



Associação Brasileira de
Ouvidores / Ombudsman

JORNAL DA ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE OUVIDORES/OMBUDSMAN

Edição do XX Congresso Brasileiro de Ouvidores/Ombudsman

Novembro 2017

MENSAGEM DO PRESIDENTE

Chegamos ao **XX Congresso Brasileiro de Ouvidores/Ombudsman**, o mais importante evento da ouvidoria brasileira, congregando ouvidores/ombudsman de todo o Brasil, do poder público (executivo, judiciário, legislativo, ministério público, agências reguladoras, universidades) e da iniciativa privada (empresas, concessionárias de serviços públicos).

Nos nossos congressos, tradicionalmente, temos painéis, tratando de questões de especial interesse para os ouvidores/ombudsman e também as oficinas temáticas reunindo os profissionais por áreas de atuação, permitindo a troca de experiências e o aperfeiçoamento das suas ações.

Nessa vigésima versão teremos temas de direto interesse dos ouvidores/ombudsman brasileiros: “Governança pública e participação do cidadão”; “A atuação do ouvidor/ombudsman na estrutura do compliance” e “A tecnologia no trabalho da ouvidoria”.

Será ainda apresentada a inédita pesquisa nacional, contratada pela ABO junto à Datafolha, apresentando como o cidadão brasileiro avalia a ação dos ouvidores e uma oportuna avaliação na nova Lei Federal de Defesa do Usuário do Serviço Público, com a apresentação do anteprojeto de lei orgânica da ouvidoria brasileira, encaminhada pela ABO para análise do Senado Federal.

Por fim, teremos o lançamento da primeira revista científica da ABO nacional, estimulando a abordagem mais técnica-acadêmica por parte dos ouvidores/ombudsman brasileiros.

Será uma ocasião marcante para todos que defendem o instituto da ouvidoria brasileira de renovar compromissos, aperfeiçoar conhecimentos e, especialmente, congregar profissionais de todo o Brasil.

De outro lado, nesse XX Congresso encerro a minha sexta gestão à frente da presidência da nossa ABO (1997/1999/2001/2003/2013/2015). Motivo de enorme satisfação, mais do que profissional, pessoal. Tive o privilégio de trilhar os primeiros passos da ouvidoria no Brasil, isso em 1990, como ombudsman da ABINEE. Em 1995 participar da fundação da ABO e no exercício de funções públicas auxiliar na elaboração da Lei Paulista de Defesa do Usuário do Serviço Público, implantar e coordenar o sistema de ouvidorias do governo do Estado de São Paulo e pela ABO participar das discussões que estimularam o desenvolvimento das ouvidorias no âmbito dos governos federal, estaduais, municipais, poder judiciário, legislativo, agências reguladoras e empresas. Mais que um envolvimento profissional, a ouvidoria passou a ser um projeto de vida que me enriqueceu profundamente.

Constatar, depois de 27 anos, o avanço das ouvidorias em todo o nosso país, consolidando a instituição da ouvidoria brasileira é uma grande alegria na minha vida. O importante é que vamos continuar. A ABO tem o compromisso de defender os princípios e os valores que são caros à representação dos legítimos interesses do cidadão e que a cada dia se impõe como uma necessidade. Temos essa responsabilidade, fortalecer o respeito ao cidadão nas instituições brasileiras

Vamos seguindo, novos desafios serão enfrentados, sempre com a certeza de saber que essa é uma luta que vale a pena, pois eleva o espírito saber que estamos trabalhando pelo outro, na valorização de seus direitos.

Abraços fraternos

Edson Luiz Vismona

Presidente da ABO

PRESTANDO CONTAS

Nessas duas gestões (2013/2014 e 2015/2017) a diretoria que tive a honra de presidir: Karla Júlia, vice-presidente; Mario Sergio Cardoso, secretário geral; Cláudio Montoro Puglisi, diretor financeiro; Adriana Alvim, diretora de publicações e Teresa Cristina, diretora de eventos, com o apoio do Conselho Deliberativo, presidido por Maria Inés Fornazaro, se desdobrou na execução dos compromissos assumidos. Assim, reformulamos o nosso site; lançamos o Jornal da ABO; mantivemos constante contato com as seccionais, realizamos 40 cursos de capacitação e certificação (mensais, exceto nos meses de férias, estamos na 83ª turma) e ** cursos “in company” (cabe aqui um agradecimento especial a Dra. Maria Lumena Sampaio); organizamos 4 congressos brasileiros; editamos mais um livro e a nossa primeira revista científica; integramos e presidimos nos seus primeiros anos o Conselho da Transparência da Administração Pública

do Estado de São Paulo; inauguramos uma nova sede toda climatizada; reestruturamos a estrutura funcional; apoiamos a reestruturação da seccional do Distrito Federal; contratamos a Datafolha para inédita pesquisa nacional sobre a avaliação que o cidadão faz da ouvidoria; discutimos a lei federal de defesa do usuário do serviço público e apresentamos um anteprojeto de lei orgânica da ouvidoria brasileira no Senado Federal; sem esquecer das inúmeras palestras realizadas em todo o país, apoio e atuação em eventos organizados pelo poder público, associações e empresas e a participação em eventos internacionais. Esse trabalho voluntário é a expressão de um sentimento de dedicação para a nossa associação, sem qualquer objetivo de lucrar, grande diferencial da ABO, mas sim de fortalecer o instituto da ouvidoria brasileira. Somos todos gratos por termos tido mais essa oportunidade de continuar fortalecendo a ABO.

ENCONTROS ESTADUAIS

Tivemos encontros estaduais de ouvidores promovidos pelas nossa seccionais do Ceará; Pernambuco; Rio de Janeiro; Minas Gerais e o Encontro Estadual de Ouvidores do Amapá organizado pela Controladoria Geral do Estado do Amapá e SEBRAE., com participação

de ouvidores dos governos estaduais, municipais, judiciário, ministério público, empresas, concessionárias de serviços. Essas iniciativas valorizam e justificam a ação das seccionais e merecem todo o apoio da ABO Nacional.



Associação Brasileira de Ouvidores / Ombudsman

www.abonacional.org.br

Rua Frederico Abranches, 389 – Cj. 22 - Santa Cecília
São Paulo – SP / Fone: (11) 32899300