

CURSO DE CAPACITAÇÃO E CERTIFICAÇÃO EM OUVIDORIA

10 a 12 de dezembro de 2018

Florianópolis - SC

A [Associação Brasileira de Ouvidores - Seção Santa Catarina](#) e a [OMD Soluções para Ouvidorias](#) promovem de **10 a 12 de dezembro de 2018** 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 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/SC) e OMD Soluções para Ouvidorias, entidades de reconhecida capacidade técnica e atuação especializada na área de Ouvidoria.
- Mais de 14 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, ANEEL e Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman (ABO Nacional)

TÓPICOS

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

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

ATRIBUTOS ESSENCIAIS DA OUVIDORIA E COMUNICAÇÃO DO OUVIDOR

- Os “quadrados” de atendimento ao cliente-cidadão: a promessa e a realidade
- O marketing do atendimento x demandas do cidadão
- Direção de Reuniões: relevância, técnicas e habilidades, métodos de direção e participação
- Tema de debate: Atributos da Ouvidoria Cidadã
- Discussão dos atributos mais relevantes no contexto de uma Ouvidoria
- A Oratória a serviço do Ouvidor
- Elementos da comunicação moderna: objetividade, clareza e oportunidade
- Os quatro tijolos da comunicação em público
- As etapas da fala do Ouvidor em qualquer situação
- Vícios que afetam a imagem do Ouvidor: postura e expressão verbal
- Indicadores para entrevistas na imprensa

MELHORES PRÁTICAS EM OUVIDORIA

- Contextualização do instituto da Ouvidoria
- O perfil do Ouvidor / Funções do Ouvidor / Limitações do Ouvidor
- Fluxograma de atividades / Responsabilidades
- Quando recorrer à Ouvidoria ?
- Resultados esperados com a Ouvidoria
- 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

- O contexto da ética em Ouvidoria
- Ética contemporânea
- Os níveis da ética
- Conflito e negociação
- Classificação dos conflitos
- Conflito e seus elementos
- Ouvidoria e conflito
- Sugestão aos Ouvidores na resolução de conflitos
- Gestão de relacionamentos – superando conflitos em Ouvidoria
- Sugestão aos Ouvidores na gestão de relacionamentos
- Análise de case sobre ética e ouvidoria.

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

- Lei nº 13.460/2017 - Participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços
- Lei nº 8.078/1990 - Código de Defesa do Consumidor (CDC)
- Política Nacional das Relações de Consumo
- Norma de Ordem Pública e interesse social
- Princípios
- Conceito de Consumidor, Fornecedor e Produto e Serviço
- Responsabilidades
- Práticas abusivas
- Cobrança de dívidas
- Banco de dados e cadastro de consumidores
- Proteção contratual
- Prazo de reflexão
- Cláusulas abusivas

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

20 horas

28 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 28/09/2018	2º lote Pagamento até 31/10/2018	3º lote Pagamento até 30/11/2018	4º lote Pagamento até 27/12/2018 e empenhos
1 participante	R\$ 2.000,00	R\$ 2.125,00	R\$ 2.250,00	R\$ 2.500,00
2 ou + participantes (mesma instituição)	R\$ 1.880,00 (cada)	R\$ 1.997,50 (cada)	R\$ 2.115,00 (cada)	R\$ 2.350,00 (cada)

Obs.: Módulo para ouvidorias do Setor Elétrico (avulso) = R\$ 900,00

DEMAIS SEGMENTOS	1º lote Pagamento até 28/09/2018	2º lote Pagamento até 31/10/2018	3º lote Pagamento até 30/11/2018	4º lote Pagamento até 27/12/2018 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)
- Coquetel de confraternização
- 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 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 **30/11/2018**.
- 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 10/12/2018 – Segunda-feira

MÓDULO DO SETOR ELÉTRICO (OPCIONAL)

- 08:30** – Condições gerais de fornecimento de energia (Jorge Augusto Lima Valente)
- 10:30** – Coffee-break
- 10:45** – Condições gerais de fornecimento de energia elétrica (Jorge Augusto Lima Valente)
- 12:30** – Almoço
- 13:30** – Discussão de casos práticos de Ouvidorias do Setor Elétrico (Mediador: Jorge Augusto Lima Valente / Apresentadores: Márcia Fernandes Lins / Leci José Coimbra)
- 15:30** – Coffee-break
- 15:45** – Discussão de casos práticos de Ouvidorias do Setor Elétrico (Mediador: Jorge Augusto Lima Valente / Apresentadores: Márcia Fernandes Lins / Leci José Coimbra)
- 17:30** – Encerramento

ABERTURA OFICIAL DO CURSO (TODOS)

- 18:00** – Credenciamento
- 18:30** – Apresentação / Abertura
- 19:00** – A Ouvidoria Brasileira: fundamentos e princípios (*Maria Inês Fornazaro, Presidente da ABO Nacional*)
- 21:00** – Integração / Coquetel
- 22:00** – Encerramento das atividades do dia

Dia 11/12/2018 - Terça-feira (TODOS)

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

Dia 12/12/2018 – Quarta-feira (TODOS)

- 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

Jorge Augusto Lima Valente, graduado em engenharia elétrica pela Universidade Federal do Pará (UFPA), mestre em Regulação pela Universidade de Brasília (UnB). Atuou nas Centrais Elétricas do Pará (CELPA) nas áreas de planejamento da distribuição, assessoria de mercado, gerencia comercial e gerencia de perdas. Desde 2005 faz parte do quadro efetivo da Agência Nacional de Energia Elétrica – ANEEL, tendo atuado na antiga Superintendência de Regulação dos Serviços Comerciais (SRC), junto à equipe que conduziu a revisão da Resolução nº 456/2000, resultando na publicação da Resolução Normativa nº 414/2010. Desde 2016 faz parte da equipe de Ouvidoria da ANEEL na Superintendência de Mediação Administrativa, Ouvidoria Setorial e Participação Pública (SMA).

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.

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).

Sílvio 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.

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.

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	209,00	209,00	-
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 (antigo Valerim Center) (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**

OUIDOR: Coronel Dejair Vicente Pinto

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 com 24h de antecedência

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

OUIDOR: Arnaldo Podestá Jr

RESPONSÁVEL PELO ACOMPANHAMENTO DAS VISITAS: Arnaldo Podestá Jr

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

TELEFONES: 48 3721 9955

EMAIL: arnaldo@reitoria.ufsc.br ou 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

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)

"Parablenzo os coordenadores e os organizadores do evento pela programação e conteúdo aplicado. Foi de suma importância para meu desenvolvimento profissional." - Amanda Karla Melo (CELPE)

"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." - Sílvia 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 Ciello (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 parablenzo." - Eudália V.de Paulo Candia (SANEPAR)

PROMOÇÃO:



Associação Brasileira de Ouvidores
Secção Santa Catarina

REALIZAÇÃO:



SOLUÇÕES PARA OUVIDORIAS

APOIO:

