



CERTIFICADO

A Escola Nacional de Administração Pública - Enap certifica que **RAQUEL DE ALMEIDA OLIVEIRA**, concluiu o curso Gestão em Ouvidoria (Turma JAN/2020) , com início em 27/01/2020 e com carga-horária de 20 horas.

Diogo G. R. Costa
Presidente
Escola Nacional de Administração Pública - Enap

HISTÓRICO DO PARTICIPANTE

Nome:
RAQUEL DE ALMEIDA OLIVEIRA

Disponibilidade:
27/01/2020 a 26/02/2020

Curso:
Gestão em Ouvidoria

Carga Horária:
20 horas

Nota Final:
87.8

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

- | | | |
|--|---|---|
| 1 Fundamentos e atuação da Ouvidoria Pública
1.1 Conceito de Ouvidoria Pública
1.2 Histórico das Ouvidorias Públicas no Brasil
1.3 Público das Ouvidorias
1.4 Funções do Ouvidor
1.5 Requisitos para o bom funcionamento da Ouvidoria | 2 Atendimento ao cidadão nas Ouvidorias Públicas
2.1 Importância
2.2 Fluxo
2.3 Acesso à Informação | 3 Utilização de ferramentas gerenciais e tecnológicas
3.1 Planejamento
3.2 Plano de Trabalho e Fluxo de Atendimento
3.3 Relatórios gerenciais
3.4 Ferramentas tecnológicas e manifestações de Ouvidoria |
|--|---|---|



Certificado registrado na Escola Virtual.Gov - EV.G sob o código **sqEX1477658sdsB**.

Este certificado foi gerado em 25/06/2021 às 18:06 horas.

O presente certificado pode ter a sua validade comprovada acessando o QRCode à esquerda, ou, caso desejar, informando o código acima na opção Validação de Documentos no endereço <https://www.escolavirtual.gov.br>.

A data de emissão pode ser anterior à data final do curso nos casos em que o participante alcançou os requisitos mínimos para aprovação antecipadamente.

