

Data: 28 a 30 de novembro

Local: Rua Frederico Abranches, 389, Cj 12 - Vila Buarque - São Paulo, SP

Carga Horária: 20 h/aula com avaliação (três dias de curso, período integral)

Objetivos: Capacitar e certificar profissionais que atuam em ouvidoria. Num contexto ético promover o planejamento e a Gestão da Ouvidoria e sua interação com os canais de atendimento ao público em geral. Identificar os instrumentos necessários para a melhoria dos processos e gestão de conflitos.

Material de Apoio: Elaboração do conteúdo de apostila pela ABO, textos acadêmicos, matérias veiculadas pela mídia, legislação e indicações bibliográficas. Impressão, encadernação, apresentação gráfica.

Certificado: Após aprovação o certificado será emitido em formato PDF e encaminhado por e-mail, com validade de 60 meses conforme regulamento.

Recertificação: Revalide seu certificado realizando a prova no dia 30 de novembro.

Para mais informações entre em contato pelo tel. 3289-9300 ou e-mail [abonacional@abonacional.org.br](mailto:abonacional@abonacional.org.br)

Clique [aqui](#) para informações e inscrições

**Fonte:** Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman, em 07.11.2016.