

CERTIFICADO

A Escola Nacional de Administração Pública - Enap certifica que **LUIZ ALEXANDRE DE OLIVEIRA** concluiu o curso **GESTÃO EM OUVIDORIA (TURMA NOV/2022)**, com carga-horária de **20** horas, início em 31/10/2022, término em 01/11/2022 e nota final **96**.



Diogo G. R. Costa
Presidente

Escola Nacional de Administração Pública - Enap

HISTÓRICO DO PARTICIPANTE

Nome:

Luiz Alexandre de Oliveira

Curso:

Gestão em Ouvidoria

Disponibilidade:

31/10/2022 a 20/11/2022

Carga Horária:

20 horas

Nota Final:

96

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: **0yCi7930769lP5f**

Este certificado foi gerado em 01/11/2022.

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.

