

CERTIFICADO

A Escola Nacional de Administração Pública - Enap certifica que **ÁDILA MÁRCIA ANTUNES DA S. DA ROSA**, concluiu o curso Avaliação da qualidade de serviços como base para gestão e melhoria de serviços públicos (Turma JUN/2021), com início em 08/06/2021 e com carga-horária de 20 horas.



Diogo G. R. Costa
Presidente

Escola Nacional de Administração Pública - Enap

HISTÓRICO DO PARTICIPANTE

Nome:

ÁDILA MÁRCIA ANTUNES DA S. DA ROSA

Curso:

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

Disponibilidade:

08/06/2021 a 28/06/2021

Carga Horária:

20 horas

Nota Final:

80

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

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

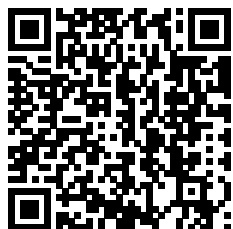
- Conceituação e diferenciação entre serviços e produtos
- Avaliação de serviços públicos
- A importância da avaliação de satisfação e qualidade de serviços públicos

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

- Evolução dos modelos de avaliação de serviços

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

- Modelo brasileiro de qualidade dos serviços públicos
- Ferramenta de avaliação da satisfação dos usuários: API de avaliação e acompanhamento



Certificado registrado na Escola Virtual.Gov - EV.G sob o código **2wnT4915469LBtU**.

Este certificado foi gerado em 14/06/2021 às 22:06 horas.

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.

