



FORMAÇÃO PARA MEDIAÇÃO DE CONFLITOS NA OUVIDORIA

Proposta de Curso Online para Mediação em Ouvidoria para Ouvidores e demais profissionais das Ouvidorias Públicas e Privadas.

São Paulo, 24 de outubro de 2024

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE OUVIDORES
CNPJ 00.656.809/0001-76
IE: ISENTA - IM: 2.373.849-9

Data: Dois dias consecutivos

Carga Horária: 12h/aula - **100% de frequência online obrigatória**

Objetivo: Capacitar profissionais que atuam na Ouvidoria e demais áreas correlatas para realizarem a gestão dos conflitos de forma técnica e eficaz, estimulando a prática do diálogo e da escuta ativa, buscando desenvolver a Cultura da Paz e utilizando as ferramentas da Mediação para resolução auto compositiva e consensual das divergências. O curso visa apresentar os conceitos teóricos que abrangem a Mediação de Conflitos e realizar exercícios práticos com simulações de conflitos organizacionais e interpessoais.

Público-alvo:

O curso destina-se a gerentes, líderes, gestores, administradores, equipe de gestão de pessoas, Compliance, ouvidores e equipes de ouvidoria, equipes de marketing mediadores, entre outros.

Metodologia: Aulas expositivas, dinâmicas de grupo, discussão de cases específicos da área de interesse.

Material: Os materiais, apresentações e sugestões de textos para leitura serão disponibilizados aos alunos em área criada especificamente para este curso no Google Drive.

Avaliação: durante os módulos e as simulações práticas serão observados e avaliados o aprendizado dos conceitos apresentados e a qualidade da utilização das técnicas e ferramentas da Mediação

Certificado:

O certificado será emitido em formato PDF e encaminhado por e-mail, após o término do Curso.

Plataforma utilizada: Teams Microsoft

ABO – Associação Brasileira de Ouvidores / Ombudsman – CNPJ 00.656.809/0001-76 – Avenida Paulista, 1842, Conj. 155/158/178 - 15º andar - Torre Norte - São Paulo – SP – CEP. 01310-945 - Site: www.abonacional.org.br – E-mail: abonacional@abonacional.org.br / financeiro@abonacional.org.br



FORMAÇÃO PARA MEDIAÇÃO DE CONFLITOS NA OUVIDORIA

Para um bom aproveitamento do Curso de Formação Para Mediação de Conflitos da ABO Nacional, na modalidade online, o participante, deve obter condições técnicas, como bons aparelhos de conexão com transmissão a uma rede de banda larga, preferencialmente estar conectado a um cabo de rede, pois a conexão via Wi-Fi pode gerar alterações. Para acesso às aulas, o participante receberá um link da plataforma Teams Microsoft, será enviado para o e-mail cadastrado no ato da inscrição com alguns dias de antecedência da realização do Curso. Somente o participante receberá o link, por isso é importante verificar se o e-mail informado estará disponível e apto para ação.

Prestação de Serviço:

A) Corpo docente

Professora Responsável: Adriana Eugênia Alvim

Vice-presidente da ABO-SP

Coordenadora da RAC LAC - IOA (Regional Advisory Committee Of Latin America and Caribbean – International Ombudsman Association)

Mediadora e Conciliadora do TJ-SP

Professora Convidada: Dra. Maria Lumena Balaben Sampaio

Presidente da ABO – SP

Ouvidora Geral do Município de São Paulo

Mediadora e Conciliadora do TJ-SP

Professora Responsável: Jussara Sartini

Conselheira da ABO- SP

Mediadora e Conciliadora do TJ-S

B) Conteúdo dos módulos;

DOCENTE	DISCIPLINA
Maria Lumena Balaben Sampaio	Módulo I - INTRODUÇÃO AOS MEIOS ALTERNATIVOS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS - Conceitos e Legislação
Jussara Sartini	Módulo II – ESTRATÉGIAS DA COMUNICAÇÃO NA MEDIAÇÃO
Luciana Bertachini	Módulo III – O CONFLITO E SEUS IMPACTOS NAS ORGANIZAÇÕES
Adriana Eugênia	Módulo IV - A GESTÃO E PREVENÇÃO DE CONFLITOS NAS



FORMAÇÃO PARA MEDIAÇÃO DE CONFLITOS NA OUVIDORIA

Alvim	ORGANIZAÇÕES: TÉCNICAS DE MEDIAÇÃO
Adriana Eugênia Alvim	Módulo V – A INSTITUCIONALIZAÇÃO DA MEDIAÇÃO REALIZADA PELA OUVIDORIA
Adriana Eugênia Alvim	Módulo VI – REGISTROS E GESTÃO DOCUMENTAL DOS ATENDIMENTOS E SESSÕES DE MEDIAÇÃO
Adriana Eugênia Alvim	Módulo VII – EXERCÍCIOS PRÁTICOS
Adriana Eugênia Alvim	Módulo VIII – AVALIAÇÃO DO PROCESSO DE MEDIAÇÃO REALIZADA PELA EQUIPE DA OUVIDORIA

OBS: A ABO Nacional é uma associação sem fins lucrativos e isenta de impostos.

Investimento:

(Não Associado) R\$ 1.150,00 – (Associado) R\$ 980,00

Formas de Pagamento:

Transferência bancária, boleto (vencimento 03 dias), cartão de crédito em até 12 vezes (via pagar-me), ou Nota de Empenho (órgãos públicos). **Não se aplica, para desconto especial de participantes do Curso de Capacitação e Certificação, somente via transferência bancária.**

Cancelamento: “O cancelamento da inscrição, quando necessário, implica em custos pela emissão de Nota Fiscal”

Dados bancários:

Banco: BTG Pactual S.A (208)
 Agência: 0050
 Conta Corrente: 00518137-9
 CNPJ.00.656.809.0001-76
 Associação Brasileira de Ouvidores



FORMAÇÃO PARA MEDIAÇÃO DE CONFLITOS NA OUVIDORIA

Contato Administrativo/ Comercial

Nome: Cleideli Izidoro de Souza

E-Mail: abonacional@abonacional.org.br

Telefone: (11) 9 9490-8741

Contato Financeiro/Administrativo

Nome: Isabel Cristina Alvarez

E-Mail: financeiro@abonacional.org.br

Telefone: (11) 9 9490-874

Programação:

Dia 1º

08h30 - Abertura da sala virtual e recepção dos alunos

9h00 - Módulo I - Introdução aos Meios Alternativos de Solução de Conflitos - Conceitos
E Legislação

10h40 - Módulo II – Estratégias da Comunicação na Mediação

12h10 às 13h30 – Almoço

13h30 às 15h - Módulo III – O Conflito e seus Impactos nas Organizações

15h10 as 16:40 - Módulo IV - A Gestão E Prevenção de Conflitos nas Organizações:
Técnicas de Mediação

Dia 2º

08h30 - Abertura da Sala Virtual e recepção dos alunos

9h00 - Módulo V – A Institucionalização da Mediação Realizada pela Ouvidoria

10h40 - Módulo VI – Registros e Gestão Documental dos Atendimentos e Sessões de
Mediação

12h40 - Almoço

13h30 – Módulo VII – Exercícios Práticos

15h30 - Módulo VIII – Avaliação do Processo de Mediação Realizada Pela Equipe da
Ouvidoria

Lembrete: a relação de docentes, ordem sequencial e horário das aulas poderão ser

ABO – Associação Brasileira de Ouvidores / Ombudsman – CNPJ 00.656.809/0001-76 – Avenida Paulista,
1842, Conj. 155/158/178 - 15º andar - Torre Norte - São Paulo – SP – CEP. 01310-945 - Site:
www.abonacional.org.br – E-mail: abonacional@abonacional.org.br / financeiro@abonacional.org.br



FORMAÇÃO PARA MEDIAÇÃO DE CONFLITOS NA OUVIDORIA

alterados em razão de contingência e/ou disponibilidade de agenda.

Proteção de Dados

Adotamos medidas de segurança, técnicas e administrativas de proteção de dados e confidencialidade, nos comprometemos a não utilizar, compartilhar ou comercializar quaisquer elementos de dados pessoais (sejam eles físicos ou lógicos), que se originem, sejam criados ou que passe a ter acesso da confirmação do aceite da proposta, sendo igualmente vedada a utilização desses dados após o encerramento deste instrumento.

Esta Proposta tem validade de 30 dias

Adriana Eugênia Alvim
Presidente da ABO Nacional