



A Escola Nacional de Administração Pública - Enap certifica que

DYONE GERUSA BUTTERS TEIXEIRA

*concluiu o curso **Avaliação da qualidade de serviços como base para gestão e melhoria de serviços públicos (Turma AGO/2024)**, com carga-horária de 20 horas, início em 02/08/2024, término em 12/08/2024 e nota final 65.*

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'BL' or similar initials, written in a cursive style.

Betânia Lemos
Presidenta

Histórico

Nome:

**DYONE GERUSA BUTTERS
TEIXEIRA**

Curso:

**Avaliação da qualidade de serviços como base para gestão e melhoria de
serviços públicos**

Disponibilidade:

02/08/2024 a 01/09/2024

Carga Horária:

20 horas

Nota Final:

65

Conteúdo

Módulo 1 - Visão Geral sobre serviços e avaliação de serviços públicos

Módulo 2 - Histórico e evolução dos modelos de avaliação de serviço

Módulo 3 - Aplicação de ferramentas de avaliação a um serviço específico

Módulo 4: Melhoria dos serviços públicos



Certificado registrado na Escola Virtual.Gov - EV.G sob o código: **EFSP139208556Kua**

Este certificado foi gerado em 12/08/2024.

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.

ENAP

Escola Nacional de
Administração Pública

