

CERTIFICADO

A Escola Nacional de Administração Pública - Enap certifica que **FRANCISCO JOSÉ GOMES DANTAS**, concluiu o curso Gestão em Ouvidoria (Turma NOV/2020), com início em 18/11/2020 e com carga-horária de 20 horas.



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

HISTÓRICO DO PARTICIPANTE

Nome:

Francisco José Gomes Dantas

Curso:

Gestão em Ouvidoria

Disponibilidade:

18/11/2020 a 18/12/2020

Carga Horária:

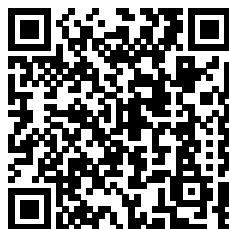
20 horas

Nota Final:

94

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 **AUNX3977261T6Qr**.

Este certificado foi gerado em 19/11/2020 às 15:11 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.

