



Associação Brasileira de  
Ouvidores / Ombudsman

# Certificado

A Associação Brasileira de Ouvidores/ Ombudsman,  
atesta que *Ádila Marcia Antunes da Silva da Rosa*  
participou do Curso Online de Capacitação para  
Mediadores de Conflitos em Ouvidoria realizado nos dias  
27 e 28 de maio de 2021, com carga horária de 12 horas  
na cidade de São Paulo/SP.

São Paulo, 08 de junho de 2021

**Maria Inês Fornazaro**

**Presidente ABO Nacional**

# *Ouvidoria*

Frequência: 100%

## Conteúdo Programático

- ✓ Comunicação e Linguagem
- ✓ Nova Teoria do Conflito
- ✓ Mediação e suas Ferramentas
- ✓ Case: A Mediação na Ouvidoria
- ✓ Resolução 125/2010, Lei 13410/2015



**Adriana Eugênia Alvim Barreiro**  
Conselho Deliberativo ABO Nacional

*Certificado registrado sob o número CC05/34/21*