

## CERTIFICADO

A Escola Nacional de Administração Pública - Enap certifica que **MARCELE DE ALMEIDA RODRIGUES** concluiu o curso Gestão em Ouvidoria (Turma FEV/2022) com início em 03/02/2022 e com carga-horária de 20 horas.



---

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

# HISTÓRICO DO PARTICIPANTE

---

Nome:

**Marcele de Almeida Rodrigues**

Curso:

**Gestão em Ouvidoria**

Disponibilidade:

**03/02/2022 a 23/02/2022**

Carga Horária:

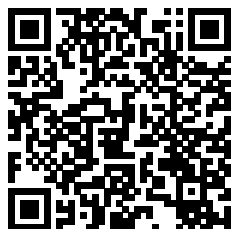
**20 horas**

Nota Final:

**85**

## CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

- |  |  |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"><li>1 Fundamentos e atuação da Ouvidoria Pública<ul style="list-style-type: none"><li>1.1 Conceito de Ouvidoria Pública</li><li>1.2 Histórico das Ouvidorias Públicas no Brasil</li><li>1.3 Público das Ouvidorias</li><li>1.4 Funções do Ouvidor</li><li>1.5 Requisitos para o bom funcionamento da Ouvidoria</li></ul></li><li>2 Atendimento ao cidadão nas Ouvidorias Públicas<ul style="list-style-type: none"><li>2.1 Importância</li><li>2.2 Fluxo</li><li>2.3 Acesso à Informação</li></ul></li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>3 Utilização de ferramentas gerenciais e tecnológicas<ul style="list-style-type: none"><li>3.1 Planejamento</li><li>3.2 Plano de Trabalho e Fluxo de Atendimento</li><li>3.3 Relatórios gerenciais</li><li>3.4 Ferramentas tecnológicas e manifestações de Ouvidoria</li></ul></li></ul> |
|--|--|



Certificado registrado na Escola Virtual.Gov - EV.G sob o código 5eHK6208982n8iU.

Este certificado foi gerado em 03/02/2022 às 21:02 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.

