



*A Escola Nacional de Administração Pública - Enap certifica que*

**DYONE GERUSA BUTTERS TEIXEIRA**

*concluiu o curso **Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto das Ouvidorias (Turma AGO/2024)**, com carga-horária de 20 horas, início em 12/08/2024, término em 21/08/2024 e nota final 95.2.*

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'BL' or similar initials, is centered on the page.

**Betânia Lemos**  
Presidenta

## Histórico

Nome:

**DYONE GERUSA BUTTERS  
TEIXEIRA**

Curso:

**Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto das Ouvidorias**

Disponibilidade:

**12/08/2024 a 11/09/2024**

Carga Horária:

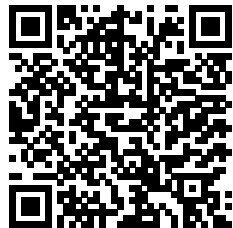
**20 horas**

Nota Final:

**95.2**

## 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: **y40n14015930SVyz**

Este certificado foi gerado em 21/08/2024.

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.



Escola Nacional de  
Administração Pública

