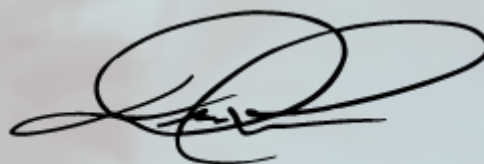


CERTIFICADO

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

- | | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none">1 Fundamentos e atuação da Ouvidoria Pública<ul style="list-style-type: none">1.1 Conceito de Ouvidoria Pública1.2 Histórico das Ouvidorias Públicas no Brasil1.3 Público das Ouvidorias1.4 Funções do Ouvidor1.5 Requisitos para o bom funcionamento da Ouvidoria2 Atendimento ao cidadão nas Ouvidorias Públicas<ul style="list-style-type: none">2.1 Importância2.2 Fluxo2.3 Acesso à Informação | <ul style="list-style-type: none">3 Utilização de ferramentas gerenciais e tecnológicas<ul style="list-style-type: none">3.1 Planejamento3.2 Plano de Trabalho e Fluxo de Atendimento3.3 Relatórios gerenciais3.4 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.

