

# **CURSO DE CAPACITAÇÃO E CERTIFICAÇÃO EM OUVIDORIA**

## **19 a 21 de março de 2019**

### **Salvador/BA**

A Associação Brasileira de Ouvidores - Secção Bahia e a [OMD Soluções para Ouvidorias](#) promovem nos dias **19 a 21 de março de 2019** o **Curso de Capacitação e Certificação em Ouvidoria**, em Salvador/BA.

O curso visa atender as necessidades apresentadas por profissionais atuantes em serviços de Ouvidoria de **instituições públicas e privadas**. Aborda, sobretudo, assuntos pertinentes ao dia a dia com o objetivo de preparar o Ouvidor e sua equipe para os desafios no desempenho desta função.

Profissionais de diversos segmentos já participaram deste curso, incluindo as áreas da **saúde, segurança, educação, conselhos profissionais, agências reguladoras, concessionárias, administração pública federal, estadual e municipal dos poderes Executivo, Legislativo e Judiciário e Ministério Público**, entre outros. O evento também é dirigido às **seguradoras, entidades de previdência complementar e sociedades de capitalização**, regulamentadas pela [Resolução CNSP nº 279/2013](#); às concessionárias de serviço público de **distribuição de energia elétrica**, regulamentadas pela [Resolução Normativa ANEEL nº 470/2011](#), bem como, às **instituições financeiras** que por determinação da [Resolução BACEN nº 4.433/2015](#) devem adotar providências para que todos os integrantes da Ouvidoria sejam considerados aptos em exame de certificação organizado por entidade de reconhecida capacidade técnica.

O curso contempla ainda o **módulo para certificação de ouvidorias de Saúde Suplementar**. Este módulo **opcional** será aplicado no último dia do curso com o objetivo debater as especificidades na atuação das ouvidorias das operadoras de **planos privados de assistência à saúde**, regulamentadas pela [Resolução ANS nº 323/2013](#).

Alguns **diferenciais** deste curso:

- Equipe de ministrantes constituída por especialistas, mestres e doutores com formação específica nas áreas de conhecimento objeto do curso.
- Conformidade com o Regulamento para Capacitação e Certificação em Ouvidorias Públicas e Privadas da Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman (ABO Nacional).
- Certificados expedidos e registrados pela Associação Brasileira de Ouvidores (ABO/BA) e OMD Soluções para Ouvidorias, entidades de reconhecida capacidade técnica e atuação exclusiva na área de Ouvidoria.
- Mais de 15 anos de experiência na área, com milhares de profissionais das áreas pública e privada de todos os estados do país já certificados em Ouvidoria.
- Realização de exame de recuperação para os participantes que não obtiverem nota mínima de aproveitamento compatível com a certificação.
- Visitas técnicas em Ouvidorias vinculadas à ABO/BA para compartilhamento de experiências, podendo ser agendadas antes ou após o curso.

## **OBJETIVOS**

- Aprofundar conhecimentos para o exercício da atividade de Ouvidoria
- Desenvolver habilidades para gestão eficaz de Ouvidorias
- Estimular a troca de experiências entre os participantes
- Certificar os integrantes da equipe técnica da Ouvidoria, de acordo com as normas do BACEN, ANS e Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman (ABO Nacional)

## TÓPICOS

### A OUVIDORIA BRASILEIRA: FUNDAMENTOS E PRINCÍPIOS

- Definição de Ouvidoria
- Relacionamento com o consumidor / Usuário
- A Construção da Ouvidoria
- O Ouvidor e o Cidadão
- O ouvidor e a Organização
- Papel do Ouvidor
- Histórico
- Cenário Brasileiro
- Histórico no Brasil
- Modelo Brasileiro de Ouvidoria
- Atribuições da Ouvidoria
- Principais Vantagens da Ouvidoria
- Atendimento na Ouvidoria
- Dados Estatísticos
- Relatórios
- Divulgação das Atividades
- Evolução das Ouvidorias
- Ouvidoria Pública
- Ouvidoria Privada
- Ouvidoria Interna ou Organizacional
- Ouvidoria Externa
- Perspectivas
- Princípios
- Nova Cidadania

### O OUVIDOR CRIATIVO

A prática do "Ouvidor Criativo", apresentada de forma dinâmica e interativa, por meio da participação ativa no processo de construção do conhecimento, aumentando a efetividade do desenvolvimento das competências do Ouvidor.

### MELHORES PRÁTICAS EM OUVIDORIA

- Contextualização do instituto da Ouvidoria
- O perfil do Ouvidor / Funções do Ouvidor / Limitações do Ouvidor
- Fluxograma de atividades / Responsabilidades
- Quando recorrer à Ouvidoria?
- Resultados esperados com a Ouvidoria
- Ouvidoria interna e externa
- SAC x Ouvidoria
- Marcos regulatórios em Ouvidoria
- Lei de Acesso à Informação x Ouvidoria
- Organizando uma Ouvidoria com efetividade:
  - Diagnóstico organizacional
  - Projeto de implantação
  - Manual de normas e procedimentos
  - Sistema informatizado para gestão
  - Sensibilização e capacitação
  - Operacionalização
- Como superar as principais dificuldades inerentes à Ouvidoria
- Como utilizar a Ouvidoria como uma ferramenta para melhoria da gestão
- Relatórios Estatísticos e Gerenciais
- Como inovar processos, produtos e serviços ouvindo o cliente-cidadão
- Atualidades e tendências na área de Ouvidoria
- Análise de casos práticos

### ÉTICA, MEDIAÇÃO E SOLUÇÃO DE CONFLITOS EM OUVIDORIA

- A prática da ética nos tempos atuais
  - Ética nas empresas e os princípios éticos da Ouvidoria
  - O código de ética do Ouvidor – pontos de alerta no exercício da função
- Transformando a Reclamação e o Conflito em propulsores de desenvolvimento
  - O conflito e como ele se manifesta
  - O conflito como oportunidade de inovação e motor de mudança
- A Mediação e a sua aplicação na Ouvidoria como uma forma inovadora e eficaz para a resolução de conflitos
  - Conceito de Mediação e diferenças de outras metodologias de resolução de conflitos
  - O papel do mediador de conflitos na Ouvidoria
  - Ferramentas da Mediação Reflexiva Transformativa, incluindo Princípios de Negociação o de Harvard na Mediação e Mediação Restaurativa

- Como entregar o Não de forma positiva
- Princípios da Comunicação Positiva e a criação de bons relacionamentos

## **OS DIREITOS E A DEFESA DOS CONSUMIDORES NO ÂMBITO PÚBLICO E PRIVADO**

- Lei nº 8.078/1990 - Compreendendo o CDC – Código de Defesa do Consumidor - e o SNDC - Sistema Nacional de Defesa do Consumidor
  - Como harmonizar os direitos e deveres de cada um – consumidores e empresas - a Lei da Mediação e sua aplicação e impacto nas empresas e no judiciário
  - Entendendo o CDC e o relacionamento das empresas com órgãos governamentais e não governamentais
- Lei nº 13.460/2017 - Participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos

## **OUVIDORIA NA SAÚDE SUPLEMENTAR (opcional)**

- A missão das Ouvidorias na estratégia das organizações de saúde suplementar
- Objetivos estratégicos da Ouvidoria: aprimorar atendimento, reduzir litígios, aprimorar processos, produtos e serviços e agregar valor à imagem cuidando da reputação da empresa
- Instituição de Ouvidorias pelas operadoras de planos privados de assistência à saúde (RN ANS 323/2013)
- Regras a serem observadas pelas operadoras nas solicitações de procedimentos e/ou serviços de cobertura assistencial apresentados pelos beneficiários, em qualquer modalidade de contratação (RN ANS 395/2016)
- REA - Relatório Estatístico e Analítico do Atendimento das Ouvidorias das Operadoras de planos privados de assistência à saúde (ANS)
- Indicadores de Resultados

## **PÚBLICO-ALVO**

- Ouvidores e membros da equipe da Ouvidoria que desejam aprofundar seus conhecimentos
- Profissionais da área pública e privada que pretendam implantar a Ouvidoria em suas instituições
- Membros de instituições financeiras visando a certificação exigida pelo Banco Central do Brasil (BACEN)
- Ouvidores e membros da equipe de Ouvidorias atuantes no Setor de Saúde Suplementar (ANS)
- Profissionais que queiram obter certificação oficial para atuação na área de Ouvidoria

## **METODOLOGIA**

Aulas expositivas, dinâmicas em grupo e estudo de casos

## **CARGA HORÁRIA**

16 horas

20 horas (com módulo opcional para Ouvidorias de Saúde Suplementar)

## **CERTIFICAÇÃO**

O participante que obtiver frequência mínima de 75% e realizar exame probatório ao final do curso será considerado:

- **Ouvinte** se obtiver índice de acertos equivalente ou inferior a 49% ou não realizar o exame, sendo fornecido o Atestado de Participação.
- **Capacitado** se obtiver índice de acertos entre 50% a 69%, sendo conferida neste caso a Capacitação em Ouvidoria.
- **Certificado** se obtiver índice de acertos equivalente ou superior a 70%, sendo concedida a Certificação em Ouvidoria.

O exame abordará exclusivamente o conteúdo ministrado durante o curso. O participante que não obtiver nota mínima de aproveitamento compatível com a Certificação em Ouvidoria poderá realizar exame de recuperação após o curso, mediante pagamento de taxa no valor de R\$ 250,00. A certificação terá validade de 60 (sessenta) meses, a contar da data emissão do certificado, em conformidade com a Regulamentação para Certificação de Ouvidores da ABO Nacional.

## INVESTIMENTO

<b>OUVIDORIAS DE SAÚDE SUPLEMENTAR</b>	1º lote Pagamento até <b>31/12/2018</b>	2º lote Pagamento até <b>31/01/2019</b>	3º lote Pagamento até <b>28/02/2019</b>	4º lote Pagamento até <b>05/04/2018 e empenhos</b>
1 participante	R\$ 2.000,00	R\$ 2.125,00	R\$ 2.250,00	R\$ 2.500,00
2 ou + participantes (mesma instituição)	R\$ 1.880,00 (cada)	R\$ 1.997,50 (cada)	R\$ 2.115,00 (cada)	R\$ 2.350,00 (cada)

Obs.: Módulo para ouvidorias de Saúde Suplementar (avulso) = R\$ 500,00

<b>DEMAIS SEGMENTOS</b>	1º lote Pagamento até <b>31/12/2018</b>	2º lote Pagamento até <b>31/01/2019</b>	3º lote Pagamento até <b>28/02/2019</b>	4º lote Pagamento até <b>05/04/2018 e empenhos</b>
1 participante	R\$ 1.720,00	R\$ 1.827,50	R\$ 1.935,00	R\$ 2.150,00
2 ou + participantes (mesma instituição)	R\$ 1.600,00 (cada)	R\$ 1.700,00 (cada)	R\$ 1.800,00 (cada)	R\$ 2.000,00 (cada)

O valor da inscrição inclui:

- Apostila impressa com apresentações e material didático utilizado pelos ministrantes
- Pasta/sacola contendo bloco para anotações, caneta e material de apoio
- Exame de certificação
- Atestado de participação
- Certificado registrado pela OMD/ABO-BA (validade de 60 meses)
- Visitas técnicas em Ouvidorias associadas à ABO-BA (transporte não incluído)
- Almoços – primeiro e segundo dias
- Coffee-breaks - intervalos manhã/tarde

O pagamento deve ser feito por meio de **boleto bancário, empenho** ou **PagSeguro** em favor de:

OMD Capacitação Profissional S/S LTDA. (optante do **Simples Nacional**)  
Rua Marechal Guilherme, nº 147 Sl 602, Centro - Florianópolis-SC, CEP 88015-000  
Fone/fax: (48) 4009-3800  
CNPJ: 13.024.746/0001-87  
INSC. ESTADUAL: Isenta  
INSC. MUNICIPAL: 4561473 CMC/PMF-SC  
BANCO DO BRASIL / Agência: 3174-7 / Conta-corrente: 21.660-7

- As inscrições serão confirmadas somente após o envio da quitação do boleto bancário ou envio da nota de empenho ao e-mail [omd@omd.com.br](mailto:omd@omd.com.br) até o dia **01/03/2019**.
- Para inscrições feitas por meio de empenho o pagamento deverá ser realizado em até 15 dias após o curso.
- Será concedido desconto de **10%** para associados da ABO-BA.
- Será emitida Nota Fiscal de Prestação de Serviços em nome da Pessoa Jurídica ou Pessoa Física.
- O curso poderá ser cancelado caso não seja alcançado o número mínimo de participantes, sendo o valor das inscrições reembolsado integralmente ou creditado para a próxima turma.

## INFORMAÇÕES E INSCRIÇÕES

### OMD Soluções para Ouvidorias

Fones: (48) 4009-3800 / (11) 3280-2980

E-mail: [omd@omd.com.br](mailto:omd@omd.com.br)

Site: [www.omd.com.br](http://www.omd.com.br)

## LOCAL DO EVENTO

### Hotel Intercity Premium Salvador

Av. Tancredo Neves, 2227 – Caminho das Árvores – Salvador/BA

Central de Reservas: 0300 210 7700

E-mail: [reservas.prm.salvador@intercityhoteis.com.br](mailto:reservas.prm.salvador@intercityhoteis.com.br)

<https://www.intercityhoteis.com.br/hoteis/salvador/hotel-intercity-salvador/sobre/>

## PROGRAMAÇÃO

### Dia 19/03/2019 - Terça-feira

**08:30** – A Ouvidoria Brasileira: fundamentos e princípios (Maria Inês Fornazaro, Presidente da ABO Nacional)

**10:30** – Coffee-break

**10:45** – O Ouvidor Criativo (Humberto Viana, presidente da ABO-BA)

**12:30** – Almoço

**13:30** – Melhores práticas em Ouvidoria (Mário Néilson Alves Jr.)

**15:30** – Coffee-break

**15:45** – Melhores práticas em Ouvidoria (Mário Néilson Alves Jr.)

**17:30** – Encerramento das atividades do dia

### Dia 20/03/2019 – Quarta-feira

**08:30** – Ética, mediação e solução de conflitos em Ouvidoria (Sueli Renberg)

**10:30** – Coffee-break

**10:45** – Ética, mediação e solução de conflitos em Ouvidoria (Sueli Renberg)

**12:30** – Almoço

**13:30** – Os direitos e a defesa dos consumidores no âmbito público e privado (Sueli Renberg)

**15:30** – Coffee-break

**15:45** – Os direitos e a defesa dos consumidores no âmbito público e privado (Sueli Renberg)

**16:30** – Realização de exame de certificação (facultativo)

**17:30** – Encerramento

### Dia 21/03/2019 – Quinta-feira

#### MÓDULO PARA OUVIDORIAS DE SAÚDE SUPLEMENTAR (OPCIONAL)

**08:30** – Ouvidoria na Saúde Suplementar (Margareth Monteiro)

**10:30** – Coffee-break

**10:45** – Ouvidoria na Saúde Suplementar (Margareth Monteiro)

**12:30** – Encerramento

## MINISTRANTES

**Maria Inês Fornazaro**, bacharel em Ciências Sociais (PUC/SP), pós-graduada em Psicologia da Saúde e especialização em Administração de Organizações Não Lucrativas (FGV/SP). Atuou por 25 anos na Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor – Procon/SP, onde trabalhou como diretora de 1995 a 2002. Foi Ouvidora Geral da Cidade de São Paulo, Ouvidora da Câmara Municipal de São Paulo. Atualmente é Ouvidora Adjunta do Governo do Estado de São Paulo e Presidente da Associação Brasileira de Ouvidores (ABO Nacional).

**Humberto Rodrigues Viana Jr.**, brasileiro, natural de Salvador, é bacharel em Administração de Empresas, especialista em Marketing e Mestre em Administração Estratégica pela Universidade Salvador – UNIFACS. professor universitário atua já a 15 anos como Consultor na área de implantação, assessoria e gestão de Ouvidorias prestando serviços à diversas empresas do segmento. Ministra cursos e palestras sobre o tema, tendo sido Vice-Presidente Nacional da Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman – ABO (gestão 2010-2013) e presidente da ABO-Seccional Bahia (gestão 2013-2015). Foi responsável pela implantação da Ouvidoria Geral do Município de Salvador onde exerceu o cargo de Ouvidor Geral do Município durante o período de 2005 a 2008. Fez parte da equipe que implantou a Ouvidoria Geral do Estado da Bahia na função de Coordenador Operacional durante o período de 2002 a 2004 e implantou a Ouvidoria Geral da Universidade Salvador – UNIFACS em 1999, onde foi ouvidor Geral por três anos. Recentemente, em 2013, reassumiu o cargo de Ouvidor Geral do Município do Salvador onde vem desenvolvendo, entre outros projetos, a implantação do Programa Fala Salvador. Uma iniciativa inovadora de realinhamento do poder público com o seu compromisso de desenvolver e cultivar um relacionamento diferenciado com o cidadão tendo como base, a qualidade do atendimento e dos serviços prestados.

**Mário Nelson Alves Jr.**, administrador (ESAG/UDESC), especialista em Gestão de Recursos Humanos (UFSC), mestre em Administração na área de Gestão Estratégica das Organizações (ESAG/UDESC). Aperfeiçoamento em Técnicas Avançadas de Investigação para Ouvidores (Ombudsman of Ontario, Canadá). Autor da dissertação: A contribuição estratégica das Ouvidorias para melhoria dos serviços prestados pelas organizações. Ex-Ouvidor da Secretaria de Estado da Saúde de Santa Catarina. Consultor na implantação, informatização e capacitação de Ouvidorias e canais de atendimento em órgãos públicos e empresas privadas (VOLKSWAGEN, PARANAPANEMA, O BOTICÁRIO, ALGAR, ELETROBRAS, CONFEA, CREA-SC, CAU-SP, HSBC, CEF, BANPARA, SINDFIN, UFAM, ULBRA, TRE-CE, TRE-AM, TRE-SC, TRE-SP, ORSEGUPS, UNICRED, SESCOOP entre outros). Membro da Associação Brasileira de Ouvidores. Sócio-Diretor da OMD Soluções.

**Sueli Renberg**, psicóloga, especialista em Recursos Humanos, MBA em Marketing, mediadora desde 2006 com registro no CNJ e praticante da abordagem de Transformação de Conflitos. Capacitadora em Mediação e Comunicação Colaborativa para áreas diretamente vinculadas ao Atendimento ao Cliente. Capacitadora e responsável por cursos de Certificação para Ouvidores desde 2007. Atuou por dez anos na Ouvidoria do Grupo Pão de Açúcar – Ouvidoria de Clientes e Como Ouvidora de Fornecedores. Membro da Associação Brasileira de Ouvidores – ABO Nacional.

**Margareth Maurício Monteiro**, Consultora Empresarial certificada pela FGV, Mestranda em História e Política da Escola de Ciências Sociais da FGV-RJ, Comunicóloga, Professora Universitária, Palestrante, Pós-graduada em Marketing e Administração, com MBA Executivo. Mais de 25 anos de experiência nas Áreas de Marketing de Serviços (Relacionamento com Clientes e CRM), planejamento e implantação de Ouvidorias. Atuação como Executiva Sênior nos setores de Saúde (Unimed-Rio), Educação (Universidade Estácio de Sá), Tecnologia (Claro Telecom) e Comunicação (Jornal O DIA). Membro da ABRAREC (Associação Brasileira de Relações com Cliente) e ABO-RJ (Associação Brasileira de Ouvidores do RJ).

## HOSPEDAGEM

HOTEL	INDIV.	DUPLO	TRIPLO
<b>Hotel Intercity Premium Salvador (local do evento)</b> * Tarifa especial sujeita a disponibilidade, informar na reserva "evento OMD". Acrescer 5% de ISS. Central de Reservas: 0300 210 7700 <a href="http://www.intercityhoteis.com.br">www.intercityhoteis.com.br</a>	194,00	234,00	-
<b>Hotel São Salvador (2km)</b> Fone: (71) 3617-3300			

<a href="http://www.saosalvador.tur.br/">http://www.saosalvador.tur.br/</a>			
<b>Hotel Fiesta Bahia (7km)</b> Fone: (71) 3352-0000 <a href="http://www.fiestahotel.com.br">http://www.fiestahotel.com.br</a>			
<b>Mercure Salvador Rio Vermelho (9km)</b> Acrescer 5% de ISS. Fone: (71) 3172-9200 <a href="http://www.mercure.com">www.mercure.com</a>			
<b>Ibis Salvador Rio Vermelho (9km)</b> Acrescer 5% de ISS. Fone: (71) 3172-4100 <a href="http://www.accorhotels.com">www.accorhotels.com</a>			

As reservas deverão ser feitas diretamente com os hotéis, sendo o pagamento de inteira responsabilidade do participante. As tarifas foram negociadas especialmente para o evento, sendo os valores anunciados de responsabilidade dos hotéis, não havendo bloqueio de apartamentos.

## VISITAS TÉCNICAS

Os participantes do curso poderão agendar visitas técnicas nas Ouvidorias vinculadas a ABO-BA abaixo relacionadas, com o objetivo de conhecer o seu funcionamento e compartilhar experiências. Os agendamentos, transporte e demais providências para realização das visitas serão de **responsabilidade exclusiva dos participantes**. Sugere-se que as visitas sejam agendadas fora do horário da programação do curso, para que não haja comprometimento da carga horária mínima para recebimento do respectivo certificado de participação.

O agendamento das visitas técnicas deverá ser realizado com a ABO-BA, por meio do contato abaixo:

Nome: Adriana Calmon

Telefone: (71) 3202-5920

E-mail: [adrianacalmon.ead@gmail.com](mailto:adrianacalmon.ead@gmail.com) ou [adrianacalmon@salvador.ba.gov.br](mailto:adrianacalmon@salvador.ba.gov.br)

Relação das Ouvidorias disponíveis para visitas técnicas:

1. Ouvidoria Geral do Município de Salvador
2. Ouvidoria da Câmara Municipal de Salvador
3. Ouvidoria de Saúde do Estado da Bahia

Confira alguns **depoimentos de participantes** das últimas edições deste curso:

[\[ + \] Veja as FOTOS do evento](#)

[\[ + \] Assista ao VÍDEO do evento](#)

"O curso de capacitação e certificação em ouvidorias me ofereceu conhecimentos de técnicas e estratégias para manter um bom relacionamento com o cliente e atender com excelência, o que é fundamental para a saúde da empresa, sem contar com o conteúdo, bastante agregador e os profissionais altamente qualificados." - Débora Amor Divino (COELBA/BA)

"Atual e enriquecedor. Recomendo. " - Glayde Maria Soares Lucidi (TRE-BA)

"Parabenizo a OMD pela excelente formação de ministrantes, pois de maneira prática e produtiva abordaram bem todo o conteúdo. " - Márcio Mendonça da Conceição (ENERGISA/SE)

"Bem elaborado, com palestrantes que conhecem bem o tema apresentado. Organização do curso muito eficiente e competente. Recomendo sem dúvidas." - Ronaldo Martim (PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTO ANDRÉ/SP)

"O curso é excelente e trouxe palestrantes de alto nível que demonstraram conhecimento adequado em Ouvidoria e nos demais temas explanados. Mas o grande diferencial foi a estratégia de os palestrantes realmente demonstrarem interesse no nosso aprendizado. Parabéns!" - Margarete Maria Lemes (SECRETARIA ESTADUAL DA EDUCAÇÃO/PR)

"Equipe organizada e muito atenciosa, excelente pontualidade e conteúdo do curso interessante." - Leila Teixeira de Oliveira – (TJ/GO)

"Muito bom, esclarecedor. Recomendo a todos os profissionais da área." - Moizes Guanabara de Carvalho (UFRJ)

"É uma capacitação de excelência, no qual recomendo a todos que trabalham ou possuem interesse em trabalhar na ouvidoria". - Jacqueline Figueiredo de Lima Pauxis (ANS)

"O curso reforçou os conhecimentos sobre Ouvidoria e ajudará no aprimoramento das práticas no cotidiano." - Ana Cláudia da Silva Medeiros (UNIMED RIO BRANCO/AC)

"Parabenizo os coordenadores e os organizadores do evento pela programação e conteúdo aplicado. Foi de suma importância para meu desenvolvimento profissional." - Amanda Karla Melo (CELPE)

"O curso foi de grande importância para o aprimoramento profissional e pessoal. Proporcionou uma nova abordagem paradigmática e humanista da instituição Ouvidoria" - Maria Auxiliadora Aparecida Ribeiro de Azevedo (TRT11ª Região - Manaus-AM)

"Proporciona uma segurança e amplia a visão em ouvidoria e sua conjuntura organizacional com o ambiente externo." - Maria da Glória Costa Cortez (COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS)

## PROMOÇÃO:



Associação Brasileira de  
Ouvidores / Ombudsman  
SECCIONAL BAHIA

## REALIZAÇÃO:

