

CURSO DE CAPACITAÇÃO E CERTIFICAÇÃO EM OUVIDORIA

11 a 13 de setembro de 2019

Brasília/DF

A Associação Brasileira de Ouvidores - Seção Distrito Federal e a [OMD Soluções para Ouvidorias](#) promovem nos dias **11 a 13 de setembro de 2019** o **Curso de Capacitação e Certificação em Ouvidoria**, em Brasília/DF.

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 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.

O evento contempla ainda o **módulo para certificação de ouvidorias do Setor Elétrico**. Este módulo **opcional** abordará o tema "Condições gerais de fornecimento de energia elétrica - Resolução Normativa ANEEL Nº 414/2010". Desta forma, o **curso completo** atende ao disposto na [Resolução Normativa ANEEL nº 470/2011](#), que estabelece as disposições relativas às Ouvidorias das concessionárias de serviço público de distribuição de energia elétrica.

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/DF) 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/DF 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, ANEEL e Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman (ABO Nacional)

TÓPICOS

A OUVIDORIA BRASILEIRA: FUNDAMENTOS E PRINCÍPIOS

- Histórico
- Definição de Ouvidoria
- Histórico no Brasil
- Cenário Brasileiro
- Modelo Brasileiro de Ouvidoria
- Evolução das Ouvidorias
- A Construção da Ouvidoria
- Papel do Ouvidor
- Atribuições da Ouvidoria
- Principais Vantagens da Ouvidoria
- Relacionamento com o consumidor / Usuário
- O Ouvidor e o Cidadão
- O ouvidor e a Organização
- Atendimento na Ouvidoria
- Ouvidoria Pública
- Ouvidoria Privada
- Ouvidoria Interna ou Organizacional
- Ouvidoria Externa
- Ouvidor Gestor
- Dados Estatísticos x ferramenta de gestão
- A importância dos relatórios
- Evolução do espírito cidadão

COMUNICAÇÃO NA OUVIDORIA

- Princípios da Comunicação
- A comunicação como ferramenta estratégica da Ouvidoria
- Gestão de relacionamento com líderes e os desafios para o ouvidor
- Comunicação Não Violenta
- Linguagem cidadã
- A Comunicação em Ouvidorias Virtuais
- Linguagem e interação na comunicação interna
- Estruturação dos canais de comunicação
- Divulgação das Atividades
- Ouvidoria e as Redes Sociais
- Ouvidoria e Reclame Aqui e Consumidor.gov
- Treinamentos/capacitações de multiplicadores
- Ouvidoria e a disseminação da cultura ética (Canal de Denúncias Éticas, Código de Ética e Comitê de Ética)
- Plataformas digitais (aplicativos/sistema informatizado /QR CODE/CRM)
- Ombudsman no jornalismo

MELHORES PRÁTICAS EM OUVIDORIA

- Marcos regulatórios em 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
- 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

CONDIÇÕES GERAIS DE FORNECIMENTO DE ENERGIA ELÉTRICA (opcional)

- Aspectos gerais das Condições de Fornecimento de Energia Elétrica
- Apresentação dos principais tópicos da Resolução ANEEL nº 414/2010, com foco nos direitos e deveres do consumidor.
- Discussão de casos práticos de Ouvidorias do Setor Elétrico

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 da Ouvidoria de concessionárias de distribuição de energia elétrica, visando a certificação exigida pela Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL)
- 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

24 horas (com módulo opcional para o Ouvidorias do Setor Elétrico)

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

OUVIDORIAS DO SETOR ELÉTRICO	1º lote Pagamento até 28/06/2019	2º lote Pagamento até 31/07/2019	3º lote Pagamento até 30/08/2019	4º lote Pagamento até 27/09/2019 e empenhos
1 participante	R\$ 2.450,00	R\$ 2.575,00	R\$ 2.700,00	R\$ 2.950,00
2 ou + participantes (mesma instituição)	R\$ 2.330,00 (cada)	R\$ 2.447,50 (cada)	R\$ 2.565,00 (cada)	R\$ 2.800,00 (cada)

DEMAIS SEGMENTOS	1º lote Pagamento até 28/06/2019	2º lote Pagamento até 31/07/2019	3º lote Pagamento até 30/08/2019	4º lote Pagamento até 27/09/2019 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
- Atestado de participação
- Certificado registrado pela OMD/ABO-DF (validade de 60 meses)
- Visitas técnicas em Ouvidorias associadas à ABO-DF (transporte não incluído)
- Foto do grupo
- Almoços
- Coffee-breaks

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 Desembargador Pedro Silva, nº 2958, Sala 206, Coqueiros, Florianópolis-SC, CEP 88080-701
 Fones: (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 **30/08/2019**.
- 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-DF.
- 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 Vision Hplus Express+

SHN, Quadra 01, Bloco F, Área especial A - Asa Norte – Brasília/DF

Fone: (61) 3022-3200

E-mail: reservas3@hplus.com.br

Tarifa especial para hospedagem com código "ABODFOMD"

Link direto para realização das reservas com código promocional: <http://bit.ly/2ZcWvcE>

PROGRAMAÇÃO

Dia 11/09/2019 - Quarta-feira

08:30 – A Ouvidoria Brasileira: Fundamentos e Princípios (Carlos Alberto Jr.)

10:30 – Coffee-break

10:45 – Comunicação em Ouvidoria (Danielle Ventura)

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 12/09/2019 – Quinta-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 13/09/2019 – Sexta-feira

MÓDULO DO SETOR ELÉTRICO (OPCIONAL)

08:30 – Condições gerais de fornecimento de energia elétrica (Daniel José Justi Bego)

10:30 – Coffee-break

10:45 – Condições gerais de fornecimento de energia elétrica (Daniel José Justi Bego)

12:30 – Almoço

13:30 – Discussão de casos práticos de Ouvidorias do Setor Elétrico (Márcia Fernandes Lins / Leci José Coimbra)

15:30 – Coffee-break

15:45 – Discussão de casos práticos de Ouvidorias do Setor Elétrico (Márcia Fernandes Lins / Leci José Coimbra)

17:30 – Encerramento

MINISTRANTES

Carlos Alberto Jr., graduado em Direito, com especialização em Direito Penal e Processo Penal, iniciou em atividades relacionadas em Ouvidoria quando da criação da Ouvidoria Ambiental no estado de Pernambuco. Atuou como Chefe de Gabinete na Câmara dos Deputados, foi Ouvidor do Ministério da Cultura, Subsecretário de Administração Geral da Secretaria de Cultura do Distrito Federal e atualmente exerce a função de Chefe de Gabinete da Secretaria de Cultura do Distrito Federal e é Diretor de Comunicação Institucional da ABO-DF.

Danielle Ventura, bacharel em Ciência da Informação/ Arquivologia pela Universidade de Brasília. Nos últimos 10 anos, atuou como gestora nas áreas de comunicação institucional e Ouvidoria em instituições públicas e privadas. Implantou a Ouvidoria da Secretaria de Estado do Governo do DF. Implantou a Ouvidoria Geral do Grupo Educacional Católica (UBEC) e rede de ouvidorias filiais. É Presidente da ABO do Distrito Federal, Conselheira da ABO Nacional e Membro FNOUH – Fórum Nacional de Ouvidorias Universitárias de Hospitais Universitários.

Mário Néelson 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.

Daniel José Justi Bego, bacharel em Direito pelo UniCEUB, especialista em Direito Regulatório da Energia Elétrica pela Universidade de Brasília. Aperfeiçoamento em Gestão de Negócios pela Universidade Federal do Paraná, graduado em Engenharia Elétrica pela UNESP e com formação técnica em Processamento de Dados pelo Colégio Técnico da UNICAMP. Especialista em Regulação da ANEEL na área de regulação da distribuição desde 2007, participando, dentre outros temas, da revisão da Resolução nº 456/2000 e da edição da Resolução Normativa nº 414/2010. Atualmente coordena o grupo de trabalho de regulação dos seguintes assuntos: acesso à distribuição, universalização, subsídios tarifários, iluminação pública, SAC e atendimento ao público, Ouvidoria e Conselho de Consumidores.

Márcia Fernandes Lins, graduada em Direito pela UFMA, Pós-Graduada em Gestão Empresarial e Gestão de Pessoas, pela FGV/MA e Gestão em Ouvidoria pela FGV/DF. MBA Executivo Internacional (Ohio University, EUA). Atuou com Advogada na Companhia Energética do Maranhão (CEMAR). Atualmente exerce a função de Ouvidora Corporativa no Grupo Equatorial, atuando na CEMAR e na CELPA. Integrante desde 2001 e atual vice-presidente do Fórum Nacional de Ouvidores do Setor Elétrico. Membro e coordenadora da comissão de Ouvidores criada pela ANEEL para a discussão e elaboração da Resolução nº 470/11.

Leci José Coimbra, graduado em Segurança da Informação pela Faculdade ICESP/DF. Durante mais de 25 anos vem atuando na área de relacionamento ao público, foi Gerente de Atendimento Comercial e atualmente exerce a função de Ouvidor e Secretário Executivo do Conselho de Consumidores da CEB Distribuição S.A. desde 2013, onde remodelou a atuação da Ouvidoria, sendo premiado pela ANEEL como uma das melhores Ouvidorias do Setor Elétrico. Exerce também a presidência do Fórum Nacional de Ouvidores do Setor Elétrico.

HOSPEDAGEM

HOTEL	INDIV.	DUPLO	TRIPLO
Hotel Vision Hplus Express+ Fone: (61) 3022-3200 E-mail: reservas3@hplus.com.br Tarifa especial para hospedagem com código "ABODFOMD" Link direto para realização das reservas com código promocional: http://bit.ly/2ZcWvcE	234,00 até 31/07	269,00 até 31/07	-
	248,00 até 06/09	286,00 até 06/09	-

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

VISITAS TÉCNICAS

Os participantes do curso poderão agendar visitas técnicas nas Ouvidorias vinculadas a ABO-DF 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: **AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA - ANEEL**

OUIDOR: Rodrigo Limp

RESPONSÁVEL PELO ACOMPANHAMENTO DAS VISITAS: Marcos Bragatto

ENDEREÇO COMPLETO: SGAN 603 módulos I e J - Brasília/DF CEP: 70830-110 (Procurar pela SMA - Superintendência de Mediação Administrativa, Ouvidoria Setorial e Participação Pública- na recepção)

TELEFONES: (61) 2192-8715

EMAIL: bragatto@aneel.gov.br

HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO: 08 às 18hrs

NECESSITA AGENDAMENTO PRÉVIO: (X)SIM () NÃO

INSTITUIÇÃO: **CEB DISTRIBUIÇÃO**

OUIDOR: LECI COIMBRA

RESPONSÁVEL PELO ACOMPANHAMENTO DAS VISITAS: LECI COIMBRA OU SHEILLA CAVALCANTI

ENDEREÇO COMPLETO: SETOR DE AREAS PÚBLICA LOTE C

TELEFONES: (61) 3465-9045

EMAIL: ouvidoria@ceb.com.br

HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO: 8h as 12h e 14h as 17h

NECESSITA AGENDAMENTO PRÉVIO: (X)SIM () NÃO

INSTITUIÇÃO: **PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA**

OUIDOR: Wellington Gontijo do Amaral Júnior

RESPONSÁVEL PELO ACOMPANHAMENTO DAS VISITAS: Wellington e Luiz Gustavo

ENDEREÇO COMPLETO: Anexo III do Palácio do Planalto, Térreo, Ala A, Sala C5 (ao lado do Banco do Brasil e da Caixa Econômica Federal).

TELEFONES: (61) 3411-2540

EMAIL: ouvidoria@presidencia.gov.br

HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO: 8:00 às 18:00

NECESSITA AGENDAMENTO PRÉVIO: (X)SIM () NÃO

Sim, caso queira ser recebido pelo Ouvidor, em razão de possível choque de agendas.

Confira alguns **depoimentos de participantes** das últimas edições deste curso, promovidas em outras seccionais da ABO:

[\[+ \] 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:



REALIZAÇÃO:



APOIO:

