

# **CURSO DE RECERTIFICAÇÃO EM OUVIDORIA**

## **4 de dezembro de 2019**

### **Florianópolis/SC**

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-SC e OMD irão realizar durante o Curso de Capacitação e Certificação em Ouvidoria, em Florianópolis-SC, o **módulo de Recertificação em Ouvidoria**.

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

## **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.

## METODOLOGIA

Aulas expositivas, dinâmicas em grupo e estudo de casos

## CARGA HORÁRIA

8 horas

## INVESTIMENTO

<b>MÓDULO RECERTIFICAÇÃO</b>	1º lote Pagamento <b>até 30/09/2019</b>	2º lote Pagamento <b>até 31/10/2019</b>	3º lote Pagamento <b>até 29/11/2019</b>	4º lote Pagamento <b>até 20/12/2019 e empenhos</b>
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
- Atestado de participação
- Certificado de Recertificação registrado pela OMD/ABO-SC (validade de 60 meses)
- Foto do grupo
- Visitas técnicas em Ouvidorias associadas à ABO-SC (transporte não incluído)
- Almoço
- 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](mailto:omd@omd.com.br) até o dia **22/11/2019**.

- 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](mailto:omd@omd.com.br)

Site: [www.omd.com.br](http://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](http://www.intercityhoteis.com.br)

## OBSERVAÇÃO

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

## PROGRAMAÇÃO

### Dia 04/12/2019 - Quarta-feira

08:30 – Melhores práticas em Ouvidoria (Mário Néelson Alves Jr.)

10:30 – Coffee-break

10:45 – Melhores práticas em Ouvidoria (Mário Néelson Alves Jr.)

12:30 – Almoço

13:30 – O Ouvidor e a Comunicação: Habilidades e Estratégias (Sílvio Luzardo)

15:30 – Coffee-break

15:45 – O Ouvidor e a Comunicação: Habilidades e Estratégias (Sílvio Luzardo)

17:30 – Demonstração do Sistema Informatizado para Gestão de Ouvidorias (facultativo)

18:00 – Encerramento das atividades do dia

## MINISTRANTES

**Mário Néelson 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.

**Sílvia 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.

## HOSPEDAGEM

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

## DEPOIMENTOS

"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)

"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)

"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:**



Associação Brasileira de Ouvidores  
Secção Santa Catarina

**REALIZAÇÃO:**

