



CERTIFICADO

A ESCOLA DE GESTÃO PÚBLICA PLENUM EDUCAÇÃO CERTIFICA QUE

KAREN MONIQUE DE PAULA BUENO

PARTICIPOU DO CURSO **OUVIDORIA PÚBLICA: IMPLANTAÇÃO, FUNCIONAMENTO E ATENDIMENTO AO CIDADÃO**
REALIZADO NOS DIAS 10 E 11 DE JULHO DE 2025. NA MODALIDADE VIRTUAL (TRANSMISSÃO AO VIVO PELA INTERNET).
EMENTA DO CURSO NO VERSO. CARGA HORÁRIA 12 HORAS.


Instituto Plenum Brasil LTDA

CNPJ: 21.650.715/0001-60

CERTIFICADO

20250002572

Temas Abordados:

Módulo I - Conhecendo a Ouvidoria Pública: introdução e fundamentos

O que é ouvidoria pública, Histórico e contexto das ouvidorias no Brasil, Ouvidoria e Democracia: participação e controle social, Fundamento legal, Competências e atribuições da Ouvidoria Pública, Usuário do serviço público: direitos e deveres, Carta de Serviços, Papel da Ouvidoria Pública na Governança de Serviços.

Módulo II - Estrutura e Manifestações de Ouvidoria Pública

Estrutura normativa da Ouvidoria Pública, Agentes da equipe de Ouvidoria, Canais de Atendimento, Atendimento ao cidadão, Espécies de Manifestações de Ouvidoria, Tratamento das manifestações: procedimentos e prazos, Tratamento das denúncias e proteção ao denunciante, Métodos alternativos de resolução pacífica de conflitos, Resposta ao usuário de serviço público.

Módulo III - Ouvidoria como instrumento de apoio à gestão governamental

Ouvidoria e publicidade dos dados, Sistemas informatizados de ouvidoria pública, tomada de decisão: relatórios gerenciais e indicadores de desempenho, Automação de processos Avaliação contínua da qualidade dos serviços públicos Avaliação contínua da qualidade dos serviços de Ouvidoria Pública, Feedback e aprimoramento dos processos.