

## **CURSO DE CAPACITAÇÃO E CERTIFICAÇÃO EM OUVIDORIA** **21 e 22 de maio de 2019** **Recife/PE**

A [Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman – Seccional Pernambuco \(ABO/PE\)](#), fundada em 15 outubro de 2001, sociedade civil de direito privado, de representação estadual, dotada de personalidade jurídica e filiada à ABO Nacional, promove nos dias **21 e 22 de maio de 2019** o **Curso de Capacitação e Certificação em Ouvidoria**, em Recife/PE.

O curso, em parceria com a [OMD Soluções para Ouvidorias](#), 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](#); às operadoras de **planos privados de assistência à saúde**, regulamentadas pela [Resolução ANS nº 323/2013](#); 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.

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/Ombudsman (ABO/PE), entidade filiada e autorizada pela ABO Nacional.
- Organização e parceria da OMD Soluções para Ouvidorias, empresa de reconhecida capacidade técnica e atuação especializada na área de Ouvidoria, com mais de 15 anos de experiência e milhares de profissionais de todos os estados do país já capacitados e certificados.
- 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/PE 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 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

### MELHORES PRÁTICAS EM OUVIDORIA

- 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 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

## 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)
- 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

## 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 (duzentos e cinquenta reais). 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>CURSO COMPLETO</b>	1º lote Pagamento até <b>15/03/2019</b>	2º lote Pagamento até <b>12/04/2019</b>	3º lote Pagamento até <b>10/05/2019</b>	4º lote Pagamento até <b>07/06/2019</b> e <b>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 aplicado ao final do curso
- Atestado de participação

- Certificado registrado pela ABO-PE (validade de 60 meses)
- Foto da turma
- Visitas técnicas em Ouvidorias associadas à ABO-PE (transporte não incluído)
- Almoços
- Coffee-breaks

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

OMD Capacitação Profissional Ltda. (optante do **Simples Nacional**)  
 Rua Marechal Guilherme, nº 147 SI 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 **10/05/2019**.
- 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-PE**. [Consulte informações para se associar à ABO-PE](#)
- 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

### Park Hotel Recife

Rua dos Navegantes, 9 - Boa Viagem, Recife - PE

Central de Reservas: (81) 2121-5101 / [grupos@park.com.br](mailto:grupos@park.com.br)

Informar na reserva "**grupo 10285**"

## PROGRAMAÇÃO

### Dia 21/05/2019 - Terça-feira

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

**10:30** – Coffee-break

**10:45** – A Ouvidoria Brasileira: fundamentos e princípios (Maria Inês Fornazaro, Presidente da ABO Nacional)

**12:30** – Almoço

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

**15:30** – Coffee-break

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

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

## Dia 22/05/2019 – 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)

**17:30** – Realização de exame de certificação (facultativo)

**18:30** – 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).

**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.

## HOSPEDAGEM

HOTEL	INDIV.	DUPLO	TRIPLO
<b>Park Hotel Recife (local do evento)</b> <b>* Tarifa especial sujeita a disponibilidade, informar na reserva "grupo 10285".</b> Acrescer 5% de ISS. Central de Reservas: (81) 2121-5101 <a href="mailto:grupos@park.com.br">grupos@park.com.br</a>	198,00	220,00	275,00

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-PE 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.

NOME DA INSTITUIÇÃO: **Ouvidoria-Geral do Estado**

NOME DO OUVIDOR(A): Érika Lacet

RESPONSÁVEL PELO ACOMPANHAMENTO DAS VISITAS: Zélia Correia

ENDEREÇO COMPLETO: Rua Santo Elias, nº 535, 8º andar, Espinheiro, Recife - PE.

TELEFONES: (81) 3183-0838 / 3183-0815

EMAIL: zelia.correia@cge.pe.gov.br ; ouvidoria@ouvidoria.pe.gov.br

HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO: 08h às 12h e 13h às 17h

NECESSIDADE DE AGENDAMENTO PRÉVIO: ( X )SIM ( )NÃO

NOME DA INSTITUIÇÃO: **Ouvidoria Geral do Município do Recife**

NOME DO OUVIDOR(A): Izabela Mendes de Oliveira

RESPONSÁVEL PELO ACOMPANHAMENTO DAS VISITAS: Izabela Mendes de Oliveira

ENDEREÇO COMPLETO: Avenida Cais do Apolo, 925, térreo, Bairro do Recife, Recife/PE, CEP: 50.030-903 -

Sede da Prefeitura do Recife.

TELEFONES: (81) 3355.8418 / 3355.8360

EMAIL: ouvidoria@recife.pe.gov.br

HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO: 7h às 17hs

NECESSIDADE DE AGENDAMENTO PRÉVIO: ( x )SIM ( )NÃO

NOME DA INSTITUIÇÃO: **Secretaria de Educação e Esportes de PE**

NOME DO OUVIDOR(A): Geovanna Prazeres

RESPONSÁVEL PELO ACOMPANHAMENTO DAS VISITAS: Geovanna Prazeres

ENDEREÇO COMPLETO: Av. Afonso Olindense, 1513, várzea, Recife/PE

TELEFONES: 81- 3183 8244/ 3183 8238

EMAIL: ouvidoria@educacao.pe.gov.br /geovannap@educacao.pe.gov.br

HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO: 8h às 16h.

NECESSIDADE DE AGENDAMENTO PRÉVIO: ( x )SIM ( )NÃO

## DEPOIMENTOS

Confira alguns depoimentos de participantes da última edição deste curso:

"Foi gratificante participar do curso e ver como atua o profissional e o conhecimento em relação a legislação e conciliar as necessidades do usuário (cidadão) com a empresa pública ou privada" - Rinaldo Renato da Silva (Recife-PE)

"Excelente curso de capacitação e certificação em ouvidoria" - Adílsula Cavalcante Cardoso (Prefeitura Municipal de Joaboatão dos Guararapes-PE)

"O curso agregou bastante conhecimento. Parabéns pela iniciativa da ABO-PE e OMD" - Luciana da Cunha Cruz (SENAI-PE)

"O curso é excelente e agregou valor para a função exercida. Consegui em pouco tempo repassar todas as informações necessárias para atuação de um ouvidor." - Michelle Montresor (VITALLIS)

"O curso trouxe um vasto conhecimento na área de Ouvidoria. A questão de mediação é bastante interessante para que a empresa possa crescer e isso o curso trouxe uma visão bem diferente. Estou super satisfeita e espero poder aplicar os conhecimentos na minha empresa." - Mônica Rodrigues Alvarenga (GOIÁS FOMENTO)

"Estou muito satisfeito com o curso, pois o mesmo superou em muito minhas expectativas e anseios. Saio daqui com a certeza de ser tanto uma pessoa, quanto cidadão e profissional melhor." - Jackson Ouriques Veiga (Rio das Ostras-RJ)

"Muito esclarecedor. Agradeço muitíssimo a oportunidade. Já me certifiquei em 2013 e hoje me recertifiquei aqui em Recife." - Patricia Raggi (Rio das Ostras-RJ)

"Sempre é bom participar de cursos, aprender novas técnicas e estratégias para buscar excelência no atendimento" - Renata M<sup>a</sup> Farias de Araújo (IMIP – Recife/PE)

"O curso superou as minhas expectativas, importante para o dia a dia na Ouvidoria ter a segurança que o conhecimento técnico nos dá e a satisfação de atender sempre melhor" - Lucianne Moreira Galindo (SESC-PE)

"Se eu tivesse que definir o curso em uma palavra, seria "transformador", pois através deste, agreguei conhecimento, quebrei paradigmas e saio com uma visão mais humana e isso transformou de fato meu ser profissional" - Isabel Cristina F. dos Santos (AFFIX Benefícios)

"Muito bom para direcionar o profissional que deseja ingressar no ramo ou que tenha necessidade de aprimorar técnicas na sua atividade atual" - Marcia Cristina David (AFFIX Benefícios)



#### **PROMOÇÃO E REALIZAÇÃO:**



Associação Brasileira de  
Ouvidores/Ombudsman  
Seccional Pernambuco

#### **ORGANIZAÇÃO:**

