



Associação Brasileira de  
Ouvidores / Ombudsman

# JORNAL DA ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE OUVIDORES/OMBUDSMAN

Edição do XVIII Congresso da ABO

## MENSAGEM DO PRESIDENTE

Vivemos momentos desafiadores, aliás, isso não é novidade para nós brasileiros. De rotina não sofremos.

As constantes manifestações da sociedade, desde junho de 2013, demonstram que a forma que o poder público, em todos os níveis, atua está francamente superado.

Todos os atos dos governantes são rapidamente divulgados e a sociedade se expressa com força e indignação.

Antigas práticas, o descaso com o dinheiro público; o discurso vazio e inconseqüente; a falta de transparência e de informações prestadas de modo adequado; a impunidade não são mais aceitas. Está mais do que na hora de mudarmos as posturas. A relação da administração pública com a sociedade tem que se elevar para um grau de respeito e consideração. Quem paga os impostos merece essa atenção. E não basta falar, tem que fazer.

A importância que os órgãos de controle externo e interno passaram a ter é uma demonstração desse processo. Há poucos anos, falar em Tribunal de Contas, Corregedoria, Controladoria transmitia o entendimento de serem órgãos meramente burocráticos e, muitas vezes, homologadores dos atos administração pública. Isso mudou. Essas instituições passaram a ser protagonistas na defesa de regras em prol da correta aplicação dos recursos públicos e da necessidade de se estabelecer uma eficiente governança pública.

Nesse contexto, as ouvidorias também são demandadas. Nos três níveis de governo e nos três poderes da República as ouvidorias públicas recebem as demandas dos cidadãos em número cada vez mais crescente e não ficam satisfeitos com respostas protocolares, clamam por demonstrações de que estão sendo escutados e que a administração pública está dando conseqüência às questões apresentadas. Essa é a razão de ser da Ouvidoria.

Assim, ao lado dos organismos de controle interno, as Ouvidorias vêm sendo entendidas como uma ação de defesa dos interesses do cidadão. Os dirigentes públicos devem compreender essa nova realidade.

O Estado brasileiro deve urgentemente ser reestruturado. Não pode continuar a agir como se a sociedade tivesse somente o dever de pagar impostos, sem que a administração pública demonstre eficiência e eficácia no gasto do dinheiro público. Essa reestruturação passa pelo respeito às demandas do cidadão pagador de impostos.

A governança pública deve incorporar a governança cidadã. A gestão deve no processo decisório compreender e sempre procurar alinhar as decisões às manifestações apresentadas pela sociedade.

Esse é o grande desafio para avançarmos como uma Nação, justa e democrática.

Abraços fraternos

***Edson Luiz Vismona***

## VINTE ANOS DA ABO – XVIII CONGRESSO BRASILEIRO

Finalmente chegamos ao nosso XVII Congresso Brasileiro de Ouvidores/Ombudsman, com o tema “A Evolução da Ouvidoria Brasileira”, nos dias 28/29 e 30 de setembro e 01 de outubro em Gramado/RS.

Pela primeira vez teremos nos painéis da plenária, a apresentação dos dirigentes sobre a visão que têm sobre a Ouvidoria em suas instituições. Um dirigente público, o Prefeito de Santo André, Sr Carlos Grana e um dirigente privado, o Presidente da ViaQuatro, Sr. Harald Zwetkoff, farão a abertura dos painéis.

Em seguida, teremos a discussão da relação dos SICs e SACs com as ouvidorias públicas e privadas, com a participação do Ouvidor da cidade de Salvador, Sr. Humberto Viana; da Ouvidora da cidade de São Paulo, Sra. Maria Lumena Sampaio e da Ouvidora da AES Eletropaulo, sra. Alessandra Guelber Barreto.

A realização das oficinas temáticas é sempre esperada pelos ouvidores públicos e privados, pois permite a participação nos temas de interesse, viabilizando a discussão e a apresentação de relatos que compõe os anais do Congresso. Nesse ano teremos seis oficinas: Ouvidorias Públicas; Ouvidorias de Concessionárias e de Serviços Regulados; Ouvidorias Organizacionais; Ouvidorias do Judiciário e Ministério Público; Ouvidorias da Saúde e Ouvidorias Voluntárias de Empresas Privadas.

### LANÇAMENTO DO LIVRO

“OUVIDORIA BRASILEIRA: O CIDADÃO E AS INSTITUIÇÕES - EDIÇÃO COMEMORATIVA 20 ANOS DA ABO”

Reunindo vinte e quatro autores em vinte e um capítulos, a ABO lança seu terceiro livro em comemoração aos seus Vinte Anos. Apresentando uma visão abrangente com temas conceituais (governança cidadã; controle interno, as ouvidorias públicas; instrumento de gestão e visão estratégica); ações práticas desenvolvidas por profissionais de um amplo espectro institucional (ouvidoria parlamentar; judiciária; ação em rede; ouvidorias públicas nos Estados; agências reguladoras e sistema securitário; ouvidorias municipais e alguns projetos aplicados; ouvidoria universitária, organizacional e empresa pública), finalizando com um apanhado da nossa história.

Os inscritos no Congresso receberão uma edição como um presente pelos nossos vinte anos.

### ABO SE POSICIONA JUNTO À AGÊNCIA NACIONAL DE TRANSPORTES TERRESTRES SOBRE A REGULAMENTAÇÃO DA OUVIDORIA

A ABO – Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman, face à discussão sobre a regulamentação da prestação de serviço de transporte rodoviário, sugeriu que na mencionada resolução conste a necessidade das empresas concessionárias incorporarem na sua estrutura **as ouvidorias**.

Essa é uma medida que há muito já adotada por outras agências reguladoras, tais como Banco Central, SUSEP, ANS e tem demonstrado ser eficiente para diminuir o montante de demandas dirigidas às agências, uma vez que a obrigação primeira de atender adequadamente seus usuários começa pela empresa prestadora de serviço.

Acreditamos que essa medida, além de já ser adotada pelo sistema de regulação brasileiro, irá beneficiar toda a estrutura de transportes rodoviários atendendo às necessidades dos usuários e da melhoria dos serviços prestados.

## ATIVIDADES DA ABO NACIONAL

A ABO, representada por seu presidente, teve a oportunidade de realizar palestras em diversos eventos, apresentando temas que envolvem a Ouvidoria Brasileira, difundindo conceitos e perspectivas. Assim: participou do Seminário organizado pela Ouvidoria do Município de Belo Horizonte; Encontro da Ouvidoria do Hospital Santa Isabel em São Paulo; Curso de Extensão sobre Combate à Corrupção, organizado pela Corregedoria Geral do Estado de São Paulo e Conselho de Transparência da Administração Pública, em parceria com a Faculdade de Direito da Universidade de São Paulo; Seminário sobre Serviços de Atendimento ao Consumidor Organizado pela Smart; Seminário da Ouvidoria do Município de Salvador; Seminário das Ouvidorias Públicas da Região Sudeste, organizado pela Ouvidoria Geral da União e Ouvidoria Geral do Estado de Minas Gerais; X Encontro Nacional de Controle Interno, organizado pela Conselho Nacional de Controle Interno em Belo Horizonte; Curso sobre a Ética no Serviço Público, coordenado pela Ouvidoria Geral do Estado de São Paulo e Conselho de Transparência da Administração Pública do Estado de São Paulo.

## CURSOS DA ABO NACIONAL

A ABO Nacional tem mantido o ritmo de um curso de Capacitação e Certificação por mês, em São Paulo. Nesse segundo e terceiro trimestres já tivemos cerca de 200 alunos, uma demonstração da grande procura que o conhecimento sobre a ouvidoria vem despertando em órgãos públicos, agências reguladoras e empresas.

## ATIVIDADES DAS SECCIONAIS

A **ABO-SP**, em parceria com a Secretaria de Saúde do Estado de São Paulo vem realizando módulos do Curso de Capacitação e Certificação para servidores da Secretaria que atuam no sistema de ouvidorias da saúde do Estado de São Paulo.

A **ABO-PE** realizou curso de Capacitação e Certificação para a Rede de Ouvidores do Estado de Pernambuco.

A **ABO-SC**, sempre em parceria com a empresa OMD, realizou dois cursos de Capacitação e Certificação para interessados da esfera pública e privada, em Florianópolis.

Associação Brasileira da Ouvidores /Ombudsman

[www.abonacional.org.br](http://www.abonacional.org.br)



Rua: Frederico Abranches, 389 –Cj. 12 - Santa Cecília – São Paulo – SP - Fone : (11) 32899300