE-PA.	Missão e Visão do Tribunal; ter conhecimento da existência e da abrangência das normas aplicáveis às atividades do Tribunal; Desenho de processos; Ferramentas de técnicas de gestão; Técnicas e ferramentas de acompanhamento do desempenho.	Aprender continuamente; Capacidade de análise, convencimento e negociação; pensar criticamente; Melhoria contínua; Domínio da língua portuguesa; Comunicação.	Objetividade; demonstrar disponibilidade; Disciplina; Foco em resultados; Assertividade.	ENAP: Administração Pública e Contexto Institucional Contemporâneo: https://www.escolavirtual.gov.br/curso/422
5	**Confiabilidade**	Inspirar confiança na forma profissional como executa as atividades / tarefas no ambiente organizacional.	Conhecimentos específicos da área de atuação; Código de ética; Técnicas de transferência do conhecimento.	Administrar situações emergenciais; administrar conflitos; entregar resultados; cumprir prazos e metas.	Assertividade; Motivação; Comprometimento; Disponibilidade.	Fundação Bradesco: Trilha do conhecimento Aprimoramento Profissional: https://www.ev.org.br/trilhas-de-conhecimento/aprimoramento-profissional ENAP: Introdução à Gestão e Apuração da Ética Pública: https://www.escolavirtual.gov.br/curso/347/

Fonte: Resolução nº 19.224/2020.

ANEXO II - AÇÕES EDUCACIONAIS PROPOSTAS PARA O DESENVOLVIMENTO DAS COMPETÊNCIAS SETORIAIS, ÁREA DE ATUAÇÃO OUVIDORIA

Quadro nº 6. Ações educacionais propostas para o desenvolvimento das competências setoriais, área de atuação ouvidoria.

Nº	Nome da competência	Definição	Conhecimentos	Habilidades	Atitudes	Ação educacional proposta
1	**Gestão de Riscos**	Identificar, monitorar e controlar os riscos que, por ação ou omissão, podem comprometer resultados esperados para questões institucionais e/ou afetar a integridade do TCE-PA.	✓Ferramentas de técnicas de gestão; ✓Conhecimento dos processos do TCE-PA; ✓Matriz de multicritério; Elaboração e análise de cenário.	✓Aprender continuamente; ✓Pensar criticamente; Tomada de decisão.	✓Agir com iniciativa; ✓Assertividade; ✓Proatividade; Adaptabilidade.	Introdução à Gestão de Riscos (EV.G/CGU, 40h) — https://www.escolavirtual.gov.br/curso/923
2	**Proatividade**	Analisar e agir sobre as causas dos problemas antes que eles aconteçam sem depender de designação de outrem.	✓ Missão, Visão e Valores do TCE-PA; ✓ Plano Estratégico; ✓ Plano de Gestão do Biênio; ✓ Manual e Regimento Interno; ✓Conhecimento específico da área de atuação; Processos internos.	✓Aprender continuamente; ✓Cumprimento de metas; ✓Antecipar situações adversas; ✓Resolução de problemas; Tomada de decisão.	✓Agir com iniciativa; ✓Interesse em aprender; Assertividade;	https://www.escolavirtual.gov.br/curso/318 https://cursos.escolaeducacao.com.br/curso/inteligencia-emocional?epub=21&afiliado=NVPGL07&gad_source=1&gad_campaignid=22799138319&gbraid=0AAAAAC_IpwLpEbiHYLQndjgZXClO0qYm8&gclid=CjwKCAjwu53SBhAhEiwAJzSLNjZZR8XskopTD0mcybYDPmJswesPcyVLiNsSedqBuMo4xgAdegcW_BoC5QgQAvD_BwE
3	**Conhecimento Multidisciplinar**	Possuir visão generalista das melhores práticas e soluções existentes para a prestação de serviços de controle externo.	✓Conhecimento dos processos do TCE-PA; ✓Técnicas de pesquisa; Cursos de atualização em geral.	✓ Aprender continuamente; ✓ Pensar criticamente ✓ Interação com demais processos Multifuncionalidade.	✓ Adaptabilidade; ✓ Entusiasmo; ✓ Agir com iniciativa; Motivação para aprender.	https://www.escolavirtual.gov.br/curso/278 https://www.escolavirtual.gov.br/curso/416

Fonte: Resolução nº 19.224/2020.

ANEXO III – AÇÕES EDUCACIONAIS PROPOSTAS PARA AS COMPETÊNCIAS TÉCNICAS DA UNIDADE

Quadro nº 7. Ações educacionais propostas para as competências técnicas da Ouvidoria

Nº	Nome da competência	Definição	Conhecimento	Habilidade	Atitude	Ação educacional proposta
1	Atendimento ao cidadão e tratamento de manifestações	Promoção da interlocução entre o cidadão e o Tribunal, assegurando o exercício do direito de manifestação.	Legislação aplicável (, Lei nº 12.527/2011, Lei nº 13.460/2017 e Lei 13.709/2018); Regimento Interno do TCE-PA; Regulamento da Ouvidoria do TCE-PA; Tipologia e fluxo de tratamento das manifestações; estrutura organizacional e competência das unidades; comunicação pública, linguagem simples e sistemas informatizados.	Receber, registrar e classificar manifestações; analisar demandas e encaminhá-las às unidades competentes; acompanhar prazos e o tratamento das manifestações e utilizar os sistemas informatizados e comunicar-se de forma eficiente com cidadãos e unidades organizacionais.	Ética; imparcialidade; empatia; escuta ativa; urbanidade; responsabilidade; compromisso com o interesse público; tempestividade e confidencialidade.	Gestão em Ouvidoria (EV.G/OGU) — https://www.escolavirtual.gov.br/curso/119 Noções Básicas de Atendimento ao Cidadão (EV.G) — https://www.escolavirtual.gov.br/curso/1349
2	Transparência e acesso à Informação	Garantia da transparência pública e do direito de acesso à informação, em conformidade com a legislação e os normativos institucionais.	LAI, Lei nº 13.460/2017 e LGPD; Regulamento da Ouvidoria; transparência ativa e passiva; classificação e restrição de acesso às informações; fluxo institucional e sistemas informatizados.	Receber e analisar pedidos de acesso à informação; aplicar critérios legais de transparência e restrição de acesso; elaborar respostas fundamentadas e acessíveis; acompanhar prazos legais e utilizar os sistemas informatizados.	Ética; imparcialidade; responsabilidade; tempestividade; confidencialidade e clareza na comunicação.	Acesso à Informação (EV.G/OGU) — https://www.escolavirtual.gov.br/curso/76 Serviços Públicos e Defesa do Usuário (EV.G) — https://www.escolavirtual.gov.br/curso/875 Fundamentos da LGPD (EV.G/Serpro) — https://www.escolavirtual.gov.br/curso/603

3	Controle Social e Participação Cidadã	Estímulo à participação cidadã e ao exercício do controle social, aproximando a sociedade do Tribunal.	Controle social e participação cidadã; educação cidadã, diversidade e inclusão, e comunicação pública e linguagem simples.	Promover ações de participação cidadã; desenvolver ações de sensibilização; dialogar com diferentes públicos, produzir conteúdos acessíveis e articular parcerias institucionais.	Compromisso com o interesse público; empatia; respeito à diversidade, diálogo e responsabilidade social.	Controle Social (EV.G/CGU) — https://www.escolavirtual.gov.br/curso/10
4	Gestão estratégica da Ouvidoria	Desenvolvimento estratégico da atuação da Ouvidoria, contribuindo para o aprimoramento da gestão institucional.	Planejamento estratégico institucional; gestão pública; gestão por processos; gestão por competências; indicadores de desempenho e monitoramento de resultados; sistemas informatizados e ferramentas de gestão.	Planejar e coordenar as ações da Ouvidoria; monitorar indicadores e avaliar resultados; identificar oportunidades de melhoria; elaborar relatórios e informações gerenciais e utilizar evidências para subsidiar a tomada de decisões.	Liderança visão sistêmica, inovação; compromisso com a melhoria contínua; transparência e responsabilidade institucional.	https://www.escolavirtual.gov.br/curso/923 https://www.escolavirtual.gov.br/curso/103 https://www.escolavirtual.gov.br/curso/416 https://www.escolavirtual.gov.br/curso/107 https://www.escolavirtual.gov.br/curso/604

TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO PARÁ
Travessa Quintino Bocaiúva, 1585.
Belém - Pará – Brasil - CEP: 66.035-903
Fone: (91) 3210-0844 / 0845 / 0846
ouvidoria@tcepa.tc.br
escoladecontas@tcepa.tc.br