

CURSO DE RECERTIFICAÇÃO EM OUVIDORIA
19 de março de 2019
Salvador/BA

Olá Ouvidor(a),

Seu certificado está dentro da validade?

A Associação Brasileira de Ouvidores (ABO Nacional), por meio do seu regulamento, determina que a Certificação em Ouvidoria tem **validade de 60 (sessenta) meses**, a contar da data emissão do Certificado.

A ABO-BA e OMD irão realizar durante o Curso de Capacitação e Certificação em Ouvidoria, em Salvador/BA, o **módulo de Recertificação em Ouvidoria**.

É uma ótima oportunidade para quem está com o seu certificado vencido ou prestes a vencer!

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

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/UFSC), especialista em Gestão de Recursos Humanos (UFSC), mestre em Administração na área de Gestão Estratégica das Organizações (ESAG/UFSC). 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.

INVESTIMENTO

R\$ 900,00 por participante, incluindo:

- Apostila impressa com apresentações e material didático utilizado pelo ministrante
- Pasta/sacola contendo bloco para anotações, caneta e material de apoio
- Certificado de Recertificação registrado pela OMD/ABO-BA (validade de 60 meses)
- Foto do grupo
- Almoço
- Coffee-breaks manhã/tarde

OBSERVAÇÃO

Para obter a recertificação será necessário obter 100% de frequência no módulo e comprovar certificação anterior em Ouvidoria.

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

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

INFORMAÇÕES E INSCRIÇÕES

OMD Soluções para Ouvidorias

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

E-mail: omd@omd.com.br

Site: www.omd.com.br

PROMOÇÃO:



Associação Brasileira de
Ouvidores / Ombudsman
SECCIONAL BAHIA

REALIZAÇÃO:

