



CERTIFICADO

O Instituto Legislativo Brasileiro certifica que
MÁRCIO ROBERTO ALVES PIMENTEL, CPF nº 034.134.434-61
realizou, na modalidade a distância, o curso sem tutoria
OUIDORIA NO AMBIENTE LEGISLATIVO MUNICIPAL - TURMA 2
no período de 28 de agosto de 2018 a 17 de setembro de 2018
com carga horária de 35 horas/aula,
tendo obtido aprovação com nota: 88,00

Brasília, 17 de setembro de 2018

Antonio Helder Medeiros Rebouças
Diretoria Executiva do Instituto Legislativo Brasileiro - ILB

Amanda Rodrigues de Albuquerque
Coordenação de Capacitação, Treinamento e Ensino - COTREM



PROGRAMA DO CURSO

OUVIDORIA NO AMBIENTE LEGISLATIVO MUNICIPAL - TURMA 2

- **Módulo I** - Preparando-se para instalar uma Ouvidoria
 - Unidade 1 - O que é uma Ouvidoria Parlamentar?
 - Unidade 2 - Quem ganha com a instalação de uma Ouvidoria?
 - Unidade 3 - É complicado instalar uma Ouvidoria?
 - Unidade 4 - Qual é o papel de um ouvidor parlamentar?
- **Módulo III** - A gestão eficiente de uma Ouvidoria.
 - Unidade 1 - Competencias e atividades da equipe de trabalho.
 - Unidade 2 - O fluxo de atendimento na Ouvidoria.
 - Unidade 3 - O relacionamento com as areas internas.
 - Unidade 4 - Redação das respostas ao cidadão.
 - Unidade 5 - Como avaliar o desempenho da ouvidoria.
- **Módulo II** - Como atender o cidadão que procura uma ouvidoria
 - Unidade 1 - O Legislativo voltado para o cidadão.
 - Unidade 2 -O perfil do cidadão que procura a Ouvidoria.
 - Unidade 3 - A mídia e a Ouvidoria.

Fundamentação legal: Resolução n° 11, do Senado Federal, de 07/07/2017.
CNPJ Senado Federal - 00.530.279/0001-15

CÓDIGO DE VALIDAÇÃO

XENOC2Bo0Q

Para verificar a autenticidade deste certificado, acesse <http://saberes.senado.leg.br/> e informe o código acima

