

**CURSO DE CAPACITAÇÃO E CERTIFICAÇÃO EM OUVIDORIA  
COM MÓDULO OPCIONAL PARA OS SETORES DE  
EDUCAÇÃO E SAÚDE SUPLEMENTAR  
16 a 18 de outubro de 2018  
Recife/PE**

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, promove nos dias **16 a 18 de outubro de 2018** o **Curso de Capacitação e Certificação em Ouvidoria**, em Recife/PE.

O curso, em parceria com a [OMD Soluções para Ouvidorias](#), 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](#); 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 curso contempla ainda **dois módulos opcionais**, aplicados no último dia do curso:

**Certificação de Ouvidorias do Setor de Educação**, com apoio do [Fórum Nacional de Ouvidores Universitários \(FNOU\)](#) – com o objetivo debater as especificidades na atuação das Ouvidorias em todo ciclo de formação educacional, incluindo as **instituições de ensino fundamental, médio e superior** dos segmentos público e privado e também os **hospitais universitários**.

**Certificação de Ouvidorias de Saúde Suplementar** - com o objetivo debater as especificidades na atuação das ouvidorias das operadoras de **planos privados de assistência à saúde**, regulamentadas pela [Resolução ANS nº 323/2013](#).

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/Ombudsman (ABO/PE), entidade filiada e autorizada pela ABO Nacional.
- Organização e parceria da OMD Soluções para Ouvidorias, empresa de reconhecida capacidade técnica e atuação especializada na área de Ouvidoria, com mais de 14 anos de experiência e milhares de profissionais de todos os estados do país já capacitados e certificados.
- 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/PE 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 e os integrantes da equipe técnica da Ouvidoria, de acordo com as normas do BACEN, ANS e Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman (ABO Nacional)

## TÓPICOS

### 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
- Cenário Brasileiro e Nova Cidadania
- Histórico no Brasil
- Modelo Brasileiro de Ouvidoria
- A Ouvidoria como Instrumento Pedagógico para o desenvolvimento da Cultura da Participação
- O valor da escuta e da observação ativa nos atendimentos da Ouvidoria
- Os princípios do atendimento de excelência na Ouvidoria
- Conhecendo as posições e esclarecendo os interesses Cultura da Reclamação X Cultura da Participação
- As responsabilidades dos manifestantes na melhoria dos processos e produtos
- Sigilo x Anonimato Fontes geradoras de conflitos e os impactos contemporâneos nas relações organizacionais
- O valor da persuasão na atuação do Ouvidor
- Atendimento e encaminhamento dos assuntos complexos e diálogos difíceis
- As ferramentas da Comunicação aplicadas à Ouvidoria
- Procedimentos técnicos para o atendimento
- Novos paradigmas para a atuação da Ouvidoria
- Atribuições da Ouvidoria
- Por que implantar uma Ouvidoria
- Atendimento na Ouvidoria
- Divulgação das Atividades
- Evolução das Ouvidorias
- Ouvidoria Pública
- Ouvidoria Privada
- Perspectivas e Desafios

### MELHORES PRÁTICAS EM OUVIDORIA

- Fluxograma de atividades / Responsabilidades
- Quando recorrer à Ouvidoria ?
- Resultados esperados com a Ouvidoria
- Ouvidoria interna e externa
- 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

- 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

### **OUVIDORIAS DO SETOR DE EDUCAÇÃO (opcional)**

- Implantação de Ouvidorias no Setor de Educação
- Competências do Ouvidor de Educação
- Aspectos sobre o SINAES
- Considerações sobre a gestão de informações e processos de análises das demandas
- Estudo de casos

### **OUVIDORIA NA SAÚDE SUPLEMENTAR (opcional)**

- A missão das Ouvidorias na estratégia das organizações de saúde suplementar
- Objetivos estratégicos da Ouvidoria: aprimorar atendimento, reduzir litígios, aprimorar processos, produtos e serviços e agregar valor à imagem cuidando da reputação da empresa
- Instituição de Ouvidorias pelas operadoras de planos privados de assistência à saúde (RN ANS 323/2013)
- Regras a serem observadas pelas operadoras nas solicitações de procedimentos e/ou serviços de cobertura assistencial apresentados pelos beneficiários, em qualquer modalidade de contratação (RN ANS 395/2016)
- REA - Relatório Estatístico e Analítico do Atendimento das Ouvidorias das Operadoras de planos privados de assistência à saúde (ANS)
- Indicadores de Resultados

### **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 de Ouvidorias atuantes no Setor de Educação
- Ouvidores e membros da equipe de Ouvidorias atuantes no Setor de Saúde Suplementar (ANS)
- 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

20 horas (com módulo opcional para o Ouvidorias da Educação ou Saúde Suplementar)

## 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 (duzentos e cinquenta reais). 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

<b>OUVIDORIAS DA EDUCAÇÃO OU SAÚDE SUPLEMENTAR</b>	1º lote Pagamento até <b>31/07/2018</b>	2º lote Pagamento até <b>31/08/2018</b>	3º lote Pagamento até <b>28/09/2018</b>	4º lote Pagamento até <b>31/10/2018 e empenhos</b>
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 de Educação (avulso) = R\$ 500,00

<b>DEMAIS SEGMENTOS</b>	1º lote Pagamento até <b>31/07/2018</b>	2º lote Pagamento até <b>31/08/2018</b>	3º lote Pagamento até <b>28/09/2018</b>	4º lote Pagamento até <b>31/10/2018 e empenhos</b>
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 ABO-PE (validade de 60 meses)
- Foto da turma
- Visitas técnicas em Ouvidorias associadas à ABO-PE (transporte não incluído)
- Almoços – primeiro e segundo dia
- Coffee-breaks - intervalos manhã/tarde

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](mailto:omd@omd.com.br) até o dia **05/10/2018**.
- Para inscrições feitas por meio de empenho o pagamento deverá ser realizado em até 15 dias após o curso.
- Será concedido **desconto de 20% 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

### Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman – Seccional Pernambuco – ABO-PE

Rua da Aurora nº 295 - Sala 502, Boa Vista, Recife-PE - CEP 20050-901

Fone: (81) 9-9880-0370

E-mail: [abo.pe@hotmail.com](mailto:abo.pe@hotmail.com)

Site: [www.abopernambuco.org.br](http://www.abopernambuco.org.br)

## OUTRAS 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

### Park Hotel Recife (a confirmar)

Rua dos Navegantes, 9 - Boa Viagem, Recife - PE

Central de Reservas: (81) 2121-5101

[www.park.com.br](http://www.park.com.br)

## PROGRAMAÇÃO

### Dia 16/10/2018 - Terça-feira

**08:30** – A Ouvidoria Brasileira: fundamentos e princípios (Adriana Eugênia Alvim Barreiro)

**10:30** – Coffee-break

**10:45** – A Ouvidoria Brasileira: fundamentos e princípios (Adriana Eugênia Alvim Barreiro)

**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 17/10/2018 – Quarta-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)

**17:30** – Realização de exame de certificação (facultativo)

**18:30** – Encerramento das atividades do dia

**Dia 18/10/2018 – Quinta-feira**

**MÓDULO PARA OUVIDORIAS DO SETOR DE EDUCAÇÃO (OPCIONAL)**

**08:30** – Ouvidorias no Setor de Educação (Alan Santos de Oliveira)

**10:30** – Coffee-break

**10:45** – Ouvidorias no Setor de Educação (Alan Santos de Oliveira)

**12:30** – Encerramento

**MÓDULO PARA OUVIDORIAS DE SAÚDE SUPLEMENTAR (OPCIONAL)**

**08:30** – Ouvidoria na Saúde Suplementar (Margareth Monteiro)

**10:30** – Coffee-break

**10:45** – Ouvidoria na Saúde Suplementar (Margareth Monteiro)

**12:30** – Encerramento

**MINISTRANTES**

**Adriana Eugênia Alvim Barreiro**, graduada em Pedagogia e pós-graduada em "Desenvolvimento e Gestão para Universidades Públicas" e "Ouvidoria Pública e Privada no Brasil" pela Unicamp. Foi Ouvidora Geral no período de 2001 a 2017, tendo sido responsável pela implantação e funcionamento da Ouvidoria do Hospital "Prof. Dr. José Aristodemo Pinotti" - Caism – Unicamp e da Ouvidoria de Serviços Públicos da Unicamp. Atualmente é coordenadora da Área de Ouvidoria da FEBRAEC (Federação Brasileira de Empresas de Consultoria e Treinamento). É responsável pelo Projeto de Implantação e Desenvolvimento da Câmara de Mediação e Ações Colaborativas da Unicamp. É membro do GEPEM – Grupo de Estudos e Pesquisa em Educação Moral – na Faculdade de Educação da Unicamp. Mediadora capacitada pelo DRC - The Dispute and Resolution Center at Livingstone and Washtenaw, Michigan – EUA e pela Mediata Soluções Técnicas em Mediação. Atualmente é membro do Conselho Deliberativo e responsável pela Coordenadoria de Relações Internacionais da ABO Nacional e Presidente do Conselho Deliberativo da ABO-Seção São Paulo. Vice-Presidente da Região Sudeste do FNOU (Fórum Nacional de Ouvidores Universitários). É consultora, ministra palestras e cursos sobre, bem como sobre Mediação na Resolução de Conflitos.

**Mário Nelson 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.

**Alan Santos de Oliveira**, Mestre em Educação pela Universidade de Uberaba (UNIUBE), MBA em Comunicação Empresarial e Graduação em Secretariado Executivo pela União Pioneira de Integração Social (UPIS/DF). Cursa Ciência Política no Centro Universitário UNINTER. Presidente do Fórum Nacional de Ouvidores Universitários (FNOU) desde 2012. Avaliador de Cursos e Universidades do INEP/MEC. Atua como Docente do UNIPAM em cursos de Graduação e Pós-Graduação. Consultor e Parecerista Técnico da Editora Ibepx/Intersaberes. Parecerista da Avaliação de Cursos Superiores do Guia do Estudante (Editora Abril). Ouvidor-Geral do UNIPAM e Secretário-Geral do UNIPAM e da FEPAM. Possui pesquisas, capítulos de livros e artigos publicados nas áreas de Educação (com ênfase em Avaliação) e de Política (com ênfase em Democracia e Cidadania). Presta Consultorias para empresas nas áreas de Gestão Organizacional, Eventos, Etiqueta Empresarial, Relações com o Cliente / Qualidade no Atendimento.

**Margareth Mauricio Monteiro**, Consultora Empresarial certificada pela FGV, Mestranda em História e Política da Escola de Ciências Sociais da FGV-RJ, Comunicóloga, Professora Universitária, Palestrante, Pós-graduada em Marketing e Administração, com MBA Executivo. Mais de 25 anos de experiência nas Áreas de Marketing de Serviços (Relacionamento com Clientes e CRM), planejamento e implantação de Ouvidorias. Atuação como Executiva Sênior nos setores de Saúde (Unimed-Rio), Educação (Universidade Estácio de Sá), Tecnologia (Claro Telecom) e Comunicação (Jornal O DIA). Membro da ABRAREC (Associação Brasileira de Relações com Cliente) e ABO-RJ (Associação Brasileira de Ouvidores do RJ).

## HOSPEDAGEM

HOTEL	INDIV.	DUPLO	TRIPLO
<b>Park Hotel Recife (local do evento) – a confirmar</b> <b>* Tarifa especial sujeita a disponibilidade, informar na reserva "evento OMD".</b> Acrescer 5% de ISS. Central de Reservas: (81) 2121-5101 <a href="http://www.park.com.br">www.park.com.br</a>	192,00	213,00	266,00

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.

## VISITAS TÉCNICAS

Os participantes do curso poderão agendar visitas técnicas nas Ouvidorias vinculadas a ABO-PE 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.

NOME DA INSTITUIÇÃO: **Departamento Estadual de Trânsito de Pernambuco – DETRAN/PE**

NOME DO OUVIDOR: Décio Canuto Filho

RESPONSÁVEL PELO ACOMPANHAMENTO DAS VISITAS: Nadir Maria de Oliveira

ENDEREÇO COMPLETO: Estrada do Barbalho, Nº 889, Bairro da Iputinga, Recife-PE

TELEFONES: (081) 3184-8321/3184-8358

EMAIL: decio.canuto@detran.pe.gov.br

HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO: 07h30min às 16h30min

NECESSIDADE DE AGENDAMENTO PRÉVIO: (X)SIM ( )NÃO

NOME DA INSTITUIÇÃO: **Ouvidoria-Geral do Estado de Pernambuco**

NOME DO OUVIDOR(A): Dr. Ruy Bezerra de Oliveira Filho

RESPONSÁVEL PELO ACOMPANHAMENTO DAS VISITAS: Zélia Correia, Luiza Trindade ou Sandra Carla

ENDEREÇO COMPLETO: Rua Santo Elias, nº 535, 8º andar, Espinheiro, Recife

TELEFONES: (81) 31830838

EMAIL: ouvidoria@ouvidoria.pe.gov.br ; zelia.correia@cge.pe.gov.br

HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO: 08h às 12h e 13h às 17h

NECESSIDADE DE AGENDAMENTO PRÉVIO: ( X )SIM ( )NÃO

NOME DA INSTITUIÇÃO: Secretaria de Educação do Estado de PE

NOME DO OUVIDOR(A): Geovanna Carla S. Prazeres

RESPONSÁVEL PELO ACOMPANHAMENTO DAS VISITAS: Geovanna Prazeres

ENDEREÇO COMPLETO: Av. Afonso Olindense, 1513, Várzea, Recife, PE, CEP: 50810-000

TELEFONES: 31838244/ 31838238

EMAIL: geovannap@educacao.pe.gov.br / ouvidoria@educacao.pe.gov.br

HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO: 8h às 16hs.

NECESSIDADE DE AGENDAMENTO PRÉVIO: ( x )SIM ( )NÃO

NOME DA INSTITUIÇÃO: **Secretaria de Administração do Estado de Pernambuco**

NOME DO OUVIDOR(A): Déa Sales

RESPONSÁVEL PELO ACOMPANHAMENTO DAS VISITAS: Déa Sales  
ENDEREÇO COMPLETO: Av. Antônio de Goes, 194 / 1º andar - Pina  
TELEFONES: 81 – 3183.7940  
EMAIL: dea.sales@sad.pe.gov.br  
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO: 08 às 17h.  
NECESSIDADE DE AGENDAMENTO PRÉVIO: ( )SIM ( X )NÃO

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](#)

"Muito bom, esclarecedor. Recomendo a todos os profissionais da área." - Moizes Guanabara de Carvalho (UFRJ)

"Trata-se de uma oportunidade única para a qualificação. Ressalto a eficácia e eficiência das atividades e práticas de um bom serviço de Ouvidoria." - Jorge Renato A. Silva (UFSM)

"Todo o trabalho desenvolvido pela equipe foi maravilhoso, pessoas qualificadas para lidar com o público. Agradeço a oportunidade e parabênzo toda a equipe responsável." - Leidilene Moura Sindeaux (IFRR)

"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 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)

"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 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)

"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 parabênzo." - Eudália V.de Paulo Candia (SANEPAR)

## PROMOÇÃO E REALIZAÇÃO:



Associação Brasileira de  
Ouvidores/Ombudsman  
Seccional Pernambuco

## ORGANIZAÇÃO:



SOLUÇÕES PARA OUIDORIAS

## APOIO:



**FNOU**  
Fórum Nacional de Ouvidores Universitários