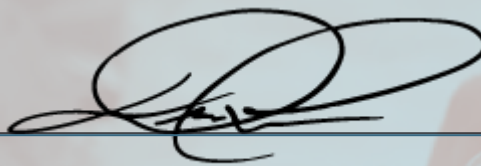


CERTIFICADO

A Escola Nacional de Administração Pública - Enap certifica que **AURICELIO DA SILVA**, nascido(a) em 17 de junho de 1983, CPF 614.262.973-78, concluiu o curso Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto das Ouvidorias (Turma JUN/2020), com início em 16/06/2020 e com carga-horária de 20 horas.



Diogo G. R. Costa
Presidente

Escola Nacional de Administração Pública - Enap

HISTÓRICO DO PARTICIPANTE

Nome:

Auricelio da silva

CPF:

614.262.973-78

Data de Nascimento:

17/06/1983

País de Nascimento:

Brasil

Curso:

**Resolução de Conflitos Aplicada ao
Contexto das Ouvidorias**

Disponibilidade:

16/06/2020 a 16/07/2020

Carga Horária:

20 horas

Nota Final:

100

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

- 1 Resolução de conflitos na ouvidoria
 - 1.1 Diálogo como instrumento para resolução de conflitos
 - 1.2 Modalidades de resolução de conflito
 - 1.3 Processos autocompositivos
 - 1.4 Experiências de solução consensual de conflitos entre estado e cidadão no Brasil
- 2 Ouvidoria Pública
 - 2.1 Resolução de conflitos com o público interno e externo
 - 2.2 Facilitador de resolução de conflitos
 - 2.3 Ouvidoria como espaço de excelência para resolução de conflitos
 - 2.4 Resolução consensual de conflitos
- 3 Técnicas de resolução pacífica de conflitos aplicáveis às Ouvidorias Públicas



Certificado registrado na Escola Virtual.Gov - EV.G sob o código **7EN63252126Q904**.

Este certificado foi gerado em 31/08/2020 às 17:08 horas.

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.

