



Associação Brasileira de  
Ouvidores / Ombudsman

# JORNAL DA ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE OUVIDORES/OMBUDSMAN

4º Edição – Abril/ 2015

## MENSAGEM DO PRESIDENTE

Ao comemorarmos os vinte anos da ABO, em solenidade no Plenário da Câmara Municipal de São Paulo no dia 16 de março, tivemos a oportunidade de reunir antigos e novos ouvidores e, mais uma vez, fortalecer o espírito de defesa da participação cidadã.

Fomos recebidos pelo Vereador José Police Neto, tradicional entusiasta da ouvidoria, autor da Lei de Defesa do Usuário do Município de São Paulo e criador da ouvidoria da Câmara Municipal e contamos com a participação do Ouvidor Geral do Estado de São Paulo, Gustavo Ungaro, que inicia seu trabalho com renovado entusiasmo e do Ouvidor Geral do Estado de Minas Gerais, Fábio Caldeira, relatando a luta pela manutenção da ouvidoria geral no status de Secretaria de Estado. Participaram, ainda, da mesa diretora dos trabalhos, Maria Lumena Sampaio, Ouvidora Geral do Município de São Paulo, Maria Inês Fornazaro, presidente do nosso Conselho Deliberativo e Regina Barros, ouvidora da Via Quatro, que representou os ouvidores privados.

Em verdade foi uma grande satisfação comemorar o Dia Nacional do Ouvidor na sede do parlamento paulistano, reafirmando os princípios e valores da ouvidoria brasileira nos vinte anos da ABO.

Com avanços e superando obstáculos temos evoluído, compreendendo a grande diversidade de ouvidorias públicas e privadas e a cultura de cada instituição, porém, ao estabelecer um canal de comunicação com o cidadão, seja usuário de serviços públicos ou consumidor, fica clara a importância das ouvidorias em nosso país.

A ABO - no atual momento histórico das manifestações de rua, combate à corrupção e a situação das instituições frente ao desafio de compreender e dar respostas para esses clamores da sociedade - tem participado de seminários e simpósios alertando para a necessidade de assumir uma nova postura no relacionamento entre as instituições e os cidadãos.

A relação formal, protocolar, impessoal, está em discussão. Não é suficiente. A exigência é por mais qualidade no atendimento, valorizando a comunicação, criando relacionamento. Representar as demandas unicamente pelas estatísticas não alcança o objetivo de compreender as demandas e oferecer soluções. É fato a crescente judicialização das relações com os usuários de serviço público e com consumidores.

Temos que aprofundar essa análise e trilhar novos caminhos, focando o cidadão no processo de governança. Com 20 anos, a ABO compreende esse momento e participa com propostas e análises, sempre defendendo o sentido de estimular a participação do cidadão.

Abraços fraternos

*Edson Luiz Vismona*

## ATIVIDADES DA ABO

A ABO foi convidada para uma série de eventos no último mês. Em comemoração ao Dia do Ouvidor, no dia 16 de março, além da comemoração realizada em São Paulo, tivemos o Seminário organizado pela Ouvidoria da Prefeitura de Belo Horizonte que reuniu ouvidores públicos de Estados, Municípios, Ministério Público, Tribunais de Conta e Eleitoral abordando as diversas faces a ouvidoria e seus desafios.

Outra atividade de grande relevância foi o debate sobre os mecanismos de prevenção e combate à corrupção. Participamos de dois importantes eventos:

■ **O Curso de Integridade da Administração Pública**, organizado pela Corregedoria Geral da Administração Pública do Estado de São Paulo e Conselho de Transparência da Administração Pública em parceria com o Departamento de Direito do Estado da Faculdade de Direito da Universidade de São Paulo no salão nobre das Arcadas do Largo São Francisco versando sobre aspectos jurídicos das Leis Anti-Corrupção e de Lavagem de Dinheiro. Com a participação de professores de direito, juízes, procuradores e promotores de justiça e advogados. A ABO, por seu presidente, salientou a importância da transparência viabilizando a manifestação dos cidadãos e dos servidores/funcionários públicos no processo de conhecimento e prevenção da corrupção, aperfeiçoando a governança e a lisura em contratações e realização de obras e serviços.

■ **A Frente Nacional de Municípios organizou o III Encontro dos Municípios com o Desenvolvimento Sustentável**, reunindo milhares de prefeitos e autoridades dos três poderes da República e dos três níveis de governo. A ABO, por seu presidente, participou do painel que tratou da “Prevenção e Combate à Corrupção” apresentando as interfaces que a ouvidoria desenvolve e que auxilia no conhecimento da real relação que se estabelece entre as instituições e a sociedade, contribuindo para o conhecimento por parte do gestor de eventuais desvios de conduta e a ação preventiva no combate à corrupção. Participaram do painel corregedores da União, Estado de Minas Gerais e de Belo Horizonte e presidente de Tribunal de Contas do Estado do Espírito Santo.

## XVIII CONGRESSO BRASILEIRO DE OUVIDORES/OMBUDSMAN

Definido o valor da inscrição do nosso XVIII Congresso que será realizado no Hotel MASTER PREMIUM GRAMADO, nos dias 28, 29, 30 de setembro e 01 de outubro de 2015. Será de R\$ 1.245,00 para sócios e R\$ 1.605,00 para não sócios, para inscrições feitas até 31 de julho. Os inscritos terão um preço especial no Hotel Master Premium de Gramado, que sediará o evento, no valor de R\$ 250,00 + 10% de taxas, para apartamentos single ou duplo. Já podendo ser realizadas as reservas no email: [eventos@masterhoteis.com.br](mailto:eventos@masterhoteis.com.br) indicando ser participante do Congresso da ABO. **Vamos comemorar, juntos, os nossos vinte anos.**

## ENCONTRO DAS OUVIDORIAS DO SISTEMA DE SANEAMENTO DA BACIA DOS RIOS PIRACICABA, CAPIVARI E JUNDIAÍ

Agência Reguladora dos Serviços de Saneamento da Bacia dos rios Piracicaba, Capivari e Jundiaí é um consórcio que congrega 53 municípios e tem por missão regular e fiscalizar os serviços públicos de saneamento básico nos municípios associados, com base em normas e indicadores que garantam sua excelência e contribuam para o equilíbrio nas relações entre usuários, prestadores de serviços e poder público.

A ouvidoria da agência reguladora realizou em encontro das ouvidorias das empresas que participam do consórcio e contou com a participação de 50 representantes de 20 prestadores de serviços de saneamento. O presidente da ABO fez uma apresentação sobre os desafios da ouvidoria em um setor tão importante e, especialmente em um momento de grande necessidade, frente à seca que assola o Estado de São Paulo.

## SEMINÁRIO DA OUVIDORIA DO HOSPITAL SANTA ISABEL

A ABO Nacional, representada pelo presidente e pelo Secretário Geral, esteve presente no Seminário promovido pela Ouvidoria do Hospital Santa Isabel de São Paulo. Estiveram presentes os dirigentes do Hospital, médicos, enfermeiras e enfermeiros e funcionários das diversas áreas do hospital. A direção enfatizou que a qualidade dos serviços é resulta-

do do trabalho de todos e que o usuário está atento a todos os detalhes, desde a limpeza até a forma de tratamento que lhe é dado, sendo essencial a compreensão do trabalho da ouvidoria. Na oportunidade em que pode participar, a ABO apresentou as diversas relações que se entrelaçam na ouvidoria e especialmente as interfaces da ouvidoria hospitalar.

## CURSOS DA ABO NACIONAL, ABO/SP e ABO/SC

**ABO Nacional** realizou nos dias 16, 17 e 18 de março curso de capacitação e certificação na FEBRABAN e em 25, 26 e 27 de março o 54º Curso de Capacitação e Certificação, aberto para todos os interessados

**ABO/SP** realizou nos dias 14, 21 e 28 de março Curso de Capacitação e certificação para a CIELO e nos dias 23, 24 e 25 de março, curso para a ABECS

**ABO/SC** - Em Florianópolis, a ABO/SC em parceria com a empresa OMD, realizou o seu curso de capacitação e certificação, nos dias 17, 18 e 19 de março

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