

# ***OUVIDORIA***

## **RELATÓRIO: XXII Congresso Brasileiro de Ouvidores/Ombudsman.**

**S U M Á R I O:**

**CAPA.....fls 01**

**SUMÁRIO: .....fls 02**

**1 - OBJETIVO.....fls 03**

**2 – FOTOS DO EVENTO (XXII Congresso Brasileiro de Ouvidores/Ombudsman,.....fls 04 à 07**

**3 - PROGRAMAÇÃO DO EVENTO.....07 à 10**

**4 - OUVIDORIA NO ESPORTE CLUB DA BAHIA - Cidade Salvador.....fls 10 à 11**

**5 – OUVIDORIAS USAM RECURSOS DIGITAIS PARA AGILIZAR MANIFESTAÇÕES ;,fls 11 à 12**

**6 – OUVIDORIAS COMO INSTRUMENTO DE GESTÃO.....fls 12 à 13**

**7 = EDITAL DE CONVOCAÇÃO ..... fls 14 à 15**

**8 - BENEFICIOS DO CONSELHO DE USUÁRIOS NAS OUVIDORIAS..... fls 16 à 17**

**9 – MOBILIZAÇÃO PELA CRIAÇÃO DA LEI ORGÂNICA DE OUVIDORIA .....fls 18 à 19**

**9 - ABO AGUARDA ANÁLISE DE PROPOSTA DA LEI ORGÂNICA PARA FORTALECER  
OUVIDORIAS.....fls 19 à 21**

**10 - CONCLUSÃO.....fls 21à 22**

- Data do evento: 11 à 13 de novembro de 2019
- Horário: 10hs às 15hs
- Local: Fiesta Bahia Hotel/Salvador - BA

## **1 - OBJETIVO**

A Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman, realizou entre os dias 11 à 13 de novembro do corrente ano, no Hotel Fiesta Bahia Hotel, cidade de Salvador/BA no horário conforme Programa, ITEM 3:

O objetivo deste evento, foi o encontro Nacional de Ouvidores do Brasil, das empresas Públicas Federal, Estadual, Municipais, Autarquias, Prefeituras e Câmaras de Vereadores quanto das Empresas da iniciativa Privada.

Momento em que, foram discutidos vários assuntos temáticos e pertinente a Ouvidorias, como a Influência da Ouvidoria como ferramenta de gestão estratégica; Implementação de metodologia ágil em áreas de operações: Capacidade Propositiva das Ouvidorias Universitárias; Vinte anos de defesa dos usuários de serviços públicos em São Paulo: lei 10.294/1999;

## 2 – FOTOS DO EVENTO:



**Foto 1: Joao Bosco de Lima – Ouvidor da AGETRANSP  
Congresso ABO/Nacional – Salvador - BA**



**Foto 2: Sala de Oficina Temática sobre o tema Ouvidoria**



**Foto 3: Painel para Palestra e Debate no Congresso da ABO/Nacional**



**Foto 4: Diretoria e Colaboradores da Organização do Congresso da ABO/Nacional**



**Foto 5: Salão de Convenção do Hotel**



**Foto 6: Salão de Convenção do Hotel**



**Foto 7: Joao Bosco de Lima – Ouidor da AGETRANSP Banner  
Congresso ABO/Nacional – Salvador - BA**

### **3 – PROGRAMAÇÃO DO EVENTO**

**XXII Congresso Brasileiro de Ouvidores/Ombudsman  
Salvador - Bahia**  
**Fiesta Bahia Hotel – Fiesta Convention Center**  
**11, 12 e 13 de Novembro de 2019**  
**Ouidoria: O Valor da Ouvidoria no Fortalecimento da Gestão**

#### **11 de novembro de 2019**

19h30 - Confraternização Vila Jardim dos Namorados - Pai Inácio Beach Vila dos Namorados  
(Oferecimento da ABO Nacional e ABO – Seccional Bahia aos diretores, conselheiros e Congressistas)  
Avenida Octávio Mangabeira – Pituba – Salvador – BA

## 12 de novembro de 2019

07h30 - Recepção aos Congressistas e distribuição de material

08h30 - Abertura Oficial

Antônio Carlos Magalhães Neto – Prefeito do Município de Salvador

Maria Inês Fornazaro – Presidente da ABO Nacional

Edson Luiz Vismona – Presidente do Conselho Deliberativo da ABO

Valdenor Moreira Cardoso – Ouvidor Adjunto

Humberto Vianna Júnior – Vice Presidente da ABO Nacional, Presidente da Seccional ABO – Bahia e Ouvidor do Município de Salvador

09h15 - Lançamento da 3ª Edição da Revista Científica da ABO

Luciana Bertachini – Diretora de Publicações da ABO

09h30 - Palestra Inaugural – A Lei Orgânica das Ouvidorias

Mediação: Adriana Eugênia Alvim Barreiro – Conselheira da ABO Nacional

Edson Luiz Vismona – Advogado, Presidente do Conselho Deliberativo da ABO, Presidente do ETCO e do Instituto Brasil Legal

10h30 - Coffee Break

11h00 - Gestão, inovação e desenvolvimento das Ouvidorias

Mediação: Humberto Vianna Júnior - Vice Presidente da ABO Nacional, Presidente da Seccional ABO – Bahia e Ouvidor do Município de Salvador

Cláudio Montoro Puglisi – Conselheiro da ABO Nacional, Consultor de Relacionamento e Gestão Ouvidor do Sebrae de 2006 a 2019

Humberto Netto – Ouvidor do Esporte Clube Bahia

Vera Wolf Brava – Formada em Direito, Ouvidora Geral do Estado de São Paulo

12h30 - (Intervalo para almoço)

14h00 - Oficinas Temáticas – apresentação de artigos da 3ª Edição da Revista Científica da ABO, discussões e moções.

1. A Influência da Ouvidoria como ferramenta de gestão estratégica

Helizena Celestino da Silva – Ouvidora da Concessionária AB Colinas

Mediação: Irapuan Diniz Aguiar – Presidente da Seccional ABO – Ceará, Conselheiro da ABO Nacional

2. Implementação de metodologia ágil em áreas de operações: um estudo de caso sobre a Ouvidoria da IBM

Arlon Souza Viçoso – Ombudsman da IBM Brasil e do Banco IBM, Líder do Centro de Complaint Management IBM para a América Latina e Davi de Pinho Spilleir – Analista no Centro de Complaint Management da IBM para a América Latina

Mediação: Mário Sérgio Mendes Cardoso – Diretor Administrativo Financeiro da ABO Nacional.

3. Conselho de Clientes Hope. Exemplo de administração participativa

Cristiane Hazin Cordeiro de Melo Cardim – Ouvidoria Hospital Hope – Recife - PE

Mediação: Marcos Luís Campelo Lira – Presidente da Seccional ABO – Pernambuco

4. Capacidade Propositiva das Ouvidorias Universitárias: Um relato de experiência da Ouvidoria da Faculdade de Medicina da Universidade de São Paulo

Alice Abi-Eçab – Ouvidoria da FMUSP

: Danielle Ventura Barreiros de Sousa – Presidente da Seccional ABO – Distrito Federal, Conselheira da ABO Nacional

5. Vinte anos de defesa dos usuários de serviços públicos em São Paulo: lei 10.294/1999

Alexandre Peres Rodrigues – Executivo Público da Secretaria da Fazenda do Estado de São Paulo

e Florêncio dos Santos Penteadó Sobrinho – Conselheiro da ABO Nacional, Ouvidoria da Secretaria da Fazenda do Estado de São Paulo

Mediação: José de Ambrosio Pinheiro Machado – Conselheiro da ABO Nacional e Presidente da Seccional ABO – São Paulo

15h30 - Coffee Break

16h00 - Apresentação Dos Relatos e Moções das Oficinas

- Mediação: Karla Júlia Marcelino – Conselheira da ABO Nacional

## 13 de novembro de 2019

09h00 Ouvidoria e Interface com a Lei Geral de Proteção de Dados e Lei de Acesso à Informação: implementação e prática

Mediação: Teresa Cristina Ballarini Pereira – Diretora Secretaria Geral da ABO Nacional e coordenadora da Rede Paulista de Ouvidorias da Ouvidoria Geral do Estado de São Paulo

Maria Lumena Balaben Sampaio – Conselheira da ABO Nacional e

Ouidora Geral do Município de São Paulo  
Rose Meire Cyrillo – Promotora de Justiça do Ministério Público do Distrito Federal e Territórios  
Luiz Antônio Galvão – Secretário de Articulação Comunitária e da Prefeitura - Bairro

11h00 - Coffee Break

11h30 - Ouvidoria Digital

Mediação: Luciana Bertachini – Diretora de Publicações da ABO Nacional  
Luciana Possatti – Ouidora Geral do Município de Vitória do Espírito Santo  
Gustavo Nassif – Conselheiro da ABO Nacional, Ouvidor da Prefeitura do Município de Belo Horizonte  
Germano Bona - Publicitário, Especialista em Marketing e Comunicação Digital

12h30 - Intervalo para almoço

14h00 – Assembleia Geral da ABO Nacional – para associados  
- Eleição geral da ABO Nacional – Biênio 2020- 2021  
- Escolha da sede do XXIII Congresso Brasileiro de Ouidores / Ombudsman

Mediação: Florêncio dos Santos Penteado Sobrinh

15h00 - Reunião da Diretoria com os Presidentes de Seccionais e Associados

16h00 - Encerramento

Carga horária - 18h

#### **4 – OUVIDORIA NO ESPORTE CLUB DA BAHIA - Cidade Salvador**

O trabalho da ouvidoria do Esporte Clube Bahia com ações voltadas para questões sociais, foi um dos destaques no XXII Congresso Brasileiro de Ouidores /Ombudsman, promovido pela ABO Nacional em Salvador, nos dias 11 a 13 de novembro.

O jornal The Guardian, um dos principais da Inglaterra, também considerou relevante o trabalho do Clube em reportagem especial publicada recentemente, em que o cita como o mais progressista do Brasil.

Na apresentação no talk show que abordou gestão, inovação e desenvolvimento das ouvidorias, Humberto Netto, ouvidor do Bahia destacou que o clube reduziu preços, deu voz aos torcedores, com eleições diretas, abordou questões políticas e se dedicou ao carinho, integração e amor, como também destacou o jornal em sua reportagem.

Nos últimos dois anos o Bahia tem promovido campanhas com foco em problemas como o racismo, direitos LGBTQ, de marcação de terras indígenas e o tratamento das torcedoras nos estádios. A Ouvidoria mantém canais de comunicação entre o clube e seus sócios, torcedores e demais interessados e auxilia na gestão a partir das manifestações recebidas e tratadas.



**Foto 8: Esquerda Ouvidor do Club Bahia, a Direita Ouvidor da ABO/Bahia**

## **5 - Ouvidorias usam recursos digitais para agilizar manifestações**

A Ouvidoria da Presidência da República passou a disponibilizar manifestação por Qr Code para facilitar o acesso do cidadão. A Ouvidoria Geral do Estado de SP também passará a disponibilizar a ferramenta.

Ouvidorias do poder judiciário já utilizam o recurso, como as do Tribunal de Justiça do PR, Ouvidora-geral do Tribunal Regional Federal da 3.<sup>a</sup> Região (TRF3) e a Ouvidoria do Tribunal Regional Eleitoral da Bahia. As imagens são distribuídas por meio de folhetos, cartazes e até marcadores de páginas.

Com este recurso o cidadão com acesso à internet, abre a câmera do seu celular ou o leitor de QR Code, aponta para o aplicativo e clica na notificação para acessar o site, agilizando etapas para registrar a manifestação à Ouvidoria. Assim, abre diretamente o formulário eletrônico para preencher, que é enviado diretamente à Ouvidoria. As imagens do QR Code estão sendo distribuídas por meio de marcadores de página, no caso da Ouvidoria da Presidência.

O QR Code é abreviação de Quick Response Code (Código de Resposta Rápida), é um código bidimensional que pode ser convertido em texto, em endereço de internet, em número de telefone, em localização georreferenciada, em e-mail ou em SMS.



## 6 – OUVIDORIAS COMO INSTRUMENTO DE GESTÃO

A instituição da ouvidoria, em seus 210 anos de história (começou em 1809, na Suécia), tem sido avaliada, com justa razão, pelos impactos que provoca na transparência das atividades, pelo fortalecimento da cidadania e dos valores democráticos. Não se pode dizer que uma sociedade seja democrática se seus cidadãos não puderem manifestar eventuais contrariedades, nem receber respostas adequadas às suas queixas. Mas ouvidoria, além disso, é um grande instrumento de aperfeiçoamento da gestão.

Qual empresa não investiria mundos e fundos para saber o que os consumidores pensam dela? Governos, certamente, também. Por isso, os institutos de pesquisa se tornaram fundamentais à administração pública e privada, ainda que, quando suas constatações contrariem interesses políticos e econômicos, sejam criticados e atacados.

Ninguém gosta de ser criticado. Mas sábios são aqueles que aprendem com os sinais de contrariedade emitidos por clientes, consumidores, eleitores, contribuintes, enfim, cidadãos conscientes. Saber o que não é bem avaliado representa oportunidade de ouro para melhorar. E mais: sem ter de aperfeiçoar tudo ao mesmo tempo, pois as prioridades ficam mais claras quando expressas por quem utiliza o produto ou serviço.

Em sua fase mais moderna, a primeira ouvidoria pública brasileira foi criada em 1986, na Prefeitura de Curitiba (PR). Desenvolveu-se, a partir de então, com grande sucesso nos governos. Na iniciativa privada, ganhou mais força por exigência das agências

reguladoras, em áreas como telecomunicações, bancos, operadoras de planos de saúde e seguradoras.

Em outras companhias que atuam em mercados não regulados, contudo, o avanço não foi o esperado. Por isso, a Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman (ABO Nacional) tem se incumbido de reforçar um aspecto que, talvez, não seja tão evidente para as empresas particulares: a importância da ouvidoria como 'sensor' de satisfação ou insatisfação do consumidor. Logo, como instrumento avançado de gestão.

Em novembro próximo, reforçaremos este debate em nosso Congresso anual, que será realizado em Salvador. Dentre os módulos, haverá cinco oficinas

Temáticas, para expor iniciativas de sucesso, tanto em empresas privadas quanto em instituições públicas.

Temos certeza de que, brevemente, o próprio mercado exigirá das empresas este canal de comunicação de segunda instância, que vai muito além das questões operacionais (foco do SAC). Pois a ouvidoria é estratégica e vinculada à liderança da organização.

\* Presidente da Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman (ABO Nacional)



**Foto 9: Meramente Ilustrativa Congresso ABO/Nacional – Salvador - BA**

## 7 - EDITAL DE CONVOCAÇÃO ASSEMBLÉIA GERAL ORDINÁRIA



### Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman

#### EDITAL DE CONVOCAÇÃO ASSEMBLÉIA GERAL ORDINÁRIA **Download do edital**

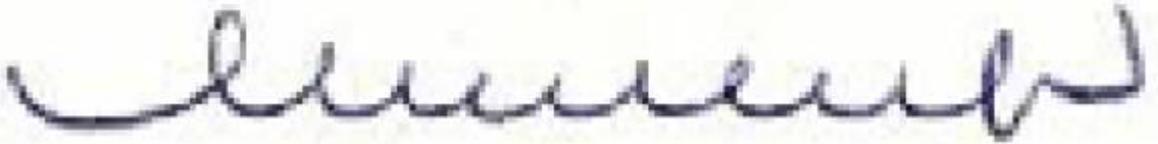
Em conformidade com o art. 21, do Estatuto Social a Assembleia Geral, órgão soberano e representativo da vontade social, constituída por associados no uso e gozo de seus direitos estatutários, compete, entre outras atribuições, eleger, a cada 2 (dois) anos e em votação única, os membros da Diretoria, do Conselho Deliberativo, do Conselho Fiscal e do Conselho Ética; razão ela qual convocam-se os associados da Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman – ABO Nacional, em dia com suas obrigações, a participarem, em primeira convocação, da Assembleia Geral Ordinária que será realizada no dia 13 de novembro de 2019, às 14h00 horas, no auditório do Fiesta Bahia Hotel , sito à Av. Antônio Carlos Magalhães , nº 741, Salvador, Bahia, CEP: 40280-000 e em segunda convocação às 15:00 horas do mesmo dia, para discutirem a seguinte Ordem do Dia :

1. Eleição do Conselho Deliberativo, composto por 09 (nove) membros efetivos e 03 (três) suplentes.
2. **Eleição do Conselho Fiscal, composto por 3 (três) membros que não tenham qualquer vínculo ou cargo no Conselho Deliberativo ou na Diretoria Executiva.**
3. **Eleição do Conselho de Ética, composto por 5 (cinco) membros**
4. Eleição da Diretoria Executiva, integrada por 06 membros, designados como Presidente, Vice-Presidente, Diretor da Secretaria Geral, 5. Diretor Administrativo-Financeiro, Diretor de Eventos e Diretor de Publicações,

todos eleitos, entre os associados fundadores e/ou efetivos, para um mandato de dois anos, nos termos do art.61 do Estatuto Social;  
Assuntos Gerais como Coordenações de Trabalho, eleição do local do próximo Congresso Brasileiro de Ouvidores e Ombudsman, entre outros pela franquia da manifestação.

O Estatuto da ABO Nacional está disponível no site [www.abonacional.org.br](http://www.abonacional.org.br)

São Paulo, 09 de outubro de 2019



Maria Inês Fornazaro  
Presidente Nacional  
Associação Brasileira de Ouvidores / Ombudsman

## 8 - BENEFÍCIOS DOS CONSELHOS DE USUÁRIOS NAS OUVIDORIAS

A experiência do Conselho de Clientes do Hospital de Olhos de Pernambuco (Hope) foi uma das apresentadas nas Oficinas do XXII Congresso Brasileiro de Ouvidores. O benefício desta prática de administração participativa também integra um dos 22 artigos da terceira edição da Revista Científica da ABO Nacional, lançada no último dia 12 de novembro. A publicação impressa está disponível para venda pela ABO.



Foto 10: Palestrante sobre o tema “Conselho” Congresso ABO/Nacional – Salvador - BA

A ouvidora Cristiane Hazin Cordeiro de Melo Cardim destaca que esta ferramenta de participação efetiva dos clientes no processo de melhoria contínua, “traz a visão de quem está de fora e contribui para elevar a qualidade do serviço”. Foi implantado há um ano e meio.

Os nove conselheiros têm cargo de um ano e se reúnem mensalmente em reuniões gravadas com participação dos gestores do hospital. As informações são enviadas à diretoria para implantar as melhorias sugeridas tais como medidas para reduzir o tempo de espera para atendimento e conscientização da equipe de atendimento sobre a importância de informar adequadamente o cliente.

Os participantes do Conselho de Clientes assumem termo de confidencialidade e contam com um código de conduta. São convidados a participar os que usam com mais frequência os serviços do hospital, e com senso crítico para representar os demais clientes.

O balanço feito pela Ouvidoria é que os conselheiros passam a influenciar os demais clientes e até a modificar a postura de alguns insatisfeitos, ao conhecer os bastidores do hospital. Há uma repercussão positiva na busca por melhores serviços. Os conselheiros passam a ter sentimento de pertencimento, propagando avaliações positivas sobre a instituição.

## **9 – MOBILIZAÇÃO PELA CRIAÇÃO DA LEI ORGÂNICA DE OUVIDORIA**

Mobilização pela criação da Lei Orgânica de Ouvidoria foi uma das decisões do XXII Congresso Brasileiro de Ouvidores/Ombudsman que reuniu ouvidores de 20 estados do País para troca de experiências e atualização, em Salvador, por três dias. O próximo evento, na comemoração do jubileu da entidade, será em Fortaleza, no Ceará.

Na assembleia dos associados, ao final do evento, foi reeleita, por aclamação, a diretoria da entidade para o próximo biênio. A presidente da ABO, Maria Inês Fornazaro, disse que o foco da entidade é garantir a capacitação dos profissionais da área para que possam atuar de forma a colaborar para o fortalecimento da gestão. A entidade estimula a troca de experiências e divulga as iniciativas de sucesso, tanto em empresas privadas quanto em instituições públicas.

“Qualificar o papel do ouvidor, para atuar com independência e definição de mandato é fundamental,” defendeu o presidente do Conselho Consultivo da ABO Nacional, Edson Vismona. Ele explicou que uma proposta de projeto de lei orgânica foi levada ao Congresso Nacional pela ABO para aperfeiçoar questões previstas da lei federal de defesa do usuário do serviço público. A mobilização será para agilizar a tramitação da proposta no Congresso.

Debates sobre o valor da Ouvidoria no Fortalecimento da Gestão; o lançamento da 3ª Edição da Revista Científica da ABO; a interface das ouvidorias com a Lei Geral de Proteção de Dados e Lei de Acesso à Informação; oficinas temáticas com relatos de cases de sucesso, e a ouvidoria digital, marcaram os três dias do Congresso.

Na abertura do evento a mesa foi presidida por Maria Inês Fornazaro, presidente da entidade. O prefeito de Salvador, Antônio Carlos Magalhães Neto, deu as boas-vindas

aos participantes em vídeo gravado para a ocasião. Há 17 anos a capital baiana já havia sediado outro congresso.



**Foto 11: Homenagem Participantes do Congresso da ABO/Nacional – Salvador/Bahia**

## **10 - ABO AGUARDA ANÁLISE DE PROPOSTA DA LEI ORGÂNICA PARA FORTALECER OUVIDORIAS**

A Associação Brasileira de Ouvidores /Ombudsman (ABO Nacional) aguarda que seja avaliada pelo Congresso a proposta de lei orgânica para ouvidoria, enviada no ano passado. Para o presidente do Conselho Deliberativo da ABO, Edson Vismona, a lei orgânica será mais efetiva para fortalecer a atividade.

E aperfeiçoaria pontos fracos da Lei de Defesa do Usuário do Serviço Público, que passou a vigorar em junho. Como a exigência de identificação do usuário ao se manifestar, e o extenso prazo para resposta, superior ao estabelecido pela Lei de Acesso à informação.

Foi elaborado um anteprojeto de lei orgânica da ouvidoria brasileira pela ABO e seccionais, e está para análise da Consultoria jurídica do Senado. Ao participar da tramitação do projeto que culminou na Lei de Defesa do Usuário do Serviço Público (lei federal 13460/17), a ABO avaliou que seria importante inserir na legislação disposições que viabilizassem uma harmonia de conceitos, princípios que regem a ação da ouvidoria brasileira e sua organização.

Pela proposta da ABO as ouvidorias deverão ser instituídas em todos os órgãos e entidades prestadores de serviços públicos para exercerem a função de representantes dos legítimos interesses dos usuários de serviços públicos. E prevê mandato de dois anos para o ouvidor.

E defende que sejam incorporados importantes pontos relacionados aos princípios da ouvidoria brasileira: representação; independência, autonomia, transparência, confidencialidade, imparcialidade, acolhimento e acessibilidade. Aspectos relacionados à exclusividade, mandato e a direta vinculação ao dirigente máximo, são posturas adotadas em diversas leis que já disciplinam a ouvidoria no Brasil.

Pelo anteprojeto apresentado pela ABO Ouvidor é uma função exercida por mandato, de dedicação exclusiva, destinada à gestão da Ouvidoria, e formalmente designado por ato do dirigente máximo dos órgãos ou entidades, a quem deve estar vinculado e se reportar.

Salvo legislação específica, os Ouvidores terão mandato de dois anos a partir de sua designação, sendo permitida a recondução, que poderá ocorrer de forma sucessiva, sem limite máximo.

Também, para atender às responsabilidades da ouvidoria de encaminhar e opinar, contemplando a emissão das recomendações, evidencia-se o auxílio à gestão, resultado que deve ser incentivado, permitindo ao gestor avaliar as manifestações dos cidadãos no processo decisório.



**Foto 12: Meramente Ilustrativa Congresso ABO/Nacional – Salvador - BA**

## Sugestões

Pela proposta da ABO a Ouvidoria terá como atribuições precípua, sem prejuízo de outras estabelecidas em regulamento específico:

Atuar com independência de manifestação e autonomia de avaliação das demandas que receber, devendo os dirigentes máximos da entidade preservar e garantir essas prerrogativas;

Promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;  
Acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade;

Propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;

Auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta Lei;

Propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações desta Lei;

Receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula; e

Promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

As manifestações do usuário serão preservadas pelo sigilo, vedadas quaisquer exigências relativas à sua motivação.

Serão admitidas as manifestações anônimas, que deverão ser recebidas como indícios a serem melhor avaliados.

São vedadas quaisquer exigências relativas à sua motivação ou que inviabilizem a manifestação.

A identificação do requerente é informação pessoal protegida nos termos da Lei nº. 12.527, de 18 de novembro de 2011.

Ter livre acesso a todos os departamentos e informações, facilitando ao máximo os trâmites para que se possa atender aos objetivos e atribuições respeitando os prazos estabelecidos e de forma a conduzir à apuração independente e imparcial de todos os fatos relacionados direta ou indiretamente à reclamação, com vistas à solução da demanda.

Para a realização de seus objetivos, as ouvidorias deverão:

Receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, de fácil acesso à população e gratuitos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos, devendo as áreas demandadas cumprir os prazos estipulados para obedecer ao que define a Lei de Acesso à Informação; e

Elaborar, semestralmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

Viabilizar a disponibilização na internet do índice de desempenho da Ouvidoria, mostrando as demandas recebidas em um período, e suas devidas respostas, em consonância com o art. 16 da lei 13460/2017.

Aproveitar eventual pesquisa de satisfação dos usuários dos serviços dos seus respectivos órgãos, utilizando os dados como subsídio relevante para reorientar e ajustar a prestação dos serviços.

#### **CONCLUSAO:**

Com o tema, “O valor da Ouvidoria no fortalecimento da gestão” em debate nesse XXII Congresso em Salvador, foi debatido nos dias 11,12, e 13 de novembro. O Congresso, organizado pela ABO - Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsmen, na cidade de Salvador, Estado da Bahia Brasil, é o encontro de todos os profissionais envolvidos na atividade, de Ouvidores, nas esferas Governamentais, seguimentos Federal, Estadual, Autarquias, Prefeitura, Câmara de Vereadores, conforme lei federal 13.460/2017, com abrangência também a iniciativa privada (Empresas). Neste Congresso, os participantes participaram de Painéis com discursões e debates, com objetivo de trocas de ideias e boas práticas em Ouvidoria.

Este evento que anualmente reúne ouvidores de todo o País para troca de experiências e atualização, entre os destaques deste evento, debatido sobre a influência da Ouvidoria como ferramenta de gestão estratégica; a interface das ouvidorias com a Lei Geral de Proteção de Dados e Lei de Acesso à Informação; ouvidoria digital e o lançamento da 3ª Edição da Revista Científica da ABO.

Neste congresso, foi colocada em discursão a nova chapa para ABO/Nacional para o Biênio 2020/2021, em conformidade com o art. 21, do Estatuto Social a Assembleia Geral, órgão soberano e representativo da vontade social, constituída por associados no uso e gozo de seus direitos estatutários, compete, entre outras atribuições, eleger, a cada 2 (dois) anos e em votação única, os membros da Diretoria, do Conselho Deliberativo, do Conselho Fiscal e do Conselho Ética; Ordem do Dia: Eleição do Conselho Deliberativo, composto por 09 (nove) membros efetivos e 03 (três) suplentes; Eleição do Conselho Fiscal, composto por 3 (três) membros que não tenham qualquer vínculo ou cargo no Conselho Deliberativo ou na Diretoria Executiva; Eleição do Conselho de Ética, composto por 5 (cinco) membros; Eleição da Diretoria Executiva, integrada por 06 membros, designados como Presidente, Vice-Presidente, Diretor da Secretaria Geral, 5. Diretor Administrativo-Financeiro, Diretor de Eventos e Diretor de Publicações, todos eleitos, entre os associados fundadores e/ou efetivos, para um mandato de dois anos, nos termos do art.61 do Estatuto Social; Assuntos Gerais como Coordenações de Trabalho, eleição

do local do próximo Congresso Brasileiro de Ouvidores e Ombudsman, entre outros pela franquia da manifestação. Apresentado Chapa única, que, após divulgada, foi colocado em votação, e aprovada por unanimidade.

Em Seguida, foi colocado pela assembleia geral da ABO os Estados candidatos a cediarem o XXIII Congresso Nacional no ano de 2020. Apenas a ABO/Fortaleza-CE candidatou-se, que em seguida colocado em votação, sendo aprovado por unanimidade.

**Este é o Relatório.**

Atenciosamente,

Rio de Janeiro, 25 de novembro de 2019

---

*João Bosco de lima*

*Ouvidor*

*ID – 4198994-5*