

Universidade Corporativa
SISTEMA INDÚSTRIA

CERTIFICADO

Certificamos que **FERNANDO ANTONIO FERNANDES ANSELMO** participou do curso **Canais de Atendimento**, com carga horária de **2** hora(s), no período de **15/08/2024** a **15/08/2024**.

Brasília, 15/08/2024

Priscila Cavichioli

PRISCILA CAVICHIOLI
GERENTE DE EDUCAÇÃO CORPORATIVA

□ Contextualização

1. Distinção entre entidades e órgãos nacionais do SI;
2. Obrigações com relação aos órgãos de controle;
3. Vantagens do estabelecimento de canais de manifestação nas organizações.

Conceitos gerais

1. Conceitos gerais sobre Canais de Manifestação:

- SAC

- Ouvidoria

Entidades e órgãos

1. Canais de Manifestação nas entidades e órgãos nacionais do SI:

- SAC;

- Ouvidoria;

- Comitê de Ética.