



*Certificado*

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

**LUCIANO DE OLIVEIRA EGENO**

*concluiu o curso **Gestão em Ouvidoria (Turma ABR/2023)**, com carga-horária de 20 horas, início em 25/04/2023, término em 27/04/2023 e nota final 88.2.*

A stylized, handwritten signature in black ink, representing Betânia Lemos.

**Betânia Lemos**  
Presidenta

## Histórico

Nome:

**LUCIANO DE OLIVEIRA EGENO**

Curso:

**Gestão em Ouvidoria**

Disponibilidade:

**25/04/2023 a 15/05/2023**

Carga Horária:

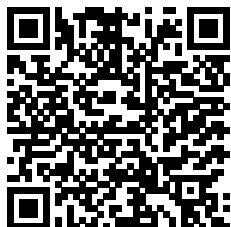
**20 horas**

Nota Final:

**88.2**

## 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: **PT4a9225568FGoM**

Este certificado foi gerado em 27/04/2023.

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

