

## CERTIFICADO

A Escola Nacional de Administração Pública - Enap certifica que **SIRLEIDE DA SILVA** concluiu o curso **GESTÃO EM OUVIDORIA (TURMA OUT/2022)**, com carga-horária de **20** horas, início em 10/10/2022, término em 24/10/2022 e nota final **96**.



---

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

# HISTÓRICO DO PARTICIPANTE

---

Nome:

**Sirleide da Silva**

Curso:

**Gestão em Ouvidoria**

Disponibilidade:

**10/10/2022 a 30/10/2022**

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: **JRV777979159S9n**

Este certificado foi gerado em 24/10/2022.

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.

