



CERTIFICADO DE CONCLUSÃO

CURSO LIVRE ONLINE



A **UP Cursos** certifica que

LIDIANE DA CRUZ SILVA

Matrícula: 2610766

obteve aprovação na prova referente ao curso online de
Atribuições da Ouvidoria Hospitalar, com carga horária de
20 horas, concluído em **25/08/2026** e nota final de **100**
pontos.

O curso é classificado como curso livre, nos termos da Lei nº
9.394/96 (LDB).

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'J. Lopes'.

JANE C. T. LOPES
(COORDENADORA PEDAGÓGICA)

ASSINADO ELETRONICAMENTE

ALUNO

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

- A origem da Ouvidoria
- Definição de Ouvidoria Pública
- Conceitos e premissas da Ouvidoria
- O atendimento ao cliente de saúde
- Definição de Ouvidoria em Saúde: organização e importância do serviço
- A Ouvidoria como ferramenta de gestão
- Metodologias de implantação da Ouvidoria em hospitais
- Estrutura organizacional da Ouvidoria Hospitalar
- Perfil e postura do profissional de Ouvidoria Hospitalar
- Gestão da informação na Ouvidoria em Saúde
- Instrumentos de gestão e Ouvidoria
- Diretrizes para o tratamento das manifestações
- Instrumentos de medição da satisfação do cliente

Nota final: 100 pontos

UP Cursos

CNPJ: 33.126.154/0001-83

Rua Elisa Ribeiro da Costa, 50, Família Andrade
Santa Rita Sapucaí - MG - CEP: 37540-000
(35) 99103-2046

Certificado emitido em conformidade com a Lei nº 9.394/96 - Diretrizes e Bases da Educação Nacional, Decreto Presidencial nº 5.154 de 23 de julho de 2004 e as normas da Resolução CNE nº 04/99 – MEC.

REGULAMENTAÇÃO PARA EMISSÃO DESTE CERTIFICADO

Aproveitamento de conhecimentos e habilidades no trabalho artigo 41 da Ldb - lei 9.394 de 1996 art.41: o conhecimento adquirido na educação profissional e tecnológica, inclusive no trabalho, poderá ser objeto de avaliação, reconhecimento e certificação para prosseguimento ou conclusão de estudos. (redação dada pela lei nº11.741. de 2008).

Consulte a autenticidade de
seu certificado acessando:

<https://upcursosgratis.com.br/validar-certificado>



e digite o código de validação abaixo!

CÓDIGO DE VALIDAÇÃO:

326910