



CERTIFICADO

O Instituto Legislativo Brasileiro certifica que

RAQUEL DE ALMEIDA OLIVEIRA, CPF nº 036.224.906-75

realizou, na modalidade a distância, o curso sem tutoria

OUVIDORIA NO AMBIENTE LEGISLATIVO MUNICIPAL - TURMA 1

no período de 21 de janeiro de 2020 a 10 de fevereiro de 2020

com carga horária de 35 horas/aula,

tendo obtido aprovação com nota: 88,00

Brasília, 10 de fevereiro de 2020



Mário Chálegie Coimbra
Diretoria Executiva do Instituto Legislativo Brasileiro - ILB



Ronaldo Luiz Leite Oliveira
Coordenador da COTREN - ILB



PROGRAMA DO CURSO

OUVIDORIA NO AMBIENTE LEGISLATIVO MUNICIPAL - TURMA 1

- **Módulo I** - Preparando-se para instalar uma Ouvidoria
 - Unidade 1 - O que é uma Ouvidoria Parlamentar?
 - Unidade 2 - Quem ganha com a instalação de uma Ouvidoria?
 - Unidade 3 - É complicado instalar uma Ouvidoria?
 - Unidade 4 - Qual é o papel de um ouvidor parlamentar?
- **Módulo II** - Como atender o cidadão que procura uma ouvidoria
 - Unidade 1 - O Legislativo voltado para o cidadão.
 - Unidade 2 - O perfil do cidadão que procura a Ouvidoria.
 - Unidade 3 - A mídia e a Ouvidoria.
- **Módulo III** - A gestão eficiente de uma Ouvidoria.
 - Unidade 1 - Competências e atividades da equipe de trabalho.
 - Unidade 2 - O fluxo de atendimento na Ouvidoria.
 - Unidade 3 - O relacionamento com as áreas internas.
 - Unidade 4 - Redação das respostas ao cidadão.
 - Unidade 5 - Como avaliar o desempenho da ouvidoria.

Fundamentação legal: Resolução n°13, do Senado Federal, de 25/06/2018.

CNPJ Senado Federal - 00.530.279/0001-15

CÓDIGO DE VALIDAÇÃO

HzOHYGd3DA

Para verificar a autenticidade deste certificado, acesse <http://saberes.senado.leg.br/> e informe o código acima