

CURSO DE CAPACITAÇÃO E CERTIFICAÇÃO EM OUVIDORIA

10 e 11 de julho de 2019

Florianópolis - SC

A [Associação Brasileira de Ouvidores - Seção Santa Catarina](#) e a [OMD Soluções para Ouvidorias](#) promovem nos dias **10 e 11 de julho de 2019** mais uma edição do **Curso de Capacitação e Certificação em Ouvidoria**, em Florianópolis (SC).

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](#); 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 (ABO/SC) e OMD Soluções para Ouvidorias, entidades de reconhecida capacidade técnica e atuação especializada 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/SC 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

MELHORES PRÁTICAS EM OUVIDORIA

- Contextualização do instituto da Ouvidoria
- A Ouvidoria na administração pública
- A Ouvidoria na iniciativa privada
- Resultados esperados com a Ouvidoria

- Canais de atendimento
- Fluxograma de atividades
- Responsabilidades
- Limitações do Ouvidor
- Perfil e competências do Ouvidor
- Ouvidoria externa e interna
- Tipos de demandas recebidas pela Ouvidoria
- Marcos regulatórios em Ouvidoria
- Diferenças entre SAC x Ouvidoria
- Organizando uma Ouvidoria com efetividade:
 - Diagnóstico organizacional
 - Projeto de implantação
 - Manual de normas e procedimentos
 - Sistema informatizado para gestão
 - Capacitação
 - Sensibilização
 - Operacionalização
- Como superar as principais dificuldades inerentes à Ouvidoria
- Como utilizar a Ouvidoria como uma ferramenta de gestão
- Relatórios Estatísticos e Gerenciais
- Atualidades e tendências na área de Ouvidoria
- Como inovar processos, produtos e serviços ouvindo o cliente-cidadão
- Análise de casos práticos

O OUVIDOR E A COMUNICAÇÃO: HABILIDADES E ESTRATÉGIAS

- Conceitos de Comunicação, Oratória e Retórica.
- Conceito de Comunicação Social, Pessoal e Corporativa.
- A comunicação Intrapessoal e Interpessoal.
- Implicações contemporâneas do Diagrama de Aristóteles/Laswell.
- A Comunicação e a Ouvidoria. O Interlocutor.
- A Comunicação e os Meios de Mensagem. Tecnologias.
- Requisitos da Mensagem. Informação.
- O Papel do Ouvidor no Processo de Comunicação
- Estrutura da Mensagem. Composição dos elementos essenciais.
- Habilidades do Ouvidor para se comunicar bem.
- Os Pilares do Ouvidor como Comunicador em Público.
- As Etapas da Mensagem/Informação Eficiente.
- Ruídos na Comunicação Pessoal e Corporativa.
- O Ouvidor e a Comunicação Corporativa.
- O Ouvidor e as inovações do aprimoramento da Instituição.
- Habilidades de Liderança na Direção e Participação de Reuniões.
- Habilidades e estratégias nos Meios de Comunicação Social
- O Ouvidor organizando uma Apresentação de Excelência.

ÉTICA, MEDIAÇÃO E SOLUÇÃO DE CONFLITOS EM OUVIDORIA

- O contexto da ética em Ouvidoria
- A gênese da cultura
- As origens humanas
- As dimensões humanas
- A idade contemporânea
- A mentalidade científica
- Ética contemporânea
- As origens da moral – Filogenia
- Origens da moral – Ontogenia
- As grandes teorias da ética
- Os níveis da ética
- Ética e Ouvidoria
- Conflito e negociação
- Origem e classificação dos conflitos
- Conflito e seus elementos

- Conflito como processo
- Negociação de conflitos
- Ouvidoria e conflito
- Sugestão aos Ouvidores na resolução de conflitos
- Gestão de relacionamentos – superando conflitos em ouvidoria
- Gestão de relacionamentos – sentimentos e atitudes
- Gestão de relacionamentos – competências
- Gestão de relacionamentos – fatores favoráveis e desfavoráveis
- Sugestões aos Ouvidores na gestão de relacionamentos

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

- O contexto dos direitos e da defesa dos consumidores
- Lei nº 8.078/1990 - Código de Defesa do Consumidor (CDC)
- Lei nº 13.460/2017 - Participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos
- Princípios de Direito do Consumidor
- Conceito de consumidor
- Conceito de fornecedor
- Conceito de produto e serviço
- Direitos básicos do consumidor
- Responsabilidade por vício do produto e do serviço
- Responsabilidade por danos do produto e do serviço
- Dos Prazos de Garantia
- Do Princípio da Vinculação da Oferta
- Das Práticas Abusivas
- Banco de Dados e Cadastro de Consumidores
- Prazo de Reflexão
- Garantia legal e contratual

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. 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

CURSO COMPLETO	1º lote Pagamento até 30/04/2019	2º lote Pagamento até 31/05/2019	3º lote Pagamento até 28/06/2019	4º lote Pagamento até 26/07/2019 e empenhos
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 OMD/ABO-SC (validade de 60 meses)
- Foto da turma
- Visitas técnicas em Ouvidorias associadas à ABO-SC (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 Sl 602, Centro - Florianópolis-SC, CEP 88015-000
Fone: (48) 4009-3800 / (11) 3280-2980
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 **28/06/2019**.
- 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-SC. [Consulte informações para se associar à ABO-SC](#)
- 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

Hotel InterCity Premium Florianópolis

Av. Paulo Fontes, 1210 – Centro - Florianópolis – SC

Fone: (48) 3027-2200 / Central de Reservas: 0300 210 7700

www.intercityhoteis.com.br

PROGRAMAÇÃO

Dia 10/07/2019 - Quarta-feira

- 08:30** – Melhores práticas em Ouvidoria (Mário Néson Alves Jr.)
- 10:30** – Coffee-break
- 10:45** – Melhores práticas em Ouvidoria (Mário Néson Alves Jr.)
- 12:30** – Almoço
- 13:30** – O Ouvidor e a Comunicação: Habilidades e Estratégias (Sívio Luzardo)
- 15:30** – Coffee-break
- 15:45** – O Ouvidor e a Comunicação: Habilidades e Estratégias (Sívio Luzardo)
- 17:30** – Demonstração do Sistema Informatizado para Gestão de Ouvidorias (facultativo)
- 18:00** – Encerramento das atividades do dia

Dia 11/07/2019 – Quinta-feira

- 08:30** – Ética, mediação e solução de conflitos em Ouvidoria (Luís Gonzaga Mattos Monteiro)
- 10:30** – Coffee-break
- 10:45** – Ética, mediação e solução de conflitos em Ouvidoria (Luís Gonzaga Mattos Monteiro)
- 12:30** – Almoço
- 13:30** – Os direitos e a defesa dos consumidores no âmbito público e privado (Flaviano Vetter Tauscheck)
- 15:30** – Coffee-break
- 15:45** – Realização de exame de certificação (facultativo)
- 17:30** – Encerramento

MINISTRANTES

Mário Néson 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.

Sívio Luzardo, jornalista, bacharel em Direito, pós-graduado em psicopedagogia, habilitado em programação neuro-linguística para atendimento e motivação, professor na área de gestão de pessoas com ênfase em programas de excelência no atendimento, comunicação interpessoal, oratória, trabalho em equipe, direção de reuniões, administração do tempo e dinâmicas de grupo. Autor dos livros: "Meu Cliente, Meu Amigo - A Excelência no Atendimento e "Eu! Falando em Público? Sim. Agora é a sua vez", entre outros.

Luís Gonzaga Mattos Monteiro, psicólogo, mestre em Sociologia Política, doutor em Psicologia Social. Concluiu a Escola Superior de Guerra especializando-se no Curso de altos Estudos em Política e Estratégia. Atua como professor na Escola Nacional de Administração – ENA/Brasil; na Escola da Magistratura da Academia Judicial de Santa Catarina. Realizou cursos e treinamentos na Escola Fazendária da Secretaria da Fazenda de Santa Catarina e na Escola do Legislativo da ALESC. Atuou também em consultorias e palestras para instituições públicas como Governo SC; Eletrosul; Celesc; Casan; Hemosc e privadas como Weg, Whirlpol, Cesusc, Sociesc, etc. É Professor Associado da Universidade do Estado de Santa Catarina – UDESC.

Flaviano Vetter Tauscheck, advogado, conselheiro seccional titular da OAB/SC, membro do Conselho Estadual de Educação de Santa Catarina, Consultor jurídico da Secretaria de Comunicação do Estado de Santa Catarina, mestre em Ciência Jurídica, pós-graduado em Direito Empresarial, professor de Direito Civil e Direito do Consumidor em cursos de graduação e pós-graduação desde 2000.

HOSPEDAGEM

HOTEL	INDIV.	DUPLO	TRIPLO
InterCity Premium Florianópolis (local do evento) * Tarifa especial sujeita a disponibilidade, informar na reserva "evento OMD". Acrescer 2,5% de ISS. Fone: (48) 3027-2200 e 0300 210 7700 www.intercityhoteis.com.br	225,00	225,00	-
Hotel Lumar (400 m) Fone: (48) 3084-8601 e (51) 9-8608-0098 (Whatsapp) www.hotellumar.com.br			
Valerim Plaza (400 m) Fone: (48) 2106-0200 e (48) 9-9184-4080 (Whatsapp) www.hotelvalerim.com.br			
Zip Hotel (600 m) Fone: (48) 3225-1100 e (48) 9-9104-4080 (Whatsapp) www.hotelvalerim.com.br			
Ibis Florianópolis (600 m) Obs.: café manhã R\$,00, apto duplo cama casal Fone: (48) 3216-0000 www.accorhotels.com.br			

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-SC 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.

INSTITUIÇÃO: **Ouvidoria Geral do Estado de Santa Catarina**

OUVIDOR:

RESPONSÁVEL PELO ACOMPANHAMENTO DAS VISITAS: Adm. Américo José Michelli.

ENDEREÇO COMPLETO: Rod. SC 4012 N. 4600 - Centro Administrativo do Governo do Estado de SC, Secretaria de Estado da Administração, Ouvidoria Geral do Estado.

TELEFONES:48-3221-8668

EMAIL: ajmichell@sea.sc.gov.br

HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO: 13 às 19h de, 2ª a 6ª feira.

NECESSITA AGENDAMENTO PRÉVIO: (x)SIM ()NÃO

INSTITUIÇÃO: **Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC)**

OUVIDOR:

RESPONSÁVEL PELO ACOMPANHAMENTO DAS VISITAS:

ENDEREÇO: Campus Universitário, Prédio da Reitoria, Bairro Trindade, Florianópolis-SC

TELEFONES:48 3721 9955

EMAIL: falecom@ouvidoria.ufsc.br

HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO: 08 às 12h e das 14 às 18h, de 2ª a 6ª feira.

NECESSITA AGENDAMENTO PRÉVIO: (X)SIM ()NÃO

INSTITUIÇÃO: **Conselho Regional de Engenharia e Agronomia de SC (CREA/S C)**

OUVIDOR: Isabela Pelizzaro Bento

RESPONSÁVEL PELO ACOMPANHAMENTO DAS VISITAS: Isabela Pelizzaro Bento

ENDEREÇO: Rod. Admar Gonzaga, nº 2125, Bairro Itacorubi, Florianópolis-SC
TELEFONES: 48 3331 2140
EMAIL: ouvidor@crea-sc.org.br
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO: 09:00h às 18:00h, de 2ª a 6ª feira.
NECESSITA AGENDAMENTO PRÉVIO: (x)SIM ()NÃO

INSTITUIÇÃO: Centrais Elétricas de Santa Catarina S.A. (CELESC)

OUVIDOR: Reinaldo Arcendino Fernandes
RESPONSÁVEL PELO ACOMPANHAMENTO DAS VISITAS: Reinaldo Arcendino Fernandes
ENDEREÇO: Av. Itamarati, nº 160, Bairro Itacorubi, Florianópolis-SC
TELEFONES: 48 3231 6650
EMAIL: ouvidor@celesc.com.br
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO: 08:00 às 12:00h e das 13:00 às 17:00h, de 2ª a 6ª feira.
NECESSITA AGENDAMENTO PRÉVIO: (x)SIM ()NÃO

INSTITUIÇÃO: Universidade do Extremo Sul Catarinense (UNESC)

OUVIDOR: Jéssica Vicência das Chagas
RESPONSÁVEL PELO ACOMPANHAMENTO DAS VISITAS: Jéssica Vicência das Chagas
ENDEREÇO COMPLETO: Av. Universitária, 1105 - Bloco Administrativo - Sala 27 - Bairro Universitário - Criciúma - SC
TELEFONES: (48) 3431-2520
EMAIL: ouvidoria@unesc.net
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO: De a 6ª feira das 13h30 às 22h e 2ª e 4ª feiras das 9h às 12h
NECESSITA AGENDAMENTO PRÉVIO: (X)SIM ()NÃO

DEPOIMENTOS

Confira alguns depoimentos de participantes das últimas edições deste curso:

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

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

"Excelente curso, bem planejado, ministrantes altamente qualificados, o que me possibilitou agregar mais conhecimento às atividades relacionadas à Ouvidoria" - Mara de Jesus Borghi Garcia Spada (CAIUA-SP)

"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)

"Atendimento excepcional da organização e toda equipe. Recomendo o curso" - Mary Sandra Azevedo Queiroz (COSERN)

"Muito importante para os ouvidores brasileiros, pois através do curso conseguimos entender de fato quem somos e como podemos contribuir de forma eficaz e eficiente na resolução das reclamações do cliente." - Lívia da Silva Oliveira (SULGIPE)

"O curso superou as minhas expectativas. Poderia inclusive, ter carga horária maior, a fim de explorarmos ao máximo o excelente e profundo conhecimento da matéria pelos apresentadores." - Marcelo Brumildo Barison (UNIMED RS)

"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)

"Proporciona-nos um amplo conhecimento dos principais temas necessários e relevantes para a implantação de uma Ouvidoria mais eficiente, bem como para a formação do profissional Ouvidor. Aulas bem didáticas e práticas, bem administradas. Parabéns à equipe." - Keli Cristina M. de Oliveira (UNIMED NE/RS)

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

"...a coordenação do curso favoreceu um excelente ambiente "familiar", apto para aprendizado e eficaz, prazeroso e cativante! Os ministrantes, pessoas competentes, com sólidos valores, humanos e de grande experiência. O curso oportunizou trocas de experiências com exemplos práticos que iluminarão minhas práticas! Excelente investimento! Concluo o curso com ótimas ferramentas e sólido embasamento para o cotidiano da Ouvidoria." - Silvia Regina Freitas – (HOSPITAL SÃO JOSÉ)

"O curso me surpreendeu de maneira positiva, superando minhas expectativas." - Tânia Mara Machado Antonio (COOPUS)

"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)

"Atendeu as minhas expectativas, também com os professores (palestrantes) bem preparados, só pode dar nisso. Obrigado!" - Mauro Luiz Cielo (COLIBERTE)

"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)

"O curso agregou muitos conhecimentos que vão enriquecer meu trabalho diário. Cada orador trouxe o conteúdo que se propôs de forma clara e objetiva. A organização e o ambiente do curso também atenderam minhas expectativas e por isso os parabênzinhos." - Eudália V.de Paulo Candia (SANEPAR)

PROMOÇÃO:



Associação Brasileira de Ouvidores
Secção Santa Catarina

REALIZAÇÃO:

