

REGULAMENTO PARA CURSOS À DISTÂNCIA DE CAPACITAÇÃO E CERTIFICAÇÃO EM OUVIDORIAS PÚBLICAS E PRIVADAS -2020

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

Considerando, os termos da Lei Federal 13.979 de 06 de fevereiro de 2020 que disciplinou as atividades de maneira geral em função da pandemia pelo COVID 19 que atingiu o Brasil;

Considerando, por fim, que o isolamento social limitando as atividades presenciais conferiu importância ímpar aos cursos à distância;

Resolvem expedir o seguinte regulamento:

REGULAMENTO PARA CAPACITAÇÃO E CERTIFICAÇÃO EM OUVIDORIAS PÚBLICAS E PRIVADAS

OBJETIVO E ABRANGÊNCIA

ART.1º. O presente regulamento, nos termos do art. 12 do Regulamento de Capacitação e Certificação em Ouvidoria, tem por objetivo complementar as suas disposições no que se refere aos cursos à distância na área de Ouvidoria.

Art.2º. Para efeitos do presente Regulamento entende-se como curso à distância:

I - modalidade EAD como a mediação didático-pedagógica nos processos de ensino e aprendizagem com a utilização de meios e tecnologias de informação e comunicação, com alunos e instrutores desenvolvendo atividades educativas em lugares ou tempos diversos, admitindo-se a modalidade semi presencial.

II - modalidade on line que se desenvolve com ferramentas de conferência e/ou reunião pela internet, oportunizando a interação virtual entre alunos e instrutores podendo incluir o compartilhamento de conteúdo como power point, vídeos, textos, jogos, exercícios, chats, fóruns entre outros recursos didático pedagógico.

III – modalidade vídeo aula que se caracteriza pela gravação e disponibilização ao aluno da aula do instrutor, acompanhada por materiais de apoio como bibliografia, textos, vídeos, power point, exercícios entre outros recursos didático pedagógico.

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

Art.3º. Os cursos de capacitação, certificação e treinamentos em geral, modalidade à distância devem contemplar na ementa e respectiva programação o desenvolvimento de módulos

específicos no mínimo de fundamentos de ouvidoria, ética, código de defesa do consumidor, e mediação de conflitos.

CAPACITAÇÃO E CERTIFICAÇÃO

Art.4º. Caberá a ABO Nacional atestar a Capacitação em Ouvidoria ou Certificação em Ouvidoria, avalizando a carga horária mínima de 16horas/aula, o conteúdo programático, o exame probatório e o conceito final obtido.

§1º Os exames probatórios serão realizados mediante prova escrita virtual monitorada ou outro meio tecnológico seguro e viável que vier a ser definido para essa finalidade.

§2º A prova conterà número de questões e matéria compatível com o conteúdo programático desenvolvido no curso, sendo estabelecido o patamar mínimo de 30 questões com aplicação randomizada.

§3º A ABO Nacional, e cada Seccional, deverá organizar um Banco de Questões a serem alternadas e atualizadas na elaboração e aplicação das provas de certificação em Ouvidoria.

Art. 5º. O conteúdo, na modalidade à distância, 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.

DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 6º Compete a ABO Nacional expedir normas complementares, se necessário, ao presente regulamento de curso à distância.

Art. 7º O presente regulamento de curso, modalidade à distância, entrará em vigor na data de sua publicação no sítio eletrônico www.abonacional.org.br e seccionais.



Maria Inês Fornazaro

Presidente da ABO Nacional