

CURSO DE RECERTIFICAÇÃO EM OUVIDORIA

16 de outubro de 2018

Recife/PE

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 [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, realizará durante o Curso de Capacitação e Certificação em Ouvidoria, em Recife/PE, o **módulo de Recertificação em Ouvidoria**.

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

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

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 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.

METODOLOGIA

Aulas expositivas, dinâmicas em grupo e estudo de casos

CARGA HORÁRIA

8 horas

INVESTIMENTO

MÓDULO RECERTIFICAÇÃO	1º lote Pagamento até 31/07/2018	2º lote Pagamento até 31/08/2018	3º lote Pagamento até 28/09/2018	4º lote Pagamento até 31/10/2018 e empenhos
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
- Certificado de Recertificação registrado pela ABO-PE (validade de 60 meses)
- Foto do grupo
- Almoço
- 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 SI 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 **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.

OBSERVAÇÃO

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

LOCAL DO EVENTO

Park Hotel Recife (confirmado)

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

Central de Reservas: (81) 2121-5101

www.park.com.br

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

Site: 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

Site: www.omd.com.br

PROMOÇÃO E REALIZAÇÃO:



Associação Brasileira de
Ouvidores/Ombudsman
Seccional Pernambuco

ORGANIZAÇÃO:

