

CURSO DE RECERTIFICAÇÃO EM OUVIDORIA

22 de maio de 2019

Recife/PE

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 [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, realizará durante o Curso de Capacitação e Certificação em Ouvidoria, em Recife/PE, o **módulo de Recertificação em Ouvidoria**.

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

TÓPICOS

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

METODOLOGIA

Aulas expositivas, dinâmicas em grupo e estudo de casos

CARGA HORÁRIA

8 horas

INVESTIMENTO

MÓDULO RECERTIFICAÇÃO	1º lote Pagamento até 15/03/2019	2º lote Pagamento até 12/04/2019	3º lote Pagamento até 10/05/2019	4º lote Pagamento até 07/06/2019 e empenhos
1 participante	R\$ 860,00	R\$ 913,75	R\$ 967,50	R\$ 1.075,00
2 ou + participantes (mesma instituição)	R\$ 800,00 (cada)	R\$ 850,00 (cada)	R\$ 900,00 (cada)	R\$ 1.000,00 (cada)

O valor da inscrição inclui:

- 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 ABO-PE (validade de 60 meses)
- Almoço
- 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 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 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

Site: 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

Informar na reserva "**grupo 10285**"

OBSERVAÇÃO

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

PROGRAMAÇÃO

Dia 22/05/2019 – Quarta-feira

08:30 – Ética, mediação e solução de conflitos em Ouvidoria

10:30 – Coffee-break

10:45 – Ética, mediação e solução de conflitos em Ouvidoria

12:30 – Almoço

13:30 – Os direitos e a defesa dos consumidores no âmbito público e privado

15:30 – Coffee-break

15:45 – Os direitos e a defesa dos consumidores no âmbito público e privado

17:30 – Encerramento das atividades

MINISTRANTE

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
Park Hotel Recife (local do evento) * Tarifa especial sujeita a disponibilidade, informar na reserva "grupo 10285" . Acrescer 5% de ISS. Central de Reservas: (81) 2121-5101 grupos@park.com.br	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.

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. Conseguiu 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^a 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:

