

DOCUMENTO CONFIDENCIAL

2011

**REGULAMENTO PARA
CAPACITAÇÃO E CERTIFICAÇÃO
EM OUVIDORIAS PÚBLICAS E
PRIVADAS**



**Associação Brasileira de
Ouvidores / Ombudsman**

A Presidente da Associação Brasileira de Ouvidores – ABO Nacional e os Presidentes das Seccionais nos Estados e Distrito Federal no uso de suas atribuições estatutárias e regimentais,

Considerando que a ABO Nacional e Seccionais tem como objetivo preservar os princípios que regem a instituição Ouvidoria e dar cumprimento ao dever de promover a educação continuada por meio da disseminação de informações, conhecimento técnico e científico;

Considerando que o instrumento da Ouvidoria é parte do aprimoramento do processo democrático e seus eixos basilares devem ser divulgados e respeitados;

Considerando a constante demanda por cursos de certificação, capacitação, formação e aperfeiçoamento em Ouvidorias, bem como a necessidade de atualizar os profissionais que atuam nas Ouvidorias; e

Considerando, por fim, a demanda por Certificação em Ouvidoria por entidade de reconhecida capacidade técnica;

Resolvem expedir o seguinte regulamento:

REGULAMENTO PARA CAPACITAÇÃO E CERTIFICAÇÃO EM OUVIDORIAS PÚBLICAS E PRIVADAS

OBJETIVO E ABRANGÊNCIA

ART.1º. O presente regulamento tem por objetivo normatizar, nos termos dos Estatutos da ABO Nacional e respectivas Seccionais a certificação, conteúdo programático, formatação, divulgação e oferecimento de cursos e treinamentos na área de Ouvidoria.

Parágrafo único. As regras estabelecidas neste regulamento aplicam-se a todos os envolvidos nas etapas de formatação de cursos e treinamentos, sejam associados, voluntários ou contratados para essa finalidade específica.

Art.2º. Os cursos de capacitação e certificação da ABO tem como objetivo promover a melhoria contínua dos profissionais que atuam direta ou indiretamente na instituição Ouvidoria e no atendimento aos usuários e consumidores de modo geral.

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO, INSTRUTORES E ENTIDADES PROMOTORAS

Art.3º. Os cursos de capacitação, certificação e treinamentos em geral devem estar baseados no eixo principiológico fundamental as ouvidorias, bem como as diretrizes emanadas pela ABO NACIONAL.

Art.4º. Os cursos de capacitação, certificação e treinamento deverão observar os princípios basilares das ouvidorias e conjugar-se com a legislação que atenda as especificidades de cada tipo de ouvidoria.

Art. 5º Os instrutores dos cursos de capacitação, certificação e treinamento serão selecionados ou indicados pelas entidades organizadoras ou promotoras dos cursos entre profissionais qualificados e de notório saber no tema.

Parágrafo Único. Para a realização dos cursos a ABO Nacional e Seccionais poderão contar com o apoio de entidades promotoras de reconhecida capacidade técnica na área de Ouvidoria e reputação ilibada

PRINCÍPIOS ÉTICOS

Art.6º. Os profissionais certificados deverão observar aos princípios estabelecidos no Código de Ética da ABO.

CAPACITAÇÃO E CERTIFICAÇÃO

Art.7º. Os participantes de cursos de capacitação e certificação em ouvidoria deverão cumprir a carga horária estabelecida, primar pela pontualidade, bem como se submeter à avaliação probatória para receber o respectivo documento de Capacitação em Ouvidoria ou Certificação em Ouvidoria.

§ 1º. Será considerado ouvinte o participante que obtiver avaliação equivalente ou inferior a 49% de acertos, sendo fornecido Atestado de Participação.

§ 2º. Será considerado capacitado o participante que obtiver aprovação entre 50% a 69%(cinquenta) das questões, sendo fornecida neste caso a Capacitação em Ouvidoria.

§ 3º. Será considerado certificado o participante que obtiver aprovação equivalente ou superior a 70% (setenta) das questões, sendo fornecida a Certificação em Ouvidoria.

Parágrafo único. Os documentos determinados nos §§ 1º, 2º e 3º serão fornecidos somente aos participantes que obtiverem frequência mínima de 75% (setenta e cinco por cento) no curso.

Art.8º. Caberá a ABO Nacional e respectivas Seccionais atestar a Capacitação em Ouvidoria ou Certificação em Ouvidoria, avaliando a carga horária, o conteúdo programático, o exame probatório e o conceito final obtido.

- I. A ABO Nacional e as Seccionais organizadoras ou promotoras dos cursos de Capacitação e Certificação emitirão no prazo máximo de 10 (dez) dias, após a realização do exame probatório, a documentação

necessária comprovando a participação, capacitação ou certificação em Ouvidoria.

- II. A Seccional encaminhará a ABO Nacional listagem numerada de forma seqüencial, contendo nome completo, documento de identificação, o conceito final obtido dos Ouvidores Capacitados e Ouvidores Certificados com a finalidade de compor Banco de Dados de Ouvidores.
- III. A ABO Nacional e respectivas Seccionais manterão sob sua guarda o exame de cada participante pelo prazo de validade do Certificado.
- IV. Os Certificados serão numerados seqüencialmente, a partir da vigência deste regulamento e conterão data, carga horária e o conceito final obtido pelo participante.
- V. Os exames probatórios serão realizados mediante prova escrita presencial, ou outro meio seguro e viável que vier a ser definido para essa finalidade.
- VI. A prova conterà número de questões e matéria compatível com o conteúdo programático desenvolvido no curso.
- VII. O participante poderá submeter formalmente e por escrito ao Conselho Deliberativo da Seccional eventuais questionamentos quanto à pontuação obtida no prazo de 2 (dois) dias úteis de sua divulgação.
- VIII. Os participantes do curso que não obtiverem nota mínima de aproveitamento compatível com a certificação poderão se submeter a novo exame probatório, mediante pagamento específico, ficando a seu critério a realização de novo curso.

Parágrafo Único. A emissão dos documentos relativos ao Atestado de Participação, de Capacitação em Ouvidoria ou Certificação em Ouvidoria será de responsabilidade das Seccionais, firmados por seu representante legal e, se cabível, pela respectiva entidade promotora.

Art. 9º. O conteúdo do material didático, apostilas e dos exames probatórios possui caráter confidencial, sendo vedada apropriação de parte ou totalidade, cópia ou qualquer modalidade de reprodução do mesmo.

Art. 10. A Certificação em Ouvidoria emitida pela ABO Nacional e Seccionais tem validade de 60 (sessenta) meses, a contar da data emissão do Certificado.

Parágrafo único. Transcorrido o prazo de 60 meses, o profissional certificado deverá se submeter a exame de atualização para convalidar a certificação obtida.

Art. 11. Os exames de atualização serão realizados de acordo com critérios estabelecidos e divulgados pela ABO Nacional e Seccionais.

§1º. Fica facultado a ABO Nacional e Seccionais o reconhecimento e a pontuação de parâmetros de atualização continuada mediante a apresentação inequívoca de comprovante de participação em cursos avançados, de aperfeiçoamento especialização ou extensão, palestras, seminários, eventos promovidos pela ABO Nacional, pelas Seccionais ou por associação de reconhecimento público vinculada diretamente à área de interesse das Ouvidorias.

DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 12. Compete a ABO Nacional expedir normas complementares, se necessário, para o fiel cumprimento dos princípios éticos, conduta de instrutores e observância ao conteúdo programático, carga horária e outros itens estabelecidos no presente regulamento.

Art. 13. O presente regulamento entrará em vigor na data de sua publicação no sítio eletrônico www.abonacional.org.br e seccionais.

Maria Inês Fornazaro

Presidente da ABO Nacional