

# CERTIFICADO



*Certificamos que MARCO AURELIO PIMENTEL MOURA participou do evento CAPACITAÇÃO 2025 - POLO CASTANHAL - MINICURSO - OUVIDORIA E TRANSPARÊNCIA: PARTICIPAÇÃO CIDADÃ E ACESSO À INFORMAÇÃO, realizado pela Escola de Contas Públicas Conselheiro Irawaldyr Rocha do Tribunal de Contas dos Municípios do Estado do Pará, em 08/04/2025 na cidade de CASTANHAL-PA, com carga horária de 4 horas.*

Castanhal, 08 de Abril de 2025

**Antônio José Costa de Freitas Guimarães**  
Diretor Geral da Escola de Contas Públicas "Conselheiro Irawaldyr Rocha" TCM PA

**Conselheiro Lúcio Dutra Vale**  
Presidente TCM PA

# CERTIFICADO



## *Conteúdo Programático:*

### 1. ABERTURA (10 MINUTOS)

&#9702; APRESENTAÇÃO DO PALESTRANTE E DOS OBJETIVOS DA PALESTRA.

&#9702; BREVE CONTEXTUALIZAÇÃO SOBRE A IMPORTÂNCIA DA OUVIDORIA NA GESTÃO PÚBLICA.

### 2. O QUE É UMA OUVIDORIA EFETIVA? (20 MINUTOS)

&#9702; CONCEITO E PRINCÍPIOS DA OUVIDORIA.

&#9702; DIFERENÇA ENTRE OUVIDORIA E OUTROS CANAIS DE ATENDIMENTO.

&#9702; O PAPEL DA OUVIDORIA COMO INSTRUMENTO DE CONTROLE SOCIAL.

&#9702; A IMPORTÂNCIA DA AUTONOMIA E IMPARCIALIDADE DA OUVIDORIA.

### 3. ELEMENTOS-CHAVE PARA UMA OUVIDORIA EFETIVA (30 MINUTOS)

&#9702; ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DA OUVIDORIA.

&#9702; CANAIS DE ATENDIMENTO (PRESENCIAL, TELEFONE, INTERNET).

&#9702; PROCEDIMENTOS DE REGISTRO E TRATAMENTO DAS