



**Certificamos que**

**Messias de Paula Pereira**

Concluiu com aproveitamento o curso

**Certificação de Ouvidores do Setor Financeiro**

Registro nº 5b21b6e262417bd7832426c58d0c0355

17/10/2025

Validade: 60 meses.

DATA

  
Mário Nelson Alves Jr.

**CONTEÚDO PROGRAMÁTICO:**

Em conformidade com o artigo 15 da Resolução CMN nº 4.860 de 23/10/2020, que dispõe sobre a constituição e o funcionamento de componente organizacional de Ouvidoria pelas instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil.

- Melhores práticas em Ouvidoria
- Ética, mediação e solução de conflitos em Ouvidoria
- Comunicação, mediação e solução de conflitos em Ouvidoria
- Os direitos e a defesa dos consumidores
- A Resolução CMN nº 4.860/2020 – Ouvidoria nas instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil (BACEN)

**REALIZAÇÃO:**

OMD Soluções para Integridade Corporativa Ltda.  
CNPJ: 06.181.338/0001-73  
(48) 4009-3800 / (11) 3280-9820  
omd@omd.com.br  
www.omd.com.br