



A Escola Nacional de Administração Pública - Enap certifica que

SILMARA CRISTINA VILLA SCARAFICI

*concluiu o curso **Gestão em Ouvidoria (Turma ABR/2026)**, com carga-horária de 20 horas, início em 15/04/2026, término em 24/04/2026 e nota final 90.8.*

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'BL', is centered on the page.

Betânia Lemos
Presidenta

Histórico

Nome:

**SILMARA CRISTINA VILLA
SCARAFICI**

Disponibilidade:

15/04/2026 a 15/05/2026

Curso

Gestão em Ouvidoria

Carga Horária:

20 horas

Nota Final:

90.8

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:

a106c4e2-f04d-403c-ac32-c370e5b85ef7

Este certificado foi gerado em **24/04/2026**. 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.

