



A Escola Nacional de Administração Pública - Enap certifica que

LEONARDO EIDI ELIAS DA SILVA

*concluiu o curso **Gestão em Ouvidoria (Turma JUL/2026)**, com carga-horária de 20 horas, início em 16/07/2026, término em 22/07/2026 e nota final 96.*

A stylized, handwritten signature in black ink, likely belonging to Betânia Lemos.

Betânia Lemos
Presidenta

Histórico

Nome:

LEONARDO EIDI ELIAS DA SILVA

Curso

Gestão em Ouvidoria

Disponibilidade:

16/07/2026 a 15/08/2026

Carga Horária:

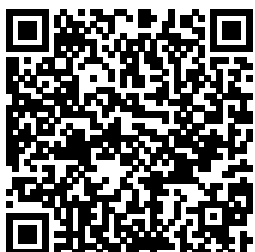
20 horas

Nota Final:

96

Conteúdo

- 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.Gov - EV.G sob o código:

b1afa107-511b-49b1-a69e-ac0230cb5b34

Este certificado foi gerado em **22/07/2026**. 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/documentos/validacao>. 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.

