

CERTIFICADO

A Escola Nacional de Administração Pública - Enap certifica que **ARYEN APOENA MOREIRA MENDES**, concluiu o curso Gestão em Ouvidoria (Turma FEV/2019), disponível no período de 31/01/2019 a 02/03/2019, com carga-horária de 20 horas.



Aline Soares
Presidente - Escola Nacional de Administração Pública

Histórico do Participante

Nome:
ARYEN APOENA MOREIRA MENDES

CPF:
072.363.614-10

Data de Nascimento:
06/09/1988

País de Nascimento:
Brasil

Curso:
Gestão em Ouvidoria

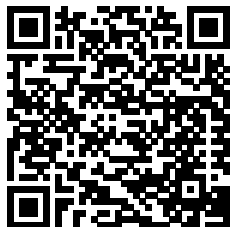
Período:
31/01/2019 a 02/03/2019

Carga Horária:
20 horas

Nota Final:
88

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

- 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 Enap sob código **27yL503589b8HX**.
Este certificado foi gerado em 17/02/2025 às 15:02 horas.
O presente certificado pode ter a sua validade comprovada acessando o QRCode à esquerda, ou, caso desejar, informando código acima na página da [EVG](#), opção "Validação de Documentos".
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.

