



A Escola Nacional de Administração Pública - Enap certifica que

Rogério Klein Salles

*concluiu o curso **Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto das Ouvidorias (Turma SET/2023)**, com carga-horária de 20 horas, início em 11/09/2023, término em 14/09/2023 e nota final 99.4.*

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'B. Lemos', is positioned above the name of the president.

Betânia Lemos
Presidenta

Histórico

Nome:

Rogério Klein Salles

Curso:

Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto das Ouvidorias

Disponibilidade:

11/09/2023 a 01/10/2023

Carga Horária:

20 horas

Nota Final:

99.4

Conteúdo

- 1 *Resolução de conflitos na ouvidoria*
 - 1.1 *Diálogo como instrumento para resolução de conflitos*
 - 1.2 *Modalidades de resolução de conflito*
 - 1.3 *Processos autocompositivos*
 - 1.4 *Experiências de solução consensual de conflitos entre estado e cidadão no Brasil*
- 2 *Ouvidoria Pública*
 - 2.1 *Resolução de conflitos com o público interno e externo*
 - 2.2 *Facilitador de resolução de conflitos*
 - 2.3 *Ouvidoria como espaço de excelência para resolução de conflitos*
 - 2.4 *Resolução consensual de conflitos*
- 3 *Técnicas de resolução pacífica de conflitos aplicáveis às Ouvidorias Públicas*



Certificado registrado na Escola Virtual.Gov - EV.G sob o código: **dCY510450863Ijoh**

Este certificado foi gerado em 14/09/2023.

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

