



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 handwritten signature in black ink, appearing to read "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.