



A Escola Nacional de Administração Pública - Enap certifica que

Marcus Fabio Martins Maximo da Silva

*concluiu o curso **Gestão em Ouvidoria (Turma DEZ/2023)**, com carga-horária de 20 horas, início em 27/12/2023, término em 28/12/2023 e nota final 80.6.*

A stylized, handwritten signature in black ink, likely belonging to Betânia Lemos.

Betânia Lemos
Presidenta

Histórico

Nome:

Marcus Fabio Martins Maximo da Silva

Curso:

Gestão em Ouvidoria

Disponibilidade:

27/12/2023 a 16/01/2024

Carga Horária:

20 horas

Nota Final:

80.6

Conteúdo

- 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: **4lGg11400963e00M**

Este certificado foi gerado em 28/12/2023.

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.



Escola Nacional de
Administração Pública

