



A Escola Nacional de Administração Pública - Enap certifica que

ANA LUIZA FRONER CAVALCANTE BRAGA PLEPIS

*concluiu o curso **Gestão em Ouvidoria (Turma MAI/2025)**, com carga-horária de 20 horas, início em 09/05/2025, término em 13/05/2025 e nota final 78.*

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

Betânia Lemos
Presidenta

Histórico

Nome:

**ANA LUIZA FRONER
CAVALCANTE BRAGA PLEPIS**

Curso

Gestão em Ouvidoria

Disponibilidade:

09/05/2025 a 08/06/2025

Carga Horária:

20 horas

Nota Final:

78

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: **2Je617089891nzTU**

Este certificado foi gerado em 13/05/2025.

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.



Escola Nacional de
Administração Pública

