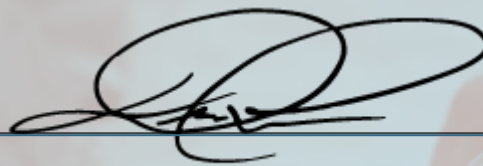


CERTIFICADO

A Escola Nacional de Administração Pública - Enap certifica que **ÁDILA MÁRCIA ANTUNES DA S. DA ROSA**, nascido(a) em 03 de agosto de 1976, CPF 784.610.060-20, concluiu o curso Gestão em Ouvidoria (Turma JUN/2020), com início em 18/06/2020 e com carga-horária de 20 horas.



Diogo G. R. Costa
Presidente
Escola Nacional de Administração Pública - Enap

HISTÓRICO DO PARTICIPANTE

Nome:	CPF:	Data de Nascimento:	País de Nascimento:
ÁDILA MÁRCIA ANTUNES DA S. DA ROSA	784.610.060-20	03/08/1976	Brasil
Curso:	Disponibilidade:	Carga Horária:	Nota Final:
Gestão em Ouvidoria	18/06/2020 a 18/07/2020	20 horas	84.6

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

- | | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none">1 Fundamentos e atuação da Ouvidoria Pública<ul style="list-style-type: none">1.1 Conceito de Ouvidoria Pública1.2 Histórico das Ouvidorias Públicas no Brasil1.3 Público das Ouvidorias1.4 Funções do Ouvidor1.5 Requisitos para o bom funcionamento da Ouvidoria2 Atendimento ao cidadão nas Ouvidorias Públicas<ul style="list-style-type: none">2.1 Importância2.2 Fluxo2.3 Acesso à Informação | <ul style="list-style-type: none">3 Utilização de ferramentas gerenciais e tecnológicas<ul style="list-style-type: none">3.1 Planejamento3.2 Plano de Trabalho e Fluxo de Atendimento3.3 Relatórios gerenciais3.4 Ferramentas tecnológicas e manifestações de Ouvidoria |
|--|--|



Certificado registrado na Escola Virtual.Gov - EV.G sob o código **rvsh3267895xxdo**, em 08/07/2020 às 18:07 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.

