



CERTIFICADO

O Instituto Legislativo Brasileiro certifica que

IVAN NILSEN, CPF nº 360.026.628-47

realizou, na modalidade a distância, o curso sem tutoria

OUVIDORIA NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA (PARCERIA ILB/CGU) - TURMA 2

no período de 25 de outubro de 2021 a 19 de novembro de 2021

com carga horária de 20 horas/aula,

tendo obtido aprovação com nota: 92,00

Brasília, 19 de novembro de 2021

Leonardo Augusto de Andrade Barbosa
Diretor Executivo do Instituto Legislativo Brasileiro - ILB

Ronaldo Luiz Leite Oliveira
Coordenador da COTREN - ILB



PROGRAMA DO CURSO

OUVIDORIA NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA (PARCERIA ILB/CGU) - TURMA 2

Módulo 1: Fundamentos e atuação da Ouvidoria Pública

Unidade 1 - O que é Ouvidoria Pública?

Unidade 2 - Breve histórico das Ouvidorias Públicas no Brasil: fatos relevantes e aspectos normativos

Unidade 3 - Quem é o público da Ouvidoria?

Unidade 4 - A função do Ouvidor

Unidade 5 - Requisitos para o bom funcionamento da Ouvidoria e alguns desafios a serem enfrentados

Módulo 3: A Ouvidoria Pública como instrumento de participação social

Unidade 1 - A Ouvidoria Pública como instrumento de inclusão e participação social

Unidade 2 - O papel das Ouvidorias Públicas em um Sistema Participativo

Unidade 3 - O que é o Sistema de Ouvidorias Públicas: principais diretrizes e desafios de implementação

Módulo 2: Atendimento ao cidadão nas Ouvidorias Públicas: abordagem introdutória

Unidade 1 - Noções sobre atendimento

Unidade 2 - A Lei de Acesso à Informação: o que é?

Unidade 3 - A atuação das Ouvidorias Públicas na implementação da LAI

Fundamentação legal: Resolução nº 11, do Senado Federal, de 07/07/2017.

CNPJ Senado Federal - 00.530.279/0001-15

CÓDIGO DE VALIDAÇÃO

hfrrTrp03N

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

